

ibis, naturellement engagé.  
ibisenvironment.com



**ibishotel.com**

Contact Presse :

Nom / Prénom : .....

Fonction : .....

Tél. : .....

E-mail : .....

2009

Dossier  
de Presse



ibis, naturellement engagé  
[ibisenvironnement.com](http://ibisenvironnement.com)

## SOMMAIRE

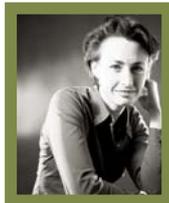
1. Hôtellerie et environnement – les clients prennent le pouvoir.....	3
2. ibis, naturellement engagé dans le monde entier.....	5
3. Les quatre piliers de l'engagement environnemental ibis.....	7
4. ISO 14001 : une certification incontestable.....	12
5. Innovation permanente au service de l'environnement.....	14

## 1. Hôtellerie et environnement

### Les clients prennent le pouvoir

La préservation de l'environnement est une préoccupation grandissante, et pour cause : les émissions mondiales de gaz à effet de serre ont augmenté de 70% entre 1970 et 2004, et continuent de s'accroître, avec un réchauffement moyen prévu de 0,2°C par décennie durant les trente prochaines années. A cela s'ajoute l'aggravation des phénomènes climatiques, la raréfaction des réserves d'eau potable, les menaces sur la diversité de l'écosystème, etc., éléments sur lesquels de plus en plus d'individus et organisations prennent conscience du rôle qu'ils peuvent jouer.

Trois questions  
à Sharon Greene,  
Directrice Générale  
de RISC International



#### 1. L'industrie hôtelière doit-elle s'engager en faveur de l'environnement ?

Oui, j'allais dire naturellement... Depuis plusieurs années déjà, l'engagement environnemental des marques progresse en importance dans l'ensemble des attentes éthiques des consommateurs vis-à-vis des marques. La crise financière et la récession économique actuelle vont encore accroître cette attente éthique, qui devient un réel critère de choix.

#### 2. Comment les chaînes hôtelières peuvent-elles se distinguer dans ce domaine ?

Les consommateurs attendent que les marques rassurent leur conscience écologiste. Les chaînes hôtelières ne peuvent plus simplement demander à leurs clients s'ils souhaitent des serviettes neuves. Elles doivent mettre en œuvre un véritable programme environnemental, illustrer son efficacité au quotidien et le faire valider, par exemple dans le cadre d'une norme internationale comme ISO 14001.

#### 3. Un tel investissement est-il cohérent avec l'économie hôtelière actuelle ?

Les voyageurs attendent des marques hôtelières un comportement éthique, qui ne peut donc pas se traduire par une augmentation des prix. Cependant, un engagement environnemental maîtrisé au niveau global permet de réduire les coûts et d'accroître la rentabilité. Sur un marché mondial ultra-concurrentiel, un tel investissement bénéficie à l'image de la marque, donc à son attractivité face à la concurrence.

*RISC International est, depuis plus de 20 ans, un cabinet de conseil spécialisé dans l'analyse des comportements et tendances de consommation dans plus de 50 pays.*

Parmi eux, l'industrie hôtelière, qui représente plus de 4,53 milliards de nuitées hôtelières dans le monde<sup>1</sup>, plusieurs centaines de millions de salariés, un parc hôtelier de 18 millions de chambres, le tout en croissance accélérée. Prenant conscience de son impact environnemental, l'hôtellerie mondiale se mobilise de plus en plus pour le réduire efficacement. Pour deux raisons.

