

**UNIVERSITÉ D'ÉCONOMIE DE BRATISLAVA
FACULTÉ DES LANGUES APPLIQUÉES**

Numéro d'immatriculation : 106005/B/2015/1220322654

Réseau hôtelier français Accor et son développement durable

Mémoire de licence

Année de présentation du mémoire 2015

Katjalová Linda

**UNIVERSITÉ D'ÉCONOMIE DE BRATISLAVA
FACULTÉ DES LANGUES APPLIQUÉES**

Réseau hôtelier français Accor et son développement durable

Mémoire de licence

Programme d'études : Langues étrangères et communication interculturelle
Discipline d'études : Langues et cultures étrangères
Centre de consultation : Département des langues romanes et slaves
Tuteur : doc. PhDr. Ladislav Lapšanský, PhD.
Rapporteur : PaedDr. Ján Keresty, PhD.

Lieu et année de présentation
Bratislava 2015

Katjalová Linda

Confirmation

**Je soussignée Katjalová Linda confirme avoir écrit
le présent mémoire d'une manière indépendante et
cité la bibliographie complète des ouvrages utilisés.**

signature

Je tiens à exprimer ma gratitude à M. Ladislav Lapšanský qui a eu la gentillesse de diriger mon mémoire et m'a été utile à chaque moment où j'avais besoin de ses précieux conseils.

Abstrakt

KATJALOVÁ, Linda : *Réseau hôtelier français Accor et son développement durable* – Ekonomická univerzita v Bratislave. Fakulta aplikovaných jazykov Katedra románskych a slovanských jazykov FAJ. – Vedúci záverečnej práce : doc. PhDr. Ladislav Lapšanský, PhD. – Bratislava : FAJ EU, 2015, 44 strán

Cieľom bakalárskej práce je poskytnúť informácie o trvalo udržateľnom rozvoji a francúzskej hotelovej sieti Accor. Práca je rozdelená do 7 častí. V úvode sa nachádzajú aktuálne otázky súvisiace s problematikou trvalo udržateľného rozvoja a základné informácie o spoločnosti Accor. Druhá časť predstavuje ciele a metódy práce použité pri výskume bakalárskej práce. Následne prezentujem hotelovú spoločnosť Accor, jej hlavnú činnosť a ciele. V nasledujúcej časti detailne opisujem trvalo udržateľný rozvoj spoločnosti Accor a jej program planéta 21. Ďalšia časť mojej práce podáva podrobný opis hotela Ibis v Bratislave. V závere zhŕňam hlavné myšlienky mojej bakalárskej práce a tiež vyjadrujem moj postoj k danej problematike.

Kľúčové slová:

Trvalo udržateľný rozvoj, životné prostredie, Accor, Planéta21, Ibis Bratislava Centrum

Abstract

KATJALOVÁ, Linda : *Réseaux hôtelier français Accor et son développement durable* – L'Université d'économie de Bratislava. Faculté des langues appliquées ; Département des langues romanes et slaves FLEA. – Le tuteur : doc. PhDr. Ladislav Lapšanský, PhD. – Bratislava : FLEA UE, 2015, 44 pages

L'objectif du mon mémoire de fin d'études de licence est de donner des informations du développement durable et de groupe hôtelier français et son développement durable. Le travail est divisé en 7 parties. Dans l'introduction sont les questions actuelles qui touchent la problématique du développement durable et des informations bref de l'Accor. La deuxième partie présente des objectifs et des méthodes de travail exploités lors de la recherche et la rédaction du mémoire. Dans le partie suivant, je présente le groupe hôtelier Accor, ses activités et ses objectives. En suit, je fais une description détaillé du développement durable à l'Accor en présentant le programme Planète 21. Subséquemment, je donne des informations d'hôtel Ibis en Slovaquie. En conclusion, je résume les idées principales du mémoire et j'exprime l'attitude à l'égard des problèmes formulés.

Les mots clés :

Développement durable, l'environnement, Accor, Planèt 21, Ibis Bratislava Centre

TABLE DES MATIÈRES

Page

Introduction.....	9
Objectifs visés et approches possibles	10
1. Développement durable	11
1.1. Objectifs.....	12
1.2. Développement durable à l'échelle mondiale.....	13
1.3. Enjeux et historique	14
2. Présentation du Groupe Accor	17
2.1. Historique.....	17
2.2. Hôtellerie	19
2.3. Haut de Gamme	19
2.4. Milieu de gamme	20
2.5. Hôtel Économique	21
3. Développement durable chez Accor.....	22
3.1. 7 piliers de Planète 21	23
<i>Santé</i>	23
<i>Nature</i>	24
<i>Carbone</i>	24
<i>Innovation</i>	25
<i>Local</i>	25
<i>Emploi</i>	26
<i>Dialogue</i>	26
4. Accor en Slovaquie	27
4.1. Les économies d'énergie et un environnement sain.....	28
4.2. Planter pour la Planète	29
4.3. Recyclage des déchets	30
4.4. Une alimentation équilibrée.....	30
4.5. Informations.....	31
<i>Mural 21</i>	31
<i>Cartes de clés en bois</i>	31
<i>Précaution pour Planète 21</i>	32
4.6. Le comité d'entreprise	32
Résultats de recherche et conclusion.....	34
Résumé.....	35
Sources Bibliographiques.....	40
Sources Sitographiques	42
Sources Personnelles.....	44

Introduction

De nos jours, la société fait face à plusieurs problèmes environnementaux tels que la pollution de l'air, la contamination des sols, la déforestation, la consommation d'eau plus élevée et autres. Tous ces phénomènes naturels sont dus aux comportements abusifs des hommes qui oublient que leur approche ne détruit pas seulement leur santé, mais aussi l'endroit où ils vivent et où les générations futures vont vivre. La population commence de plus en plus à percevoir l'importance du développement durable et la nécessité d'une approche écologique.

Mon mémoire traite le sujet du développement durable et les problèmes graves qui l'accompagnent en appliquant la théorie dans le domaine pratique. J'ai choisi de décrire de façon détaillée le groupe hôtelier Accor, leader sur le marché avec son programme écologique. À cet égard, Accor est très motivé et engagé. Je présente son orientation, ses activités et le programme Planète 21 qui oblige le groupe à respecter l'environnement. Mon approche souligne le fait que la société elle-même a déjà commencé à percevoir cette question et en plus, elle a déjà modifié son comportement. C'est la raison pour laquelle j'aborde dans un premier temps la théorie générale pour expliquer la situation et dans un second temps l'approche pratique.

Je suis convaincue qu'il est très important de parler de ce sujet et que tout le monde devrait en être informé. Accor a changé son comportement en optant pour une approche écologique. Bien qu'il s'agisse d'un processus très long et difficile pour le groupe, en terme de ressources organisationnelles et financières, Accor a fait le choix de faire tout son possible pour protéger l'environnement, en changeant non seulement ses habitudes mais aussi en essayant de modifier celles de ses clients.

Objectifs visés et approches possibles

La première approche utilisée est la recherche documentaire. Le mémoire présente une vue réelle en terme de littérature contemporaine. En effet, c'est un résumé des fondements théoriques sur un sujet donné. La tâche principale de la recherche littéraire est de développer une vue complète de la littérature actuelle sur un sujet précis. Mon mémoire est caractérisé par des paragraphes logiquement liés, de pertinentes références bibliographiques, une terminologie technique, objective et une vue complexe.

Deuxième méthode est l'observation. Il s'agit d'un contrôle ciblé, planifié en poursuivant systématiquement de certaines réalités. Le résultat est une description et une explication de ces faits. Dans le cas présent, c'est mon expérience et ma perception des activités dans l'Hôtel Ibis Bratislava Centre grâce auxquelles j'ai été capable de donner des informations précises et pratiques.

Autrement, c'est une analyse du phénomène « développement durable » et du positionnement du plus grand groupe hôtelier mondial dans ce domaine. Une explication détaillée des phénomènes individuels permet la compréhension de ce problème complexe.

Mon objectif général est de présenter la problématique écologique mondiale, d'expliquer la politique environnementale du groupe Accor, ses activités et leur utilités par rapport à l'environnement. L'objectif majeur est de découvrir la réalité et savoir si tous les engagements et théories sont effectivement mis en œuvre dans la pratique.

1. Développement durable

Actuellement, les hommes sont souvent confrontés à la question des problèmes environnementaux tels que la pollution de l'air, la contamination des sols, la déforestation et la consommation d'eau élevée. Tout cela est causé par les comportements négligents des personnes. Les hommes oublient que leur approche ne détruit pas seulement leur santé, mais aussi l'endroit où ils vivent. La population se rend de plus en plus compte de l'importance du développement durable et du devenir de l'environnement. La notion de « développement durable » est de plus en plus l'objet de discussions. Il s'agit d'un concept moderne, intelligent et innovant... Celui-ci implique une transformation à l'échelle mondiale bien plus importante que la révolution agricole et industrielle.

