

Les 10 défis de l'intégration du développement durable dans le tourisme et l'hôtellerie

De nombreux acteurs du tourisme et de l'hôtellerie se sont mobilisés ces dernières années en faveur du développement durable, par exemple au travers d'écolabels, de certifications ISO, de chartes et politiques de développement durable, d'actions de sensibilisation et de formation, etc.



Attentes croissantes des clients, cahiers des charges de partenaires ou de collectivités, mobilisation d'investisseurs engagés : l'ensemble des parties prenantes du secteur vont progressivement dans le même sens, celui d'une meilleure maîtrise des impacts sanitaires, sociaux et environnementaux. Relever le challenge du développement durable devient peu à peu incontournable pour rester compétitif, performant, innovant et attractif. Passage en revue de quelques défis actuels pour le secteur, sur lesquels Deloitte et son centre d'innovation et d'excellence Bio by Deloitte développent des offres innovantes et préparent demain.

1. Optimiser la consommation énergétique et encourager les sources renouvelables

Les consommations énergétiques constituent un centre de coûts parfois mal maîtrisé et des émissions de gaz à effet de serre significatives, alors que les nouvelles technologies et l'ingénierie financière permettent désormais d'envisager des solutions innovantes et efficaces, à la fois dans les bâtiments et les transports. Grâce à un pilotage performant, les acteurs sont en mesure de cibler les principaux postes de consommation, de mettre en œuvre des démarches d'optimisation à court terme et d'envisager des investissements à moyen terme (rénovations, énergies renouvelables, organisations alternatives, etc.).

2. Utiliser l'eau de manière rationnelle

La consommation d'eau croissante dans le secteur du tourisme engendre des coûts de plus en plus significatifs pour les professionnels, associés à des conflits d'usage et des risques de pénurie dans les régions les plus sèches. Dans l'hôtellerie, la consommation par personne et par nuitée est en moyenne deux fois supérieure à celle des ménages : c'est dire si le potentiel de réduction

Par **Julien Rivals**, Associé,
Sustainability Services
avec la collaboration
des **experts de Bio by
Deloitte**

de la consommation d'eau est fort dans le secteur, pour un même niveau de confort, à travers l'installation d'équipements plus économes, l'amélioration des pratiques ou encore la réutilisation des eaux usées.

3. Lutter contre le gaspillage alimentaire et valoriser les biodéchets

La mise en place d'une démarche de lutte contre le gaspillage alimentaire passe par une prise de conscience, par des modifications techniques et organisationnelles, mais aussi et surtout par la mobilisation des équipes sur ces enjeux, souvent force de proposition efficace. D'un point de vue réglementaire, à compter de 2016, les structures générant plus de dix tonnes de biodéchets par an (soit plus ou moins 200 repas par jour) ont obligation de les valoriser par une filière spécifique, comme le compostage ou la méthanisation.

4. S'inscrire dans une logique « d'économie circulaire »

Les déchets comportent de nombreux coûts cachés : collecte, nettoyage, achat de consommables, d'emballages, etc. Ils peuvent être significatifs et nécessiter des approches plus globales et collaboratives, en s'inscrivant dans une démarche d'économie circulaire, qui articule le développement des territoires et la mise en place de circuits courts.

5. Assurer un air intérieur sain

Les matériaux utilisés pour la construction et la décoration des structures d'hébergement touristique, ainsi que les appareils de chauffage installés peuvent

émettre des polluants atmosphériques et dégrader (parfois fortement) la qualité de l'air intérieur. Les dangers intrinsèques de ces substances sur la santé humaine sont relativement bien connus, des valeurs seuil d'exposition existent déjà pour plusieurs polluants, et les pouvoirs publics s'interrogent au niveau européen sur la pertinence de soumettre à une réglementation plus stricte certains produits parmi les plus toxiques du marché.

6. Proposer une alimentation durable

L'alimentation durable présente des enjeux collectifs majeurs : traçabilité et qualité des produits, impact du régime alimentaire sur la santé, production locale – avec en amont une tension forte sur la ressource agricole. Les professionnels du tourisme et de l'hôtellerie sont des acteurs clés pour offrir aux consommateurs une alimentation meilleure. Dernier maillon d'une chaîne, ils sont également particulièrement exposés, en termes de risque, de responsabilité, de réputation.