L'évolution de l'attitude des clients impose cette action en faveur du respect de la planète. Les chaînes réellement attentives aux tendances mondiales de consommation ont détecté l'émergence d'un nouveau type de consommateur : proactif, voire activiste avec l'aide désormais incontournable d'Internet, il recherche toujours le meilleur rapport qualité-prix-service, mais dans une approche de « consommation responsable ». L'éthique de la marque qu'il achète, en particulier en matière de respect de l'environnement, n'est plus simplement un effet d'optique, mais bien un argument de vente. Ce consommateur responsable est bien réel. Déjà, plus de la moitié des adultes américains affirment qu'ils choisiront plutôt un hôtel « éco-amical »<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Etude MKG - 2006

<sup>2</sup> Travel Industry Association – 2007



ibis, naturellement engagé  
[ibisenvironnement.com](http://ibisenvironnement.com)

La logique économique des acteurs de l'industrie hôtelière doit prendre en compte cette demande des clients, sans pour autant leur faire payer la facture. L'influence croissante d'un engagement environnemental s'accompagne d'une limite au supplément de prix que les clients sont prêts à accepter (voir encadré). Les programmes environnementaux de l'hôtellerie doivent donc également générer des avantages concurrentiels: réduire les coûts d'exploitation, améliorer la satisfaction client et employés, et contribuer à une meilleure image éco-responsable.

#### A SAVOIR :

**Chine:** Des capteurs solaires et pompes à chaleur répondent à près de 30% des besoins en eau chaude de l'hôtel ibis de Qingdao Huan gdao.

Le défi de l'industrie hôtelière consiste par conséquent, alors qu'elle développe considérablement ses réseaux, à mettre en œuvre de véritables programmes environnementaux, capables de délivrer des améliorations écologiques précisément quantifiables.

#### LE CHIFFRE

**76%**<sup>1</sup> des adultes américains ne sont pas prêts à payer au-delà de 10% de plus pour une chambre d'hôtel respectueuse de l'environnement.

## 2. ibis, naturellement engagé dans le monde entier

ibis, leader sur le marché de l'hôtellerie économique en Europe et 4<sup>e</sup> au niveau mondial<sup>3</sup>, est un acteur responsable qui prend en compte l'impact de son activité sur l'environnement depuis de nombreuses années.

« L'environnement est la matière première du tourisme ! ».

Paul Dubrule – co-fondateur,  
Accor - 1974

Trois questions  
à Helen Lalitte,  
Directeur Marketing  
Global ibis



### 1. Pourquoi une chaîne hôtelière économique se préoccupe-t-elle d'environnement ?

Les préoccupations environnementales sont inscrites dans les gènes et valeurs de la marque depuis longtemps. Bien avant 2000, elles ont été initiées et portées par des volontés personnelles des managers et accompagnées de précoces sensibilisations des collaborateurs. Notre engagement environnemental est totalement en accord avec notre positionnement dans l'hôtellerie : un hôtel qui consomme moins d'eau et d'électricité, qui trie ses déchets efficacement et utilise les bonnes méthodes de gestion environnementale préserve les ressources naturelles et permet de réduire les coûts correspondant.

### 2. Vos clients sont-ils sensibles à vos efforts environnementaux ?

Nous travaillons régulièrement avec des spécialistes du comportement et des tendances de consommation pour préparer nos offres, ajuster nos produits et lancer de nouveaux services. Nos clients comptent sur nous pour les aider dans leur propre engagement, et prennent en compte nos initiatives lorsqu'ils choisissent leur hôtel.

### 3. Un réseau de la taille d'ibis peut-il prétendre au respect de l'environnement ?

Oui. Notre standard mondial nous donne d'ailleurs un avantage dans ce domaine sur les structures moins intégrées. Il nous permet de mettre en œuvre notre stratégie beaucoup plus rapidement à travers le monde.

Plus qu'une démarche, cet engagement environnemental ne doit rien aux effets de mode. La logique qualité-environnement est, pour ibis, une véritable culture d'entreprise, marquée dans ses gènes depuis sa naissance en 1974. L'action environnementale d'ibis s'est intégrée dans la voie tracée par les fondateurs du groupe Accor, en adoptant dès leur lancement les recommandations de la Charte Environnement de l'Hôtelier en 1998, et en participant activement, au travers de multiples initiatives locales, au programme « Earth Guest » de Accor.