Le développement durable est une conception du bien commun développée depuis la fin du 20^{ème} siècle. *« Il s'agit d'un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Le développement durable s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement »* (www.mddelcc.gouv.qc.ca). Il est toutefois intéressant qu'un très ancien texte religieux d'Inde nous exhortait déjà à la prudence il y a plus de 2000 ans.

« Tout ce qui est dans ce monde manifesté, immobile et mouvant, se trouve sous le regard et dans les mains de la Divinité. Utilise ses ressources avec mesure...Ne t'empare pas de la propriété de ceux qui viendront après toi » (Hulse, 2008, p. 2).

A cet égard, je peux constater que le concept du développement durable est plus ancien que nous le croyions. Néanmoins, au cours du 20^{ème} siècle, la question est devenue plus importante, courante et très moderne. Il est fort probable que le développement durable soit un sujet très large. Force de grandeur de base il y a plusieurs définitions (Hulse, 2008).

« Le développement durable veut atteindre un nouvel équilibre entre les riches et les pauvres, entre la nature et l'humanité et entre la génération présente et génération future. Le développement durable n'est pas une destination, c'est un cheminement, un processus. La durabilité ne signifie pas que tout le monde finira par vivre de la même façon. Personne ne peut définir une solution ultime pour le monde entier. Les besoins diffèrent selon les cultures et les individus. Il faut le considérer avec suspicion » (Mulder, 2009, p. 8).

En 1987, une publication de la Commission mondiale sur l'environnement est parue. Il s'agit d'un rapport duquel est extraite la définition reconnue aujourd'hui : *« Un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs »* (Hulse, 2008, p. 25).

1.1. Objectifs

Repenser les rapports entre les humains et la nature est un chemin et une aspiration grandissants. Le développement est un point critique qui porte atteinte à l'environnement et relègue la majorité de l'humanité dans la pauvreté. *« Le développement durable est issu de cette idée que tout ne peut pas continuer comme avant, qu'il faut remédier aux insuffisances d'un modèle de développement axé sur la seule croissance économique en reconsidérant nos façons de faire compte tenu de nouvelles priorités »* (www.mddelcc.gouv.qc.ca). Le développement durable tente de prendre en compte à la fois, l'équité sociale, l'efficacité économique et la qualité environnementale.

Le premier objectif est l'équité sociale dont le but est de satisfaire tous les besoins de l'humanité en termes de logement et habitat, santé, alimentation, en diminuant la disproportion entre les individus, dans le respect de leurs cultures. Il permet le plein épanouissement de toutes les femmes et de tous les hommes.

L'objectif suivant est l'efficacité économique. Il est nécessaire d'assurer une gestion durable et saine. Il faut d'éviter des préjudices pour le social et l'environnement. C'est à dire qu'il faut créer une économie prospère et innovante, socialement et écologiquement responsable.

Le troisième pilier est d'assurer la qualité environnementale. La base est de préserver les ressources naturelles à long terme en retenant les grands équilibres écologiques et en éliminant les impacts environnementaux. Il faut insister sur le fait qu'assurer la santé et la sécurité des communautés humaines est un chemin essentiel, au même titre que préserver les écosystèmes qui entretiennent la vie.

Il faut souligner que la solidarité entre les pays, entre les peuples, entre les générations et entre les membres d'une société est un principe fondamental. En effet, le partage des ressources avec nos voisins et l'héritage laissé à nos enfants sont des composantes essentielles. Il ne faut pas oublier la précaution, la participation de chacun et la responsabilité (Atkinson, 2008).

1.2. Développement durable à l'échelle mondiale

Lors de la Conférence sur l'Environnement et le Développement de Rio en juin 1992, la Communauté internationale a souscrit à un grand projet de développement appelé « *développement durable* ». Pour la première fois, c'est une recherche cohérente à l'échelle mondiale. Comme chaque processus humain, ce projet n'a pas été très populaire. Les tendances insoutenables des modes de développement actuels ont démontré la nécessité d'œuvrer dans ce sens. La conférence a mis en place un planning qui propose un premier bilan des progrès (Gouzée – Zuinen – Willem, 1998).

« Son fil conducteur est le Plan d'Action 21. Appelé aussi Action 21 ou Agenda 21, il s'agit d'un plan planétaire pour l'amélioration des conditions de vie de tous au 21ème siècle. Il fut adopté lors de cette conférence de Rio après des années de longues et difficiles négociations internationales » (Gouzée – Zuinen – Willem, 1998, p. 1).

Quelques années plus tard, le projet est toujours vivant. Plus récemment, Agenda 21 est devenu plus précis et plus ample. Le bilan mondial rassemble des informations au sens large, englobant des résultats de négociations internationales postérieures. Les textes adoptés à Rio visent à décloisonner les approches classiques des problèmes d'environnement et de développement. Ce projet est plutôt général. Il a pour objectif de montrer la variété de cette approche.

« Il est construit sur la base des données du Sommet +5 rassemblées par la Commission du Développement durable des Nations Unies parce que cette commission est la seule à avoir cette fonction de forum global centré sur cette question » (Gouzée – Zuinen – Willem, 1998, p. 2).

Il s'agit de stratégies de développement durable avec des politiques et mesures ayant pour objectif de protéger l'environnement. Ce sont les premiers effets à court terme de ce projet de changement de cap à long terme. Grâce à ce projet il est possible de mieux comprendre la complexité de la problématique, pour surmonter les obstacles actuels du développement durable de la Planète. Il ne faut être ni positif ni négatif. En montrant les problèmes, tout le monde peut comprendre la gravité de la situation et faire une série de petits pas.

Selon la Commission Brundtland au Plan d'Action 21, il existe de nombreuses approches et visions différentes du développement durable. La définition la plus célèbre du développement durable est la suivante : *«le développement soutenable est un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. Deux concepts sont inhérents à cette notion: le concept de besoins, et plus particulièrement des plus démunis, à qui il convient d'accorder la plus grande priorité, l'idée des limitations que l'état de nos techniques et de notre organisation sociale imposent à la capacité de l'environnement de répondre aux besoins actuels et à venir »* (Gouzée – Zuinen – Willem, 1998, p. 19).

1.3. Enjeux et historique

La consommation de ressources naturelles est de plus en plus importante avec des conséquences alarmistes. Le monde consomme à peu près trois fois plus d'énergie qu'il y a 40 ans. 80 % de l'énergie est fournie par combustion du pétrole, du charbon et du gaz. Il y a deux soucis. Premièrement, le réchauffement de l'atmosphère à grande échelle et deuxièmement, les ressources naturelles sont limitées.

Selon le GIEC (Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat), le réchauffement a déjà commencé. *« La concentration de dioxyde de carbone a augmenté*

de 32 % depuis les débuts de l'ère industrielle, provoquant une hausse globale des températures de 0,74 degré Celsius » (Gendron, 2007, p. 2).

C'est la raison pour laquelle le réchauffement a une tendance croissante dans les zones continentales de l'hémisphère nord. Il est fort probable qu'elle aille jusqu'à 2,9 degrés dans certaines régions. *« Même si les émissions de gaz à effet de serre (GES) étaient stabilisées aujourd'hui, le réchauffement se poursuivrait encore pendant des siècles puisque ces gaz ne prendront pas moins de 1000 ans pour se disperser » (Gendron, 2007, p. 2).*

Il est supposé que d'ici 2100, la température augmentera de 1,8 à 6,4 degrés. La concentration de GES est observée depuis 650 000 ans. Cependant, il faut noter que l'effet de serre est un phénomène naturel qui aide la planète à maintenir une température moyenne de 15 degrés, qui serait, sans ses effets, de -18. A cet égard, ce ne sont donc pas les GES en tant que tels qui sont problématiques, mais leur intensification à cause de la hausse de la concentration de gaz dans l'atmosphère.

Un autre souci est l'expansion thermique des océans et la fonte des glaces. Il est présumé que la hausse du niveau des mers pourrait augmenter jusqu'à 0,59 mètre. Cette augmentation pourrait avoir plusieurs effets négatifs, comme des inondations, des réfugiés climatiques, la disparition de nombreux territoires insulaires et de larges zones côtières.

La production mondiale de déchets est presque 1,5 fois supérieure à ce qu'elle était il y a 20 ans. Aujourd'hui il y a une tendance mondiale à trier les déchets. Toutefois, le recyclage représente 10 %, ce qui est un pourcentage insignifiant pour la planète. D'une part, la population mondiale s'est enrichie lors des 40 dernières années, d'autre part, des problèmes à l'échelle mondiale persistent. Plusieurs millions de personnes vivent en-dessous du seuil mondial de pauvreté, c'est à dire 1,25 \$ par jour. Le problème avec l'alimentation est grave. Des millions de personnes sont sous-alimentées aujourd'hui, tandis que dans les pays les plus riches beaucoup de gens souffrent de maladies cardiovasculaires. La diffusion des maladies infectieuses est rapide. 33 millions de personnes sont séropositives dans le monde, 90 % ne sachant pas qu'elles sont infectées. Enfin, le

développement de l'éducation a été mis en place puisqu'une personne sur deux souffre d'analphabétisme (Gendron, 2007).

