

# Green Tourism for London

## Un programme adapté aux spécificités de l'hôtellerie urbaine

**DEBORAH EVANS**

Ancienne senior manager au sein de la London Development Agency

*NB : Cet encadré est la transcription de l'intervention filmée de Deborah Evans, projetée à l'occasion des Premières rencontres sur le développement durable du tourisme urbain au musée du quai Branly, le 9 février 2011 [transcription réalisée par Michelle Fawcett, senior consultant Deloitte Conseil, complétée par Réka Csepeli].*

La London Development Agency, organisme exécutif de la Greater London Authority, mettait en application, jusqu'à sa fermeture survenue en début d'année 2011, la politique de la municipalité de Londres en matière de développement économique au niveau régional, tenant en compte, notamment, des considérations relatives au développement durable.

**L**e Green Tourism for London est un dispositif complet dont l'objectif premier consiste à améliorer l'impact environnemental des établissements touristiques. C'est un programme d'accréditation de développement durable spécifique à l'industrie touristique londonienne, audité d'une manière indépendante.

Les hôtels, sites touristiques et événements qui participent au dispositif obtiennent, en fonction de leurs performances environnementales, la distinction or, argent ou bronze. En participant au dispositif, les entreprises touristiques peuvent réaliser des économies substantielles, faire preuve de leur engagement en faveur du développement durable auprès de leurs clients et contribuer ainsi à faire de Londres une ville plus "durable".

Le dispositif est développé en grande partie depuis la sélection de Londres comme ville hôte des Jeux olympiques de 2012. Cependant, le programme existait déjà en Grande-Bretagne depuis 1997 : développé à l'origine en Écosse, le Green Tourism Business Scheme a été introduit par la suite progressivement en Angleterre. Aujourd'hui le programme national, toujours géré à partir de l'Écosse, couvre la totalité du territoire du Royaume-Uni, et compte en tout près de 1 000 établissements touristiques labellisés, toutes catégories confondues. À la suite de l'expérience et du succès de Green Business UK, ses gestionnaires sont régu-

lièrement sollicités par de nombreuses autres destinations qui souhaitent lancer des programmes similaires.

Quoi qu'il en soit, l'industrie touristique londonienne est très différente de celle des autres régions du Royaume-Uni, car la ville est un véritable centre urbain, la plupart de ses visiteurs sont internationaux. Or, initialement, le programme Green Tourism a été développé au sein d'une région rurale, avec pour objectif l'accompagnement d'un nombre important de petits établissements dans leur démarche de développement durable. Avant de pouvoir l'introduire dans la capitale, il a donc fallu vérifier au préalable si le dispositif pouvait être adapté aux établissements plus importants, notamment aux hôtels londoniens de 200 voire 400 chambres. Cette question d'adaptabilité était d'autant plus cruciale que nous avons dû convaincre les *managers* de ces établissements de s'y engager.

Avant d'adopter le label Green Tourism for London, nous avons considéré d'autres éco-labels, y compris, bien évidemment, ceux utilisés en Europe. Mais une fois cette analyse effectuée, nous avons constaté que le label Green Tourism était le plus adapté à nos besoins. En effet, à la différence d'autres labels, il a été conçu spécifiquement pour l'industrie touristique. Nous avons également rencontré les partenaires qui avaient développé le projet en Écosse, afin de voir avec eux si le projet original pouvait être adapté à l'industrie touristique londonienne, compte tenu notamment du contexte urbain dans lequel celle-ci évolue. En Écosse, par exemple, la climatisation n'est pas un problème au regard des conditions météorologiques, tandis qu'à Londres, dans les hôtels de luxe ou d'un certain standing, les clients s'attendent à avoir la climatisation, perçue en quelque sorte comme faisant partie de la qualité globale de l'offre. Or, ce poste est particulièrement énergivore. Afin d'adapter le dispositif national du label Green Tourism aux réalités du tourisme londonien, il a donc fallu inclure des mesures supplémentaires dans notre programme, en fonction des spécificités de la destination.

Nous avons lancé le programme à Londres en organisant une série de séminaires destinés aux professionnels du tourisme, en collaboration avec Visit London, la structure chargée de la promotion de la destination capitale.

Nous avons constaté que, en règle générale, les établissements déjà convaincus par la démarche développement durable et ayant déjà mis en place un certain nombre d'actions en sa faveur étaient les premiers à adhérer à notre programme. Aujourd'hui, Green Tourism for London compte plus de 134 établissements labellisés.

Green Tourism for London est un programme complet, mesurant la performance environnementale des établissements touristiques selon dix critères principaux :

**1. Respect de la législation** : conformité à la législation et engagement à l'amélioration continue de la performance environnementale.

**2. Management environnemental** : mesure de la performance environnementale, sensibilisation du personnel *via*, notamment, la mise à disposition des formations spécifiques, etc.

**3. Communication auprès des clients** : promotion des actions engagées en faveur du développement durable *via* e-mailings et un site internet, sensibilisation pédagogique, projets communautaires et sociaux, *networking*, etc.

**4. Énergie** : augmentation de l'efficacité énergétique