En 2002, démontrant la réalité de son propre engagement, ibis a lancé sa propre stratégie environnementale, agissant sur quatre dimensions essentielles :

- Les économies d'eau
- Les économies d'énergie et la promotion des énergies renouvelables
- Le tri et le recyclage des déchets
- La sensibilisation des clients, collaborateurs et fournisseurs



ibis, naturellement engagé  
ibisenvironnement.com

Pour accélérer la mise en œuvre de cet engagement environnemental, ibis décide d'entamer un long processus de certification de ses hôtels. ibis obtiendra dès 2004, la certification ISO 14001, délivrée par Bureau Veritas Certification, pour 19 hôtels français.

Depuis, l'efficacité du modèle standardisé d'ibis lui a permis d'accélérer la mise en œuvre de ce programme. En 2006, ibis comptait déjà 149 hôtels certifiés ISO 14001. En janvier 2009, ce sont 244<sup>4</sup> hôtels dans 12 pays qui sont détenteurs de la certification environnementale, soit 30% du réseau. Aujourd'hui ce programme se poursuit et permettra d'atteindre 75% du réseau certifié en 2010.

Les efforts quotidiens réalisés par les équipes ibis à travers le monde ne sont pas étrangers à la réussite de ce programme. Les équipes se structurent depuis de nombreuses années pour répondre, à leur échelle, au défi que représente la préservation de la planète. Un engagement quotidien, pragmatique, concret qui permet aujourd'hui à ibis d'être en droite ligne avec son engagement.

#### A SAVOIR :

En juillet 2004, ibis est la première chaîne économique mondiale à obtenir la certification ISO 14001.

#### Politique de Développement Durable Accor

ibis s'est également engagé dans la politique de développement durable du Groupe Accor en prenant part à ses programmes de lutte contre le tourisme sexuel et de lutte contre le Sida. Par ailleurs, ibis incite fortement son réseau à référencer ses produits équitables et participe au programme Alimentation & Equilibre de Accor Services, permettant d'aider les clients à identifier les plats qui entrent dans le cadre d'une alimentation équilibrée et variée.

[www.accor.com](http://www.accor.com)

<sup>4</sup> Au 1er janvier 2009



### 3. Les quatre piliers de l'engagement environnemental ibis

Trois questions à Hélène Roques,  
Directrice du Département Développement  
Durable Accor



#### *1. En quoi l'implication d'ibis est elle importante dans la démarche de développement durable du groupe Accor ?*

La philosophie du groupe Accor, c'est faire que notre développement soit toujours une chance pour le plus grand nombre : collaborateurs, clients, fournisseurs, communautés locales où le Groupe implante ses activités, ... Pour réaliser cette ambition, le Groupe a identifié huit priorités sociétales et environnementales, réunies au sein du programme Earth Guest, lancé en 2006. ibis met en œuvre des actions dans ce cadre, et a choisi de renforcer son engagement dans le domaine de l'environnement. La taille du réseau de la marque, qui représente 800 hôtels répartis sur les cinq continents, ainsi que son modèle standardisé, ont permis d'obtenir pour ce programme d'excellentes performances.

#### *2. ibis est-il un « bon élève » ?*

ibis participe activement au programme Earth Guest : produits issus du commerce équitable dans 6 pays, programme d'alimentation équilibrée, participation aux formations contre les épidémies et contre le tourisme sexuel impliquant les enfants, ... En matière d'environnement, 734 hôtels ibis mettent en œuvre la charte Environnement de l'Hôtelier Accor, outil de management de l'environnement du Groupe, qui détermine 65 actions à suivre afin de préserver les ressources naturelles, lutter contre le changement climatique... En moyenne, les hôtels ibis appliquent 37 actions de la charte, c'est un bon résultat. Enfin, ibis a été une marque pionnière, au-delà du groupe Accor, dans l'engagement international de son réseau dans la certification environnementale ISO 14001. Le nombre d'hôtels certifiés est toujours en progression : 244 hôtels certifiés en janvier 2009, contre 204 en 2007!