Pour toutes les raisons évoquées précédemment, Accor a pris l'initiative d'améliorer la situation actuelle et faire un effort pour le développement durable. Il cherche à le faire au travers de leurs employés, partenaires, fournisseurs et clients. Dans les chapitres suivants, je vais présenter le groupe Accor ainsi que ses activités.

2. Présentation du Groupe Accor

Accor est le premier opérateur hôtelier mondial. Il s'agit d'un leader en Europe, Amérique latine, Afrique, Moyen-Orient et Asie-Pacifique qui accueille les voyageurs de loisir et d'affaires dans 92 pays, avec quelques 3 600 hôtels et environ 470 000 chambres. Il y a plus de 170 000 collaborateurs sous l'enseigne Accor dans le monde. Le groupe, a mis son savoir-faire et son expertise obtenus, depuis près de 45 ans, à disposition de tous ses clients et partenaires (Sido, 2007).

Il a pour objectif d'assurer un développement harmonieux et une croissance durable. Accor est un groupe puissant avec un potentiel unique. Lors des dernières années, Accor a été transformé au sens culturelle, stratégique et structurelle pour relever tous les potentiels du Groupe et pour devenir la référence mondiale de l'hôtellerie. Président-directeur général, Sébastien Bazin, a déclaré : « *Je veux faire de Accor l'acteur hôtelier le plus innovant, le plus performant et le mieux valorisé, tout en gardant et en renforçant les marqueurs qui font sa différence* » (Accor, 2013, p. 12).

2.1. Historique

Paul Dubrule et Gérard Pélisson au début de leurs activités économiques ont proclamé que : « *La réussite n'est jamais dans l'instant présent, ni dans les froides analyses. Elle vient de vous-même* » (Sido, 2007, p. 184).

En France, le tourisme a commencé à se développer pendant les années 60. À cette époque, Paul Dubrule et Gérard Pélisson décident de lancer leur activité dans le domaine de l'hôtellerie. En 1967, la Société d'investissement et d'exploitation hôteliers (SIEH) est fondée et le premier hôtel Novotel est ouvert. Tous deux, considèrent que l'hôtellerie représente un secteur d'activité porteur, même dans les sites urbains. Pour cette raison, ils décident d'établir leur premier hôtel, Novotel Lille Lesquin. Sept ans plus tard, s'ouvre le premier Ibis à Bordeaux. Les années suivantes voient s'ajouter au portefeuille du groupe, d'autres marques telles que la société Jacques Borel International (1982), qui opérait dans le domaine des Ticket Restaurant. Un peu plus tard, l'entreprise a rationalisé ses activités et s'est établie sur le marché sous le nom de Groupe Accor en

continuant à se développer, non seulement en France mais aussi dans le monde entier (Accor, 2015).

Novotel Madrid Sanchinarro en Espagne est ouvert en 2005. Il s'agit d'une nouvelle étape pour le groupe car cet hôtel est le quatre centième ouvert dans le monde. Trois ans plus tard, Accor lance sur le marché son propre programme de fidélité appelé A-Club. Le programme est fondé sur le principe de la carte de fidélité grâce à laquelle les hôtes peuvent obtenir des avantages différents. Il existe quatre niveaux de fidélité (Classic, Bronze, Argent et Or), chacun permettant de rapporter plus ou moins de points.

En 2009, Accor augmente sa coopération avec la société MasterCard. Conjointement, ils créent un système de Prépayé en ligne. Grâce à ce système, chaque transaction monétaire sur internet est sécurisée. En 2010, la collaboration avec TripAdvisor.com est mise en place. Il s'agit d'un portail en ligne où les clients peuvent partager leurs points de vue et expériences lors de leurs séjours dans les hôtels du monde entier.

L'année 2011 est très fructueuse. Au total, dans le monde entier, Accor ouvre son huit centième hôtel Ibis. Accorhotels.com, un portail internet pour toutes les réservations, obtient le premier prix dans la catégorie « tourisme ». Grâce à ce site renouvelé, le contact entre l'hôtel et le client devient plus proche et les réservations plus rapides et efficaces. Lors de cette année, le projet Ibis se divise en trois pôles : Ibis, Ibis style et Ibis budget.

Compte tenu de la particularité de l'hôtellerie en termes d'exigence, d'innovation et de modernité, Accor n'oublie pas l'importance de l'éducation de ses employés. Le Groupe décide d'établir un partenariat avec l'École hôtelière de Lausanne avec pour objectif d'augmenter le niveau de la formation.

Au début de l'année 2013, un nouveau programme est présenté ayant pour objectif de maintenir l'égalité hommes / femmes dans l'entreprise (Sido, 2007).

2.2. Hôtellerie

Accor, hôtelier mondial, est présent sur les cinq continents et tous les segments du marché. Il exploite son positionnement unique en proposant une offre adaptée à la demande, pouvant aller de l'offre économique à l'offre de luxe. L'hôtellerie d'Accor est capable de répondre à tous les besoins de ses clients en termes de confort, d'attention et de service. Le groupe a pour objectif de donner une expérience unique. Chaque séjour doit incarner l'esprit Accor (www.sofitel.com).

« À travers notre portefeuille de marques attractives et complémentaires, l'hospitalité se conjugue avec excellence de service et de convivialité, dans une approche multiculturelle et responsable » (www.pullmanhotels.com). Bienvenue dans l'univers Accor !

2.3. Haut de Gamme

Les standards les plus élevés qui donnent un réel sens de l'hospitalité, une attention permanente, une qualité irréprochable. Il y a plus de 300 hôtels et près de 70 000 chambres. L'hôtellerie internationale de luxe est représentée par Sofitel, premier ambassadeur français. Les ambassadeurs Sofitel interconnectent le monde à l'élégance française au travers d'un service créant émotion, performance et excellence. Situés aux cœurs des plus grandes métropoles comme New York, Pékin, Londres et bien sûr Paris où implantés dans des paysages paradisiaques comme aux Iles Fidji, en Thaïlande ou au Maroc. La marque est réputée dans le monde entier pour sa qualité du « cousu main », le design et la gastronomie. Passer un séjour chez Sofitel est un moment inoubliable et une chose vécue hors ligne (www.mgallery.com). La marque fait appel aux plus grands designers, architectes et artistes – Kenzo Takada, Jean Nouvel, Sybille de Margarie, Didier Gomez. « Haut de gamme » offre plusieurs marques de l'hôtellerie : Sofitel Legend, Sofitel So, Pullman, McGallery, Thalassa Sea and Spa, Grand Mercure, The Sebel. Sofitel Legend est plutôt historique et mythique. Les bâtiments ont passé une vaste reconstruction au sens unique. Il s'agit des bijoux hors de temps. Sofitel So est un mélange de style ultra-contemporain avec style des hôtels boutiques. Les hôtels sont chics avec des touches d'art et de mode. Les hôtels de Pullman sont plutôt cosmopolites, situés au cœur des métropoles. Ils sont destinés aux clients d'affaires et

en même temps pour les loisirs. Pullman donne à ses clients un accueil innovant, nouveau et moderne. Cette marque propose une nouvelle génération d'hôtels pour une nouvelle génération de clients. Pullman a des droits appropriés pour le business avec une expérience innovante et efficace. L'univers de Pullman est caractérisé par de nouvelles idées, nouvelles expériences, nouvelles rencontres... La marque se trouve par exemple au Sénégal, Congo, Qatar. McGallery est une collection d'hôtels unique pour les voyages haut de gamme. Chaque hôtel raconte une histoire authentique et dispose d'une des trois atmosphères propres à la collection : « *Héritage* » une histoire propre, « *Serenity* » vivre dans un style univers et paradis sur terre, « *Signature* » un style propre. Chaque hôtel est marqué par une célébrité ou une histoire unique que les clients sont amenés à vivre à travers la décoration, l'architecture et les services. Il y a toujours une curiosité à découvrir (Accor, 2012). Les hôtels de Thalassa Sea and Spa sont situés au bord de la mer avec des services exceptionnels qui sont caractérisés par son professionnalisme. Thalassa offre des moments mémorables et prend soin de ses clients. Il y a un équipe d'experts qui accompagnent, conseillent et écoutent les clients à chaque moment lors leurs séjours : diététiciennes, coach sportifs, hydrothérapeutes, masseurs, kinésithérapeutes... Thalassa assemble le meilleur de deux mondes : la mer et le spa (www.thalassa.com/fr). Grand Mercure est une collection distinctive d'hôtels et appartements haut de gamme à travers l'Asie Pacifique par Accor (www.grandmercure.com/fr). Il est question de marque régionale. Cela permet aux voyageurs de vivre en direct la culture régionale. A ce jour, Grand Mercure est situé en Chine, en Indonésie, en Australie et en Nouvelle Zélande. Le Sebel est une génération d'appartements haut de gamme. Appropriés pour les clients cherchant plus d'autonomie avec de l'élégance et du charme français (Accor, 2013).