7. Maîtriser les impacts sur la biodiversité et valoriser le capital naturel

La diversité des paysages et des écosystèmes est au cœur de l'offre touristique et de son attractivité. Mais si la biodiversité représente pour l'hôtellerie un capital à sauvegarder, le secteur a des impacts directs et indirects déterminants sur les habitats et les espèces : fragmentation des habitats du fait de la construction d'infrastructures d'hébergement et de transport, perturbation des animaux et dégradations occasionnées par la surfréquentation, pollutions diverses. L'évaluation

Deloitte, leader des services en développement durable

Avec près de 100 personnes dédiées exclusivement aux services en développement durable et en responsabilité sociale, l'équipe Sustainability Services de Deloitte en France est le leader européen regroupant des compétences multidisciplinaires (auditeurs, consultants, chercheurs, ingénieurs, juristes, etc.) et plus de 15 nationalités. Elle s'appuie sur le réseau international des activités en développement durable de Deloitte, qui regroupe environ 800 personnes dans le monde.

Les équipes interviennent dans trois domaines :

- Conseil : analyse des risques et opportunités, diagnostic RSE, élaboration et mise en œuvre de stratégies, mesure, pilotage et reporting de la performance durable
- Audit : vérification externe sur des informations de RSE qui apporte crédibilité à la communication vis-à-vis des parties prenantes et fiabilité au pilotage de la performance
- Etudes : conception, mise en œuvre et évaluation des politiques publiques (Commission européenne, ADEME, ministères...) intégrant l'ensemble des impacts sociaux, économiques et environnementaux

et la maîtrise de ces impacts sont des éléments clés pour l'acceptabilité, par les parties prenantes locales, des activités du secteur.

8. Renforcer sa responsabilité sociale et sa performance RH

La nature des services et les caractéristiques de l'organisation du travail au sein du secteur soulèvent des enjeux importants en termes de responsabilité sociale : respects des droits sociaux fondamentaux, conditions de travail, travail à temps partiel, heures supplémentaires, diversité, non-discrimination, égalité femmes-hommes, développement des compétences, etc. La bonne gestion des ressources humaines est un facteur clé d'attractivité des talents, de qualité des services perçue par les clients et d'évitement de coûts sociaux cachés (indemnités, pénalités, absentéisme, réputation, etc.). Les risques et responsabilités sont aussi indirects, à travers la chaîne d'approvisionnement et les prestations des personnels intérimaires ou des sous-traitants.

9. Choisir un écolabel reconnu et adapté

La valorisation de l'engagement passe par un label, un affichage ou toute reconnaissance crédible des avancées mises en œuvre. Des labels comme la Clé verte ou l'Ecolabel européen sont les plus reconnus en Europe, devant certains labels internationaux comme Green Globe ou Earth Check. Les systèmes de management environnemental de type ISO 14 001 ou EMAS, impliquant une démarche de progrès continu, sont aussi pertinents. Enfin, l'affichage environnemental, dans le secteur du tourisme, peut se faire sur une base volontaire : certains hôtels se dotent d'étiquettes qui synthétisent en une seule note environnementale des indicateurs comme les émissions de gaz à effet de serre, la consommation d'eau sur site ou encore le pourcentage de produits bio proposés par l'établissement. Quoi qu'il en soit, de plus en plus de sites de réservation en ligne référencent les hébergements touristiques verts – le durable devient ainsi un critère de différenciation et un atout marketing.

10. Piloter sa performance environnementale et sociale

Le pilotage des enjeux clés de développement durable doit s'appuyer sur un reporting environnemental et social pertinent, connecté, automatisé et fiable. L'enjeu est de dimensionner et déployer des systèmes de pilotage efficaces permettant de nourrir une communication, interne et externe, sur mesure et éviter le greenwashing contre-productif. C'est également d'intégrer le développement durable dans les procédures de gestion et dans les décisions, notamment d'investissement, en s'appuyant sur une évaluation des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (due diligence ESG).

Bio by Deloitte, centre d'innovation et d'excellence

Issu du rapprochement de Bio Intelligence Service avec Deloitte en juin 2013, Bio by Deloitte est le centre d'excellence et d'innovation en développement durable. Les équipes de Bio by Deloitte sont engagées depuis 1989 dans des activités de recherche permettant d'innover et de développer de nouvelles connaissances scientifiques dans les domaines de l'environnement et de la santé. Ces travaux et études permettent de trouver des solutions innovantes aux enjeux d'avenir et de nourrir notre capacité à accompagner nos clients publics et privés.