#### *3. ibis sert-il de plate-forme pour développer de nouvelles initiatives de développement durables ou environnementales ?*

Effectivement, Accor a choisi en 2004 l'hôtel ibis Porte de Clichy pour être le premier hôtel du Groupe à utiliser des panneaux solaires photovoltaïques, une innovation majeure. Dans la technologie solaire thermique, les hôtels ibis représentent plus du tiers des 58 hôtels Accor équipés, c'est une marque importante pour consolider notre expertise dans ce domaine. Le lancement d'ibis dans la certification environnementale à grande échelle a également été une opportunité pour le Groupe d'acquérir de nouvelles compétences. Enfin, le processus d'éco-conception mis en œuvre pour la nouvelle gamme de produits d'accueil a mobilisé les savoir-faire pour innover et permettre à la ligne d'obtenir l'écolabel européen, qui identifie les produits et services verts.

### 3.a Economiser l'eau

En garantissant l'entretien et la maintenance des équipements, ibis a pu généraliser progressivement la mise en place de techniques économes en eau, dont la consommation est contrôlée en permanence par le département technique ibis :

#### Dans la chambre

- Régulateurs de débit d'eau : plus de 500 hôtels équipés
- Détection des fuites d'eau
- Réglage du thermostat de température
- Réglage de la climatisation

#### Dans le restaurant, les cuisines

- Dosage des produits lessiviels
- Réglage des températures des lave-linges
- Détection des fuites sur la plonge
- Optimisation de l'utilisation de la plonge

### 3.b Economiser et renouveler l'énergie

Comme pour la consommation d'eau, le département technique ibis suit les consommations, participe à la promotion des énergies renouvelables et les met en œuvre.

#### Production

De nombreux hôtels ibis, notamment en France, en Espagne, au Brésil, en Chine et au Maroc, sont équipés de panneaux solaires thermiques pour la production d'eau chaude sanitaire.



#### LE CHIFFRE

**38 100 000** litres d'eau économisée en 2007 par les 800 hôtels ibis, ce qui représente plus de douze piscines Olympiques.

#### A SAVOIR :

**Brésil:** Grâce à la collecte et à la réutilisation des eaux en provenance des douches, de la vasque des chambres et de l'eau de pluie, par exemple pour arroser les espaces verts, les hôtels ibis du Brésil consomment 20% d'eau en moins.

#### LE CHIFFRE

**17,8** jours: c'est en moyenne le nombre de jours d'économie de consommation électrique réalisée par les 800 hôtels ibis sur un an.



### Réduction des dépenses énergétiques

- Emploi d'ampoules basse-consommation
- Expérimentation de toits « végétalisés » : isolation « haute performance énergétique » des bâtiments, qui garantit la biodiversité en utilisant des espèces locales

#### A SAVOIR :

**Australie:** Le design de l'hôtel ibis Sydney Olympic Park est pourvu d'un des plus grands systèmes de chauffage d'eau par énergie solaire en Australie qui permet d'économiser environ 40% d'énergie par rapport à un hôtel traditionnel.



#### Dans la chambre

- Mise hors tension des téléviseurs
- Ampoules basse consommation, dont 378 hôtels utilisent des ampoules fluo-compactes

#### A la réception

- Mise en veille des appareils électriques inutilisés

#### Dans le restaurant et les cuisines

- Démarrage des appareils de cuisson aux horaires les mieux adaptés aux besoins

#### Dans les parties communes

- Équipement des halls et couloirs en ampoules basse consommation

#### A SAVOIR :

**France:** Depuis 2004, ibis Porte de Clichy équipé de 75 m<sup>2</sup> de panneaux solaires photovoltaïques intégrés au bâtiment.



### 3.c Trier et recycler les déchets

Les hôtels ibis garantissent que leurs déchets sont évacués par des sociétés de collecte agréées vers des sites de traitement reconnus par les autorités. ibis a confié à son département technique la collecte sélective des huiles minérales, des bidons ayant contenu des produits nocifs, des batteries, des néons, et à des prestataires référencés la mise en place du ramassage et du traitement des déchets.

Dans la chambre, lors du nettoyage, collecte sélective

- Des piles
- Du papier
- Du verre

#### A SAVOIR :

**Australie:** L'hôtel ibis Little Bourke Street réduit de 58% son volume de déchets non-recyclables. Aujourd'hui, en moyenne, une nuitée dans cet hôtel génère 3,3 litres de déchets non-recyclables, quand les bonnes pratiques en vigueur dans la localité fixent un objectif à 8,2 litres.