2.4. Milieu de gamme

Représente 30 % de l'hôtellerie mondiale. Il y a beaucoup de concurrents sur le marché. Les marques sont destinées à une clientèle internationale, en proposant une offre innovante et moderne. Il y a plus de 1 200 hôtels et près de 180 000 chambres. « Milieu de gamme » comprend des marques telles que Novotel, Suite Novotel, Mercure Aparthotels Adagio. Novotel se situe au cœur des sites internationaux dans les quartiers d'affaires et les destinations touristiques. La marque a pour objectif l'aise, le contentement, le plaisir de ses clients de loisirs ou d'affaires. Novotel concentre son

développement sur les économies à croissance rapide. Elles se trouvent dans le monde entier, par exemple à New York, Moscou, Dubaï ou Panama (Accor, 2013). Ensuite, Novotel propose à ses clients une autre façon de vivre l'hôtel. La marque présente des suites de 30 m² modulables avec des services modernes. Elle se localise à Genève, Vienna, Paris et autres (www.suitenovotel.com/fr). Mercure est la seule marque d'hôtellerie milieu de gamme qui allie la puissance d'un réseau international garanti par un engagement qualité sans compromis et l'expérience chaleureuse. La marque est représentée aussi en Slovaquie à Bratislava. Il s'agit d'une marque plus attractive, cohérente, populaire, forte et demandée par les clients. Elle propose une haute qualité avec un prix raisonnable. Aparthotels Adagio convient pour les longs séjours. Son offre s'articule autour de deux gammes: Adagio, des aparthotels milieu de gamme, à la décoration contemporaine, situés au cœur des principales métropoles, et Adagio accès, des aparthotels fonctionnels et économiques et à proximité des centres villes (www.accor.com).

2.5. Hôtel Économique

La famille Ibis représente l'hôtellerie économique avec une clientèle à 80 % locale (non pas en Slovaquie). Il y a près de 2 000 hôtels et 210 000 chambres. Ibis est la plus forte marque de l'économie en Europe et convient pour les longs séjours. Elle propose un maximum de confort dans sa catégorie, au meilleur prix sur le marché. Ibis est un leader en Europe. Ibis style est une marque au dessin pétillant. Ses hôtels aux styles multiples, dotés d'une atmosphère positive à la décoration vitaminée. Sa formule, tout compris, séduit une clientèle loisirs et affaires. Ibis budget s'appuie sur des valeurs telles que l'essentiel et la simplicité. La mesure principale est le budget. Elle garantit un prix attractif avec un confort suffisant et un environnement agréable. Hôtel F1, anciennement Formule 1, est entièrement rénové et intemporel. Il propose des chambres doubles et triples. Il n'existe qu'en France avec un grand succès (Accor, 2013).

3. Développement durable chez Accor

En 2003, le département du développement durable d'Accor a décidé de cibler toutes leurs activités sur l'environnement. Accor a déterminé les aspects fondamentaux. Le département du développement durable a créé un programme spécial, appelé Planète 21, qui regroupe toutes les actions socialement responsables sur l'environnement.

En même temps il a créé des programmes de surveillance et de conformité en vertu de ce programme. Le groupe coopère avec de l'assistance mutuelle et de soutien pour toutes les entités du groupe en misant en œuvre du développement durable, la mercatique, la vente, l'achat et la diffusion de la culture. Sur la base de ses rapports annuels, Accor fait ses révisions en resserrant les mesures, les règles et les buts. Il avertit préalablement que les unités observent les règles fixées dans le cadre de la mise en œuvre de ses activités. Accor entre dans une nouvelle phase de développement durable et réaffirme son approche responsable dans ce domaine. Le nouveau programme Planète 21 approfondit l'engagement envers le développement durable. Il s'agit là d'un avantage concurrentiel majeur pour le groupe et ses différentes marques, mais aussi pour leurs partenaires. Grâce à ses activités environnementales, Accor éduque tous ses clients et de son cheminement soutient les jeunes eux-mêmes.

Accor a mis en place un outil, appelé Planète 21. Le terme évoque le développement durable et fait référence à l'Agenda 21. Il s'agit d'une agence qui a été adoptée par 173 chefs d'État au Sommet de la Terre à Rio en 1992. Il se fait surtout l'écho de l'urgence qui doit animer le 21^{ème} siècle : changer nos modes de production et de consommation pour préserver notre planète, l'environnement et les Hommes. Planète 21 est un projet pilote avec 21 engagements et objectifs quantitatifs. Accor a mis en place ce projet pour aider les hôtels à améliorer leur performance dans le cadre du développement durable et sur une reconnaissance externe. Les objectifs sont fixés à l'horizon 2015 (entretien, P.D. directeur général à Ibis Bratislava Centre).

3.1. 7 piliers de Planète 21

Ce projet est un programme de sensibilisation et de mobilisation innovant. Planète 21 repose sur 7 piliers, avec 21 engagements et des objectifs chiffrés d'ici à 2015. Chaque pilier a ses 3 engagements exacts avec pour objectif de les réaliser jusqu'à la fin de l'année 2015 (Accor, 2014).

Santé

Le premier engagement est de garantir des intérieurs sains. Dans les hôtels, Accor cherche à concilier plus de confort et d'esthétisme avec une intégration du respect l'environnement pour ses clients et collaborateurs. A la fin de l'année 2015, 85 % des hôtels utiliseront des produits écolabellisés. A ce jour, la proportion s'élève à 70 %.

Le second engagement est de promouvoir une alimentation responsable. L'obésité et la mauvaise qualité de l'alimentation sont des problèmes qui touchent la population chaque jour. Au même lieu que l'hypertension sont les maladies cardio-vasculaires ou le diabète. Aujourd'hui, 62 % des hôtels mettent à disposition des informations sur les allergènes des menus. En France, l'Académie Accor collabore avec des nutritionnistes dans ce but. D'ici la fin de l'année 2015, 80 % des hôtels devront mettre en avant des plats équilibrés.

Le troisième engagement est de prévenir les maladies. La mondialisation accélère leur propagation à grande vitesse. En parallèle, les maladies chroniques (cancers, maladies cardio-vasculaires...) se développent rapidement. Depuis 2002, Accor s'investi dans la lutte contre le VIH/SIDA en formant ses collaborateurs, en sensibilisant ses clients et en mobilisant les acteurs du tourisme. Grâce à Planète 21, le groupe élargit l'approche pour combattre. 1 768 hôtels disposent de distributeurs de préservatifs. En France, 8 629 ergo-lits ont été installés et 1 238 hôtels sont équipés de défibrillateurs. Accor a pour objectif d'accentuer la formation et la prévention jusqu'à 95 %.

Nature

Le quatrième engagement est de réduire la consommation d'eau. Chaque hôtel Accor consomme environ 15 000 m³ d'eau chaque année. Aujourd'hui plus de 150 hôtels disposent de récupérateurs d'eau de pluie. Cependant, Accor diminuera de 15 % ses consommations d'eau dans ses hôtels en filiale.

Le cinquième engagement est de développer le recyclage des déchets. En 20 ans, la production de déchets a augmenté de 50 % et seulement 10 % est recyclé. Chaque année, Accor génère 2,3 millions de tonnes de déchets dont 70 % sont liés aux travaux de construction et de rénovation. Aujourd'hui 64 % des hôtels recyclent leurs déchets. Plus de 90 % des hôtels trient et recyclent piles, batteries, tubes, papier, carton. L'objectif est 85 % des hôtels qui recyclent leurs déchets.

Le sixième engagement est de préserver la biodiversité. La biodiversité est essentielle à l'équilibre de notre planète. Pourtant, chaque année, des espèces végétales ou animales disparaissent. Accor conduit un projet de reforestation. Accor a pour objectif d'engager plus de 60 % de ses hôtels dans un projet de reforestation.

Carbone

Réduire la consommation d'énergie est le septième engagement. Jusqu'à fin de cette année, Accor doit diminuer la consommation de 10 %. La grande majorité des filiales sont équipés d'ampoules basse consommation. Les hôtels sont en train de renforcer sa stratégie pour optimiser l'état actuel.

Le huitième engagement est réduire les émissions de CO₂. Une recherche sur l'empreinte environnementale a indiqué que 66 % de ses gaz à effet de serre proviennent des consommations d'énergie de ses hôtels. C'est pourquoi Accor va diminuer de 10 % ses émissions de CO₂. Aujourd'hui 62 % des hôtels ont des chaudières performantes et 50 % sont équipés de groupes frigorifiques de climatisation performants.

Développer les énergies renouvelables est le neuvième engagement. En tout, 172 hôtels du Groupe utilisent des énergies renouvelables et 135 hôtels sont meublés de panneaux solaires pour la fabrication d'eau chaude sanitaire. Le groupe Accor a pour objectif que 10 % des filiales utilisent les énergies renouvelables.

Le Sofitel Angkor Phokeethra au Cambodge propose une démarche innovante. *« Ses déchets sont méthanisés pour produire du gaz, utilisé ensuite pour la cuisine : des bactéries décomposent la matière organique des déchets dans une cuve vidée de son air, produisant du méthane. Transformé en biogaz, il sera à la préparation quotidienne des 700 repas des collaborateurs »* (www.accor.com).

Innovation

Le dixième engagement est de favoriser l'éco-conception. En 2011, 39 % des hôtels disposent d'emballages écologiques pour tous les produits de salle de bain et 10 % de ces produits sont écolabellisés. A la fin de cette année, 40 % des hôtels devront disposer de 3 éléments écologiques dans les chambres : la literie, la ligne de bain ou le papier.

Le onzième engagement est de faire progresser le bâtiment durable. D'ici à 2015, le but est de compter 21 hôtes ayant une certification en matière d'immeuble durable. Il est très important qu'Accor soit capable autant que possible de produire son énergie propre et d'en profiter.

Le douzième engagement est d'introduire des offres et technologies durables. L'intégration de technologies écologiques est un chemin plus essentiel. On se souvient de l'exemple du Novotel en Ile de France qui avait testé des véhicules électriques. Dans un proche avenir, Accor lancerait sur le marché, plusieurs voitures écologiques.

Local

Le treizième engagement est de protéger l'enfance face aux abus. Les enfants sont nombreux à être victimes d'exploitation sexuelle. Il s'agit d'une responsabilité collective essentielle pour Accor qui est un acteur mondial du tourisme. 70 % des hôtels

devront s'engager dans des activités pour la protection de l'enfance. Aujourd'hui, 49 % des collaborateurs sont formés pour savoir réagir dans une situation risquée.

Développer les filières d'achats responsables représente le quatorzième engagement. Accor a pour objectif que 70 % de ses hôtels fassent la promotion et achètent des marchandises locales et favorisent le marché.

Le quinzième engagement est de préserver les écosystèmes. Les hôtels ont banni de leurs menus les produits de la mer menacés. L'hôtellerie doit maîtriser l'origine et la nature des ressources biologiques qu'elle utilise.

Emploi

Un rôle essentiel se joue dans la formation de ses collaborateurs. Accor avait une expérience très riche dans la gestion des ressources humaines. Grâce à ses 17 Académies, Accor est la meilleure école hôtelière. Pour intégrer le développement durable, Accor a lancé un outil de formation en ligne qui permet à tous les collaborateurs de poursuivre leur formation.

De nos jours, il est important de faire de la diversité une richesse. Source de richesse et de performance, il est essentiel qu'elle se retrouve à tous les échelons de l'entreprise. L'objectif est que 35 % de directeurs d'hôtels soient des femmes. C'est à dire recrutement, formation, rémunération...

La question du stress et des exigences au travail est aujourd'hui un sujet populaire et attractif. Il faut améliorer la qualité de vie professionnelle. Au Brésil, Accor fait partie des meilleures entreprises en terme de conditions de travail, décerné par l'Institute.

Dialogue

La communication et la mercatique sont très importantes pour un groupe de cette taille. Accor produit des rapports annuels précis et complets chaque année pour se perfectionner. Cet effort est essentiel pour être supérieur sur le marché.

La coopération et l'engagement des hôtels franchisés et managés est nécessaire. Accor ment et guide ses partenaires pour intégrer le développement durable dans la gestion quotidienne de ses hôtels. Il y a plusieurs outils qu'ils ont mis en place (Charte 21, ISO 14001) Aujourd'hui, tous les hôtels utilisent Planète 21 qui résulte de la Charte 21. Ibis Bratislava Centre en Slovaquie a été premier hôtel à utiliser Planète 21.

Accor a commencé à intégrer le développement durable dans sa relation avec ses distributeurs. Partager la démarche avec les fournisseurs est une étape très importante pour Accor (www.interaccor.com).

4. Accor en Slovaquie

De 3500 hôtels Accor, seulement deux sont en Slovaquie. Les deux sont situés à Bratislava. Le premier est appelé Mercure Bratislava Centrum, avec quatre étoiles et le second, Ibis Bratislava Centrum avec trois étoiles.

Mercure Bratislava Centre est le premier hôtel quatre étoiles du groupe Accor en Slovaquie. Il est situé près du centre de Bratislava et à proximité de la gare principale. Mercure dispose de 175 chambres climatisées, qui sont divisées en trois catégories : Confort, Privilège et Appartements. L'hôtel dispose d'un restaurant, appelé Signature, qui s'inspire de la cuisine traditionnelle slovaque avec des expériences gastronomiques mondiales. L'hôtel est moderne, intemporel et de haute qualité.

Grâce à mon expérience acquise à l'Ibis Bratislava Centre, la majeure partie des informations dans ce chapitre sont basées sur mon apprentissage professionnel. C'est la raison pour laquelle je me suis investie dans une description détaillée de l'hôtel Ibis dans mon dernier chapitre.

Ibis Bratislava Centre a toujours participé au développement de la politique environnementale et pour protéger l'environnement depuis le début de son activité. Les origines datent de 2004, quand l'hôtel a réussi à obtenir la certification ISO 14001. Sans cette certification, il n'est pas possible de rejoindre le projet Planète 21. En obtenant cette certification, les premiers pas vers le développement durable ont été faits. Il s'agit

d'un système de gestion de l'environnement. Grâce à ce système, l'hôtel est tenu de respecter toutes les procédures. L'acquisition de ces normes est une procédure rigoureuse mais Ibis, grâce à sa ténacité, a réussi. Le programme vise à protéger et à améliorer l'environnement, afin d'éviter les facteurs négatifs de la pollution, informer et impliquer activement leur environnement dans le processus. Chaque année, il y a plus de nouvelles dispositions et mesures. Pour devenir membre de Planète 21, l'hôtel a subi une rénovation vaste. Toutes les chambres sont redessinées, des espaces communs adaptés et des modes de travail modifiés selon les normes (www.interaccor.com).

4.1. Les économies d'énergie et un environnement sain

La reconstruction a commencé en 2011. C'était une excellente occasion d'appliquer toutes les mesures nécessaires pour pleinement lancer le développement environnemental. Au fur et à mesure, 120 chambres ont été refaites et dans tous les espaces de l'hôtel ont été installés des éclairages LED. Bien que l'éclairage halogène soit moins chère, les ampoules LED consomment moins d'énergie, donc plus respectueux de l'environnement. De la même manière, ce système n'est pas cancérigène répondant à l'un des engagements du groupe. A force de faible consommation d'énergie, ce façon d'éclairage réduire la consommation d'énergie. Pour la prévention de la maladie, il été nécessaire d'éliminer complètement l'amiante. De plus, l'hôtel supporte la durabilité du bâtiment en même temps.

Les coûts les plus élevés sont pendant l'été, quand la climatisation est utilisée. Le système surveille la température extérieure lors de la journée et de la nuit. Si la température descend en dessous de 18 degrés, la climatisation s'éteindra automatiquement. En tant que réceptionniste, j'ai rencontré beaucoup de critiques sur l'utilisation économique de la climatisation. Pendant l'été, tous les clients ont besoin d'air conditionné fonctionnant en permanence et surtout pendant la nuit. En la circonstance, l'équipe de réception n'est pas toujours en mesure à la rencontre de ses clients en raison des engagements de Planète 21. Il est évident que les engagements du développement durable sont positif et aussi négatif. D'une part, il y a le client qui paye pour la chambre et les services. D'autre part, il y a un chemin durable qui est immédiatement important pour l'hôtel mais aussi pour l'humanité.

Lors de la reconstruction des chambres, il a également été repensé la consommation de l'eau. Concernant les salles de bain, les changements comprenaient entre autres, des pommes de douche et des chauffe-eaux écologiques ainsi que des compteurs d'eau nouvelle génération. Il s'agit d'un petit dispositif qui contrôle le débit d'eau réduisant ainsi sa consommation. Parfois les clients se plaignent de la pression d'eau insuffisante dans leur douche, mais des explications claires et accueillantes permettent aux clients de comprendre et d'accepter l'engagement et le soutien d'une bonne cause. Dans les toilettes sont placés des flotteurs, qui mesurent la quantité d'eau. Dans les salles de bains sont utilisés de plus grands contenants de shampoing, gel douche et savon pour les mains, éliminant ainsi les produits d'hygiène à usage unique et contribuant ainsi à réduire la quantité de déchets. Bien sûr, Ibis coopère avec une société qui fournit des produits écologiques.