**Espagne:** Le recyclage des téléphones portables des collaborateurs et des clients a permis de collecter 19000 téléphones dans les bornes installées dans les hôtels ibis et Novotel, et de récolter 46000 euros en 12 mois pour la Croix Rouge.

**France :** ibis a lancé un programme de gestion des déchets, inspiré de l'action « Déchets – 10% » lancée par l'Ademe dans 100 entreprises françaises. ibis France s'est fixé pour objectif de diminuer de 10% ses déchets dès la fin 2008.

Dans le reste de l'hôtel, le restaurant & dans les cuisines

- Collecte sélective des bidons vides ayant contenu des produits dangereux
- Collecte sélective des huiles alimentaires usagées et du verre
- Collecte sélective du carton d'emballage

A la réception

- Collecte sélective des cartouches d'encre, des toners et du papier
- Suivi des consommations de papier dans un objectif de réduction

Dans les parties communes

- Collecte sélective des ampoules et batteries des Blocs Autonomes de Sécurité
- Surveillance des filières d'élimination des têtes de détection d'incendie
- Surveillance des filières d'élimination des huiles minérales contenus dans les installations de type groupe électrogène

#### LE CHIFFRE

Plus de **600** hôtels ibis valorisent les journaux, les cartons, le verre, les piles et les cartouches d'encre. (source : OPEN, Outil de pilotage Accor de mesure des actions environnementales)



### 3.d - informer et sensibiliser les clients, collaborateurs et fournisseurs

Les solutions environnementales sont souvent simples à mettre en œuvre, à condition que chacun apporte sa contribution. Grâce à la mobilisation de ses équipes, qui jouent un rôle prépondérant dans l'engagement environnemental de la chaîne au quotidien, à la sensibilisation de ses partenaires et à l'information vers ses clients, ibis entend participer au changement d'attitude collectif en faveur du respect de l'environnement.

#### A SAVOIR :

**Mexique:** 36 employés des hôtels ibis et Novotel se sont réunis pour replanter plus de 700 pins dans une zone incendiée de la région Laguna de Sanchez.

#### Sensibiliser les collaborateurs

- Avec le support de la Direction du Développement Durable du Groupe Accor et de l'Académie Accor, ibis a conçu un CD Rom de formation à l'environnement dans l'hôtellerie
- Plus de 600 hôtels ont engagé des programmes de sensibilisation et formation des collaborateurs des hôtels ibis, mais également des sièges centraux fonctionnels (présentation des impacts environnementaux de l'hôtel, application de la charte environnement, communication aux nouveaux arrivants)
- Un hôtel ibis sur deux propose à ses clients des moyens de transport peu polluants (accès aux transports en communs et alternatifs : vélo, voiture électrique,...)



#### Sensibiliser les clients au respect de l'environnement pendant leur séjour

- Les hôtels ibis sensibilisent leurs clients au respect de l'environnement lors de leur séjour en plaçant des documents dans les chambres pour les inciter à adopter un comportement écologiquement responsable

#### A SAVOIR :

**Inde:** Les collaborateurs de l'ibis Gurgaon et du siège Accor Inde ont planté 300 arbres fruitiers dans un espace public très aride de la ville de Gurgaon, promettant d'en prendre soin toute l'année.



#### 4. ISO 14001 : une certification incontestable

Pionner dans sa déclaration d'intention environnementale dès 1974, ibis fut également la première marque hôtelière au monde à obtenir en 2004 la certification environnementale ISO 14001, permettant de donner un sens pérenne et concret à sa démarche environnementale.

La certification ISO 14001 s'obtient dans le cadre d'une démarche de long terme et demande des efforts considérables. Elle est délivrée par Bureau Veritas Certification, leader mondial de la certification, organisme indépendant et extérieur au Groupe Accor, après de scrupuleux contrôles sur tous les points d'engagements environnementaux de chaque hôtel, et sur les mises à jour réglementaires en vigueur dans les différents pays.