4.2. Planter pour la Planète

L'insatisfaction des clients porte aussi sur le nombre de serviettes dans les chambres. Il y a seulement 2 serviettes dans chaque chambre pour deux personnes. Naturellement, si nécessaire, les clients peuvent demander plus de serviettes à la réception. Dans la pratique, il s'agit d'une économie. Si le client utilise la serviette plus qu'une fois, les coûts de nettoyage vont diminuer. Dans ce cas, l'hôtel peut faire un don pour planter des arbres. Accor a lancé un projet appelé, « Planter pour la Planète », qui a pour objectif de protéger notre environnement. C'est la raison pour laquelle tous les hôtels d'Accor plantent des arbres. Mathématiquement, cela signifie que 50 % des coûts économisés vont à la plantation. En moyenne, 5 serviettes réutilisées permettent de planter 1 arbre. Le projet est en cours dans sept pays (Thaïlande, Australie, Brésil, Etats-Unis, Indonésie, Sénégal et la Roumanie). L'argent est toujours envoyé à un pays à proximité de l'hôtel. Ibis Bratislava Centrum, de par sa localisation géographique, supporte la Roumanie et donc l'argent économisé va exclusivement au reboisement de ce pays.

Chaque année se tient la journée, la planète 21 journée, affecté à planter. Lors de ce jour, tous les employés et aussi les clients participent activement à la reforestation. Une région est sélectionnée et tous ensemble, plantent les arbres. Du fait de l'impossibilité pour les employés de voyager chaque année en Roumanie, Ibis Bratislava Centre a

décidé de soutenir le projet de manière différente. Pendant cette journée, tous les employés d'Accor en Slovaquie nettoient le parc à côté de Mercure, plantent des fleurs, de l'herbe et des arbres. En faisant tout cela, Accor en Slovaquie respecte le sixième engagement qui est de maintenir la biodiversité.

De mon point de vue, ces activités sont très raisonnables, modernes et intelligentes. On peut voir que, bien que certains engagements ne soient pas très populaires auprès des clients, la grande majorité des engagements est perçue de façon très positive. Cela peut paraître ne pas être une solution populaire, mais il s'agit d'un avantage concurrentiel énorme par rapport aux autres groupes hôteliers. De plus en plus de gens sont respectueux de l'environnement et veulent faire partie de mouvements modernes et chics œuvrant dans ce domaine.

4.3. Recyclage des déchets

Ibis n'a pas que pour objectif de reboiser, mais aussi d'empêcher la déforestation. La plus grande menace est la surconsommation de papier. Par conséquent, pour les affaires internes et les références, est utilisé un papier jaune spéciale, qui est très respectueux de l'environnement.

L'élément le plus fondamental de la protection de l'environnement et du développement durable est le recyclage. Comme je l'ai mentionné ci-dessus, Ibis Bratislava Centrum a reçu la certification ISO 14001. Elle se base sur le tri des déchets. Ibis Bratislava Centre dispose de tous les types de poubelles et de conteneurs pour le tri sélectif.

Pour faciliter le tri, il y a un certain nombre de poubelles dans chaque bureau et aussi à la réception. Un pour le papier et l'autre pour des déchets mélangés pour assurer à cent pour cent le tri des déchets. Au bar est placée une poubelle spéciale pour les bouteilles en verre et en plastique.

4.4. Une alimentation équilibrée

Bien que l'hôtel soit équipé d'une cuisine entièrement fonctionnelle et un restaurant, ils ne servent uniquement à préparer le petit déjeuner et le déjeuner pour le personnel. Le petit déjeuner est sous forme de buffet et le client peut choisir un repas sain et équilibré. Il y a une sélection variée de fruits, légumes, céréales, pain noir. Naturellement, l'hôtel

soutient les fournisseurs et fabricants locaux. Également, il collabore avec des fournisseurs qui soutiennent les éco-solutions, le développement durable et leurs produits sont certifiés respectueux de l'environnement. Le facteur le plus important est la qualité. En même temps, le personnel sert des repas nutritifs préparés uniquement à partir d'ingrédients de qualité pour atteindre les meilleurs résultats.

4.5. Informations

Dans ce processus est le caractère informatif le plus important. Il est inutile de lancer des projets avec des objectifs, quels qu'ils soient, si les autres ne le savent pas. Difficile d'obtenir un quelconque soutien ou d'obtenir de nouveaux partenaires si les potentiels partenaires ne sont pas informés de la politique du groupe. Par conséquent, une partie importante de Planète 21 est le pilier appelé « Dialogue ». L'objectif n'est pas la propagande, mais bien d'informer le public. L'idée clé est d'informer poliment est de permettre au public de décider s'ils veulent participer au développement durable en collaboration avec les employés. Il y a beaucoup de façon de donner, d'avertir et de rappeler les informations au public sans subir une quelconque pression.¹⁹ (entretien, P.D. directeur général à Ibis Bratislava Centre)

Mural 21

Concrètement, en entrant à l'Ibis Bratislava Centre, une affiche informe tous les clients que l'hôtel s'engage dans le projet Planète 21 depuis 2012 et que par conséquent, il est tenu de se conformer aux 21 engagements. Ce message informatif représente le premier contact entre le groupe Accor et le visiteur. Si pour une raison ils le manquent, il y a aussi un grand panneau en bois recyclé. Sur la gauche, il y a un certificat ISO 14001, encadré, obtenu en 2004. Pour simplifier le résultat souhaité, il y a des affichages appelés, « Mural 21 », qui se trouve à la réception pour séduire et informer les clients.

Cartes de clés en bois

L'un des moyens les plus efficaces pour informer les clients sont les clés de la chambre. Le client, lors son arrivée, reçoit une carte / clé de la chambre en bois. Elle présente une petite description du projet Planète 21 avec son logo et un descriptif de fabrication de la carte. Il s'agit d'une carte recyclable certifiée par un organisme non gouvernemental

international indépendant FSC - Forest Steward Council. Le rôle de l'organisation est de superviser et de promouvoir une approche responsable de la forêt. Par exemple, les Jeux Olympiques d'été de Londres, étaient présentés comme les jeux les plus verts et certifiés par le FSC. « Présentez-cartes-clés » en bois a été l'une des conditions pour remplir les obligations Planète 21.

Précaution pour Planète 21

Les informations de ce chemin écologique accompagnent les clients pendant leur séjour. Par exemple, les interrupteurs de lumière présentent un autocollant avec le logo afin d'attirer l'attention des clients sur les économies d'énergie « extinction de la lumière ». Dans les salles de bains se trouvent des dépliants suspendus permettant d'obtenir plus d'informations sur le projet. Ibis Bratislava Centre a pour objectif d'informer tous ses clients pour aider les activités écologiques. Il est néanmoins essentiel de former ce que la plupart des clients pour penser à l'environnement. L'hôtel éduque ses clients qui s'accouplent en parallèle avec employés, dans quelques éco-activités. Par exemple, trier les déchets, économie d'énergie etc. L'objectif étant qu'ils adoptent ce nouveau mode vie à la maison et qu'ils le partagent avec leurs familles et amis.

4.6. Le comité d'entreprise

Plusieurs fois par an, les managers organisent des réunions et des formations. Il s'agit d'une partie essentielle de la carrière de chaque employé. Lors de ces réunions, qui ont lieu une fois par mois, tous les employés peuvent partager des problématiques liées à leur travail et débattre ouvertement. C'est également l'occasion de suggestions, de propositions pour améliorer l'environnement de travail. Il est à noter qu'Ibis Bratislava Centre fait ses mini-réunions chaque matin. Le dialogue et la communication sont essentiels pour améliorer et approfondir les relations humaines. S'ils sont réglés, l'atmosphère générale est meilleure et donc apportent de meilleures performances. Il est clair également que dans le domaine de l'hôtellerie fonctionne l'effet synergique. Je ne dois pas oublier l'ouverture et la disponibilité des superviseurs, qui sont toujours prêts à aider. Parce que le patron n'est pas la personne dont vous devez avoir peur. Au contraire, cette personne doit être le plus possible un point d'appui sur le monde du travail et ne pas hésiter à poser des questions si nécessaire. Grâce aux événements organisés conjointement (conseils fête de Noël ou fête d'Halloween), les relations

peuvent être encore plus fortes et plus il est possible se comprendre en dehors du monde du travail (www.interaccor.com)

Résultats de recherche et conclusion

Il est évident que développement durable est devenu un sujet d'actualité majeur. Grâce à l'évolution mondiale il gagne en importance. De plus en plus les Etats, les organisations, les entreprises ou bien les individus adaptent leurs activités à l'égard de l'environnement. Pendant que certains croient que le développement durable est juste une mode, d'autres s'évertuent à démontrer qu'il est plus qu'un mode de vie. Il s'agit d'une tendance très courante et importante.

Mon approche a été de montrer la problématique écologique, d'expliquer la politique environnementale du groupe Accor et ses activités favorables à l'environnement. L'objectif majeur a été de découvrir la réalité et savoir si tous les engagements, les activités et les théories sont effectivement mis en œuvre dans la pratique.