##### ISO 14001 au quotidien

Les hôtels ibis certifiés ISO 14001 mettent en place des plans d'actions pour réduire leur impact environnemental, contrôlent et analysent leurs performances de façon permanente. Ils s'engagent en outre à apporter la preuve auprès des autorités compétentes de leur conformité avec les réglementations environnementales européennes, nationales et locales portant sur leurs activités d'hôtellerie et de restauration.

Trois questions  
à Philippe Lanternier,  
Senior Vice Président,  
Divisions Certification,  
HSE (Hygiène, Sécurité  
& Environnement),  
Bureau Veritas



##### 1. Quel est le niveau de reconnaissance de l'ISO 14001 ?

ISO 14001 est la norme internationale la plus reconnue pour valider et certifier la bonne gestion environnementale d'une société. Cette norme a été établie par l'ISO (International Organization for Standardization) en 1996 en collaboration étroite avec les organismes nationaux de standardisation en se fondant sur les travaux d'un comité technique mis en place lors du sommet de la terre à Rio en 1993. A ce jour, près de 180 000 certificats ISO 14001 ont été délivrés dans le monde.

##### 2. Comment évaluez-vous les candidats à la certification ?

ISO 14001 évalue les procédures et les actions utilisées d'une part pour minimiser l'impact négatif d'une activité sur l'environnement et d'autre part pour assurer une amélioration permanente de leur performance dans ce domaine. Dans les domaines clés, économies d'énergie et d'eau, ou tri et recyclage des déchets, ISO 14001 fixe les critères pour créer une politique environnementale, déterminer l'impact des activités, et fixer des objectifs mesurables.

##### 3. Que nécessite l'obtention de cette certification dans l'industrie hôtelière ?

C'est un investissement important et permanent, qui demande un réel engagement de l'entreprise. Non seulement chaque établissement d'une chaîne hôtelière telle qu'ibis doit obtenir individuellement la certification, mais il est audité chaque année pour vérifier la conformité avec la certification, ainsi que la validité de ses efforts d'amélioration. Pour ce faire chaque établissement doit se conformer aux règlements applicables en matière de respect de l'environnement.





Nombre d'hôtels  
 certifiés  
 ISO 14001 au 1er  
 janvier 2009

Argentine.....	2
Belgique.....	4
Brésil.....	44
Espagne.....	4
France.....	149
Hongrie.....	6
Luxembourg.....	1
Pays-Bas.....	11
Portugal.....	13
Slovaquie.....	1
Suisse.....	8
Uruguay.....	1

Cette certification n'est donc pas une fin, mais un moyen pour améliorer quotidiennement les performances environnementales des hôtels ibis. En complément des actions de mise en conformité – avec les réglementations environnementales, ISO 14001 certifie la réalité, l'efficacité et la permanence de l'action dans les quatre piliers de l'engagement ibis:



- Réduire la consommation d'eau
- Réduire la consommation d'énergie et promouvoir les énergies renouvelables
- Mettre en œuvre le tri sélectif des déchets
- Sensibiliser les collaborateurs et fournisseurs au respect de l'environnement et à la nécessité d'actions concrètes au quotidien et sensibiliser les clients au respect de l'environnement pendant leur séjour

Aujourd'hui, 30% du réseau est certifié, soit 244<sup>5</sup> hôtels dans 12 pays : France, Espagne, Portugal, Hongrie, Slovaquie, Brésil, Argentine, Uruguay, Suisse, Belgique, Luxembourg et Pays Bas. Chaque hôtel ibis, en respectant la norme ISO 14001 s'inscrit donc dans une démarche éco-citoyenne à long terme. Pour ses

clients, cet engagement représente un pas dans la bonne direction, l'assurance de faire partie d'un mouvement global en faveur du respect de la planète et de la communauté locale, la confiance dans un investissement – même pour une nuit – soutenant une entreprise responsable. Et avec ibis, sans supplément de prix.

« Chaque année, nous vérifierons les bénéfices engendrés par ces mesures, et en mettrons d'autres en place. Parce que cette norme ne repose pas seulement sur la conformité à des critères chiffrés, mais sur une démarche de progrès continu. » **David Bacon, Directeur de l'hôtel ibis City West de Zürich**

**LE CHIFFRE**  
 75% des hôtels ibis seront certifiés ISO 14001 à la fin 2010.

<sup>5</sup> Au 1er janvier 2009



**ibis**  
HOTEL  
ibishotel.com

ibis, naturellement engagé  
ibisenvironnement.com

## 5. Innovation permanente au service de l'environnement

Des gels douches jusqu'aux panneaux solaires, ibis a montré que l'innovation permettait de préserver l'environnement, tout en améliorant la qualité de ses services. L'innovation ibis touche tous les maillons de la chaîne, apportant des solutions pragmatiques pour répondre aux nouvelles attentes des consommateurs, dans le respect de son engagement environnemental, et pouvant être mises en place dans un réseau mondial de plus de 800 hôtels. Au-delà de la conception de la chambre, ibis a lancé dans le cadre de son programme « i care, ibis cares » de nouveaux produits d'accueil exclusifs à la chaîne qui ont obtenu l'Ecolabel. Ce label garantit que le produit concerné a un impact réduit sur l'environnement pendant tout son cycle de vie.

Lors de la conception de la chambre, ibis a choisi un mobilier et plancher en bois certifiés par le Forest Stewardship Council. Ainsi, plus de 60% des matériaux présents dans la chambre ont une certification environnementale.

En collaboration avec la marque, le Département Innovation et Design fait preuve d'imagination et s'appuie sur les avancées technologiques en matière d'environnement, matériaux recyclés, emballages, produits et techniques moins gourmands en eau et en énergie, recyclables et économiquement intelligents.

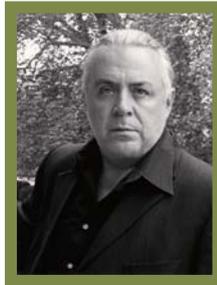
### A SAVOIR :

**A savoir:** 20 hôtels équipés de capteurs solaires thermiques pour la production d'eau chaude sanitaire en France, en Espagne, au Brésil, en Chine et au Maroc.





Deux questions  
à Michel Gicquel,  
Directeur du  
Département  
Innovations et Design,  
Groupe Accor Monde



*1. Comment l'innovation concilie-t-elle  
environnement et économie ?*

En plaçant toujours le client au centre de la réflexion. Lorsque nous lançons de nouveaux produits et services, nous analysons en profondeur les comportements de consommation, pour détecter les tendances fortes. En fonction de ces attentes, nous pouvons identifier les concepts novateurs cohérents avec la taille du réseau ibis et son engagement environnemental.

*2. Quels tendances se profilent d'ici 2010 ?*

L'une des plus visibles reste la Consommation Responsable. Les consommateurs attendent des marques qu'elles fassent les bons choix éthiques et environnementaux. L'éco-conception de la nouvelle chambre « coquelicot » d'ibis illustre d'ailleurs comment nous pouvons répondre à ce défi. De haute qualité pour répondre aux attentes des clients, la chambre est équipée d'ampoules fluo-compactes, de stores occultants, plus isolants, améliorant le contrôle de la température dans les chambres. ibis a choisi un parquet et des meubles en bois certifié Forest Stewardship Council. Ainsi la chaise est-elle 100% recyclable.

**Objectifs 2010**

Les comportements des clients du monde hôtelier évoluent de façon permanente : nouveaux besoins, nouveaux modes de consommation, nouveau type de déplacements et de modes de vie. ibis répond par l'innovation au service de l'environnement et du service client, en se fixant des objectifs ambitieux mais cohérents avec les contraintes économiques de notre secteur hôtelier, par exemple :

- Mise en place d'installation de production d'électricité par panneaux solaires dans trois nouveaux hôtels ibis en France chaque année
- Intégration de critères HQE (Haute Qualité Environnementale) dans les projets de construction ibis
- La valorisation des matériaux au cours de leur cycle de vie

Pour répondre au mieux aux questions de ses clients, ibis a lancé son site internet dédié, <http://www.ibisenvironnement.com/> où la marque informe les voyageurs et démontre la réalité de son engagement environnemental global à travers ses initiatives et ses innovations.