Je peux constater, avec grand plaisir, qu'Accor veille à suivre parfaitement son plan grâce aux supervisions rigoureuses et aux nombreux standards et normes. J'ai été marquée par la qualité de leur système de formation qui stimule les gens à vivre en harmonie avec leur environnement. Grâce aux efforts d'Accor tel que le projet Planter pour la Planète, les clients s'engagent avec grand plaisir.

Je suis optimiste et convaincue que le chemin va dans la bonne direction. La population mondiale commence à comprendre l'importance du développement durable sous toutes ses formes (économique, sociale, culturelle, scientifique...). C'est absolument vrai que le monde doit changer ses habitudes. Ainsi que le soulignait le Mahatma Gandhi. « *Il y a suffisamment pour combler les besoins de chacun, mais pas pour assouvir la cupidité de tous* » (Hulse, 2008, p. 2).

Résumé

Témou mojej bakalárskej práce je francúzska hotelová sieť Accor a jej trvalo udržateľný rozvoj. Podstatou práce je hotelová sieť Accor, ktorá je v súčasnosti jednou z najväčších a najpopulárnejších hotelových sietí na svete. Aj keď sa zdá, že sú to dve značne rozdielne témy, práve naopak, majú toho veľa spoločného. Accor sa v súčasnosti stal veľmi populárny hlavne vďaka svojmu environmentálnemu smerovaniu. V tejto oblasti má vedúce postavenie na svetovom trhu, čo sa stalo aj jeho najväčšou konkurenčnou výhodou.

Práca je rozdelená do viacerých kapitol. Prvá sa venuje všeobecne, trvalo udržateľnému rozvoju. V tejto kapitole sa nachádza viacero rôznych definícií. Je teda zjavné, že existuje viacero prístupov k tejto problematike, čo je vidno aj na pluralite názorov. Dozvedáme sa, že aj keď trvalo udržateľný rozvoj je veľmi mladá disciplína, ľudstvo vnímalo potrebu šetrného a opatrného zaobchádzania už pred viac ako 2000 rokmi.

Prva kapitola poskytuje docela vyčerpávajúce informácie a fakty o trvalo udržateľnom rozvoji. Oboznamuje o súčasných najväčších problémoch ľudstva, ako je rast hladiny vody vďaka topeniu ľadovcov, zvýšenej spotrebe prírodných zdrojov, narastajúcej spotrebe energie, prehrievaní ovzdušia a následnom raste teploty, skleníkovom efekte, rastúcom objeme odpadov, chudobe a hladovaniu v krajinách tretieho sveta a naopak kardiovaskulárnych chorobách vo vyspelých štátoch. Poukazujem aj na fakt, že zatiaľ čo populácia bohatne, chudobní sa dostávajú až na hranicu životného minima kde žijú za 1.25 USD na deň. Na svete začína vznikať veľký nepomer, ktorý sa stále prehľbuje. V neposlednom rade ide o populačné choroby. V súčasnosti sa odhaduje, že až 33 miliónov ľudí na svete je nakazených a 90 % z nich o nákaze ani nevie.

V druhej kapitole predstavujem spoločnosť Accor, ktorá je jednou z najznámejších a najväčších hotelových sietí na trhu. Nachádza sa na každom kontinente na svete, presnejšie v 92 krajinách, s počtom hotelov 3 600. Vo Francúzsku sa turizmus začal rozvíjať v 60. rokoch, kedy bol aj otvorený prvý hotel v Lille. Accor svoje know-how buduje už viac ako 45 rokov, spolu so 160 000 zamestnancami po celom svete. Značka Accor zastrešuje všetky segmenty trhu. Klientom poskytuje služby od najväčšieho

luxusu až po lacné, nízkonákladové služby. Accor je vo svojej činnosti veľmi inovatívny.

Portfólio značiek je rozdelené do troch tried. Prvá, najluxusnejšia, poskytuje približne 300 hotelov na svete. Tieto známe hotely, ako sú napr. Sofitel, McGallery, Grand Mercure sú situované v tých najlukratívnejších a najvyhladavanejších destináciách ako Paríž, New York, Peking. Sú to hotely situované v jedinečných budovách, s gastronómiou najvyššej kvality a elegancie.

Stredná trieda hotelov predstavuje približne 30 % svetového hotelierstva čo predstavuje 1 200 hotelov na svete. Trh sa vyznačuje vysokou konkurenciou. Do tejto triedy hotelov patria značky ako Novotel, Mercure, Apartmánové hotely Adagio. Vo väčšine prípadov sú využívané na obchodné cesty, vďaka ich lokalite, vybavenosti a dostupnosti. Značka Mercure má aj svoje zastúpenie na Slovensku.

Najnižšia trieda hotelov má najväčšie zastúpenie na trhu. Poskytuje približne 2000 hotelov rámci sveta, čo predstavuje celkovo 80 %. Patria sem hotelové značky ako Ibis, Ibis Budget, Formula 1 a pod. Svoje zastúpenie si našli aj na slovenskom trhu.

Tretia kapitola sa venuje trvalo udržateľnému rozvoju v hotelovej sieti. Viaceré ekologické problémy boli podnetom na iniciatívu zlepšenia existujúcej situácie a o snahu trvalo udržateľného rozvoja. Hotelová sieť sa o to snaží prostredníctvom svojich zamestnancov, partnerov a dodávateľov, ale v neposlednom rade aj klientov. Práve preto Accor vytvoril špeciálny program Planéta 21, ktorý zastrešuje všetky činnosti spojené so životným prostredím. Funguje na systéme strednodobých plánov, ktoré musia byť ku konkrétnemu dňu splnené. Pre túto spoločnosť je to najväčšia konkurenčná výhoda. Vďaka projektu hotel vzdeláva svojich klientov k tomu, aby sa správali šetrne k životnému prostrediu. Planéta 21 sa skladá zo 7 pilierov a každý pilier obsahuje 3 záväzky. Accor sa zaviazal, že do roku 2015 bude každý jeden hotel kompletne spĺňať náplň programu Planéta Celá koncepcia je navrhnutá tak, aby sa Zem postupne stávala lepším miestom na život, pretože Accor je presvedčený, že trvalo 21. Trvalo udržateľný rozvoj je kľúčom k celkovému rastu spoločnosti. Táto spoločnosť si uvedomuje, že ochrana životného prostredia je veľmi aktuálny problém, znepokojujúci

celú spoločnosť. Planéta 21 je postavená na 2 základoch, a to neustále prosperovanie a zapájanie klientov do procesu.

Prvý pilier je zdravie. Má zabezpečiť zdravé prostredie, vyváženú stravu a podporiť prevenciu voči chorobám. Druhý pilier je príroda, ktorý má za cieľ znížiť spotrebu vody, rozšíriť recykláciu odpadu a chrániť biodiverzitu. Uhlík, tretí pilier, sa snaží znížiť spotrebu energie, uhlíkových emisií a efektívne využívať zdroje obnoviteľnej energie. Podporovať ekologické riešenia je cieľom štvrtého piliera, ktorý sa volá inovácia. Piaty pilier je prostredie. Chráni deti pred zneužívaním, rozvíja zodpovedné dodávateľské ponuky a chráni ekosystém. Zamestnanci tvoria šiesty pilier. Podporujú rast a zručnosť zamestnancov, vytvárajú z rozmanitosti bohatstvo a zlepšujú kvalitu pracovného prostredia. Posledným siedmym pilierom je dialóg. Má za cieľ podnikat' otvorene a transparentne, zapájať sa do rôznych aktivít spolu s hotelmi v rámci franchizu a zdieľať záväzky s dodávateľmi.

Z 3500 hotelov spoločnosti Accor sa iba 2 nachádzajú na Slovensku a to konkrétne v Bratislave. Jedným je štvorhviezdičkový hotel Mercure Bratislava Centrum a druhým trojhviezdičkový Ibis Bratislava Centrum.

Mercure Bratislava Centrum je prvým štvorhviezdičkovým hotelom spoločnosti Accor na Slovensku. Nachádza sa v blízkosti centra Bratislavy, neďaleko hlavnej vlakovej stanice. Mercure Bratislava Centrum disponuje 175 klimatizovanými izbami, ktoré sú rozdelené do troch kategórií – Comfort, Privilege a apartmány. Izby sú moderne zariadené a inšpirované dizajnom Pop-artu. Hotel je nadčasový a na vysokej úrovni.

Vďaka mojej pracovnej skúsenosti v hoteli Ibis Bratislava Centrum, väčšina informácií v tejto kapitole sú založené na mojich profesionálnych skúsenostiach. Práve to je dôvodom prečo sa detailne venujem opisu tohto hotela.

Ibis Bratislava Centrum je pomerne mladý hotel, otvorený od roku 2003. Nachádza sa v historickom centre mesta, priamo pod Bratislavským hradom. Už ôsmy rok po sebe je najvyťaženejším hotelom v Bratislavskom kraji.

Ibis Bratislava Centrum mal od svojho otvorenia ambície rozširovať environmentálnu politiku a chrániť životné prostredie. Počiatky nastali v roku 2004, keď hotel úspešne získal certifikát ISO 14001, čím sa vykonali prvé kroky k trvalo udržateľnému rozvoju. Tento systém environmentálneho manažmentu zaväzuje dodržiavať jeho postupy. Cieľom programu je chrániť a zlepšovať životné prostredie, zamedziť negatívnym faktorom jeho znečisťovaniu, informovať a aktívne zapájať svoje okolie do procesu. Hotel prešiel rozsiahlou rekonštrukciou a prispôbil izby, verejné priestory a pracovné postupy tomu, aby sa stal členom projektu Planéta 21.

Rekonštrukcia sa začala v roku 2011. Bola to veľká príležitosť na aplikovanie všetkých potrebných opatrení, na úspešnú aplikáciu environmentálnych opatrení. V hoteli sa nainštalovalo LED osvetlenie. Najvyššie náklady pre hotel vznikajú v letnom období, kedy sa v nadmernom množstve používa klimatizácia. Aplikácia sleduje priemernú dennú a nočnú vonkajšiu teplotu. Ak teplota klesne pod 18 stupňov, klimatizácia sa automaticky vypne. Počas rekonštrukcie izieb sa myslelo nie len na spotrebu elektriky, ale aj vody. Do sprchových hlavíc a vodovodných batérii boli nainštalované perlátory, na reguláciu prietoku vody.

Ibis Bratislava Centrum participuje aj na projekte „Sadiť pre planétu“. V prípade, ak hostia použijú ten istý uterák viac ako jedenkrát, znížia náklady na čistiareň a ušetrené peniaze sa darujú na vysadenie stromčekov. Znamená to, že 50 % ušetrených nákladov ide na vysádzanie, čo v priemere predstavuje, že každých 5 znova použitých uterákov, zasadí 1 strom.

Projekt sa rozbieha v 7 oblastiach (Thajsko, Austrália, Brazília, USA, Indonézia, Senegal a Rumunsko). Peniaze sa posielajú vždy do krajiny, ktorá je najbližšie k hotelu. Každý rok je jeden deň vyhradený realizácii tohto projektu. Vtedy sa zamestnanci, v prípade záujmu aj hostia, aktívne podieľajú na zalesňovaní.

Najzákladnejším článkom k ochrane životného prostredia a trvalo udržateľnému rozvoju je recyklácia. Na recepcii aj v kanceláriach sa nachádza viacero druhov odpadkových košov na papier, plasty, baterky.

Pre Ibis Bratislava Centrum je najdôležitejšia informatívnosť a dobrý marketing. Hotel svojich hostí informuje o každej jeho činnosti pomocou plagátov, informačných tabúl, nálepiek na vypínačoch, kľúčov od izby.

Sources Bibliographiques

1. ACCOR, 2012. *Accor becoming the global benchmark in hospitality 2012* : Accor, 2012
2. ACCOR, 2015. *Accor en Bref Février 2015* : Accor, 2015. 28 p.
3. ACCOR, 2014. *Planet 21 day a worldwide involvement 2014* : Accor. 2014. 20p.
4. ACCOR, 2013. *Un nouveau voyage commence document de référence et rapport financier et annuel* : Accor, 2013. 344 p.
5. ACCOR, 2013. *Un nouveau voyage commence rapport d'activité 2013* : Accor, 2013. 120 p.
6. ATKINSON, A. 2008. *Stratégies Pour un Développement Durable Local : Renouvellement Urbain Et Processus de Transformations Informelles*. Univerlagtuberlin, 2008. 223p. ISBN 3798320861, 9783798320864 str. 159 - 162
7. GANDRILLON, D. 2009. *Le Kit de L'étudiant : Tous les outils pour savoir traduire et s'exprimer aux examens et concours*. 103641. Paris : Ellipses Édition Marketing S.A., 2009. 255p. ISBN 9782729842918
8. GENDRON, C. 2007. *Vous avez dit développement durable ?* Presses inter Polytechnique, 2007. 132p. ISBN 2553014163, 9782553014161
9. GOUZÉE, N. – ZUINEN, N. – WILLEMS, S. 1998: *Développement durable : un projet à l'échelle mondiale* (études et analyses environnemental- Dépôt légal: D/1999/7433/4). Vienne : Le Bureau fédéral du Plan (BfP), 1998. 194p.

10. HULSE, J.H. 2008. *Développement durable: un avenir incertain : avons-nous oublié les leçons du passé?* IDRC, 2008. 393p. ISBN 2763785964, 9782763785967
11. EN ISO 14001: 2004: Systém environmentálneho manažérstva
12. LAKEHAL, M. 2002. *Dictionnaire d'économie contemporaine*. 6956. Hurope, S.L. à Barcelone : Linéale Production, 2002. 809p. ISBN 271178083X
13. LINGEA. 2009. *francúzsko-slovenský slovensko-francúzsky veľký slovník*. Bratislava: Lingea s.r.o., 2009. 1351p. ISBN 97889323258
14. MARTIN, J.Y. 2002. *Développement durable?: doctrines, pratiques, évaluations*. IRD Editions, 2002. 344p. ISBN 2709915022, 9782709915021
15. MARTINET, A.CH. 1991. *Lexique de gestion*. Paris : Editions Dalloz, 1991. 352p. ISBN 2247012825
16. MULDER, K. F. 2009. *L'Ingénieur et le Développement Durable*. PUQ, 2009. 243p. ISBN 2760520099
17. ROGERS, P.P. - JALAL, K.F. – BOYD, J.A. 2012. *An Introduction to Sustainable Development*: Earthscan, 2012. 416p. ISBN 1849770476, 9781849770477
18. SIDO et al, 2007. *Accor l'aventure du possible 1967 – 2007 : Le cherche midi*, rapport annuel, 2007. 214 p.

Sources Sitographiques

1. (www.accor.com) // brands. (Elektronický dokument). URL:
<http://www.accor.com/en/brands.html>
Overené: 28.12. 2014.
2. (www. accor.com) // log in. (Elektronický dokument). URL:
<http://www.interaccor.com/en.html>
Overené: 16.12.2014
3. (www.accor.com) // sustainable development – The 7 pillars of planet 21.
(Elektronický dokument). URL:
www.accor.com/en/sustainabledevelopment/the-7-pillars-of-planet21.html
Overené: 13.1.2015
4. (www.accor.com) // developpement durable – Les 7 piliers de PLANET 21.
(Elektronický dokument). URL:
<http://www.accor.com/fr/developpement-durable/les-7-piliers-de-planet-21.html>
Overené: 20.1.2015
5. (www.grandmercure.com) // Grand Mercure China – About Grand Mercure.
(Elektronický dokument). URL:
<http://www.grandmercurehotels.com.cn/en/about/>
Overené: 28.1. 2015
6. (www.ibis.com) // Ibis Hotel Family. (Elektronický dokument).
URL: <http://www.ibis.com/gb/discovering-ibis/index.shtml>
Overené: 2.2.2015
7. (www.larousse.fr) // (Elektornický slovník). URL:
<http://www.larousse.fr>
Overené: 10.4.2015

8. (www.mddelcc.gouv.qc.ca) // developpement – definition. (Elektronický dokument). URL :
www.mddelcc.gouv.qc.ca/developpement/definition.htm
Overené: 20.3.2015
9. (www.mgallery.com) // L'univers MGallery. (Elektronický dokument). URL:
<http://www.mgallery.com/fr/discovering-mgallery-hotel/collection.shtml>
Overené: 1.2.2015
10. (www.pullmanhotels.com) // Pullman. (Elektronický dokument). URL:
<http://www.pullmanhotels.com/fr/discovering-pullman-hotel/index.shtml>
Overené: 25.1.2015
11. (www.sofitel.com) // World of Sofitel. (Elektronický document). URL:
<http://www.sofitel.com/gb/luxury-hotel-experience/index.shtml>
Overené: 25.1.2015
12. (www.slovníky.lingea.sk) // (Elektronický slovník). URL:
<http://slovníky.lingea.sk/francuzsko-slovensky>
Overené: 10.4.2015
13. (www.suitenovotel.com) // Découvrez Suite Novotel. (Elektronický dokument).
URL:
www.suitenovotel.com/fr/hotel-deals/decouvrez-suite-novotel_2/index.shtml
Overené: 11.2.2015
14. (www.synonymes.com) // (Elektronický slovník). URL:
<http://www.synonymes.com>
Overené: 12.4.2015
15. (www.thalassa.com) // Destinations. (Elektronický dokument). URL:
<http://www.thalassa.com/fr/destinations-cures-thalassotherapie.html>

Overené: 22.3.2015

16. (www.vuibert.fr) // (Elektronický slovník). URL: www.vuibert.fr

Sources personnelles

1. entretien, Peter Dolinský, directeur général à Ibis Bratislava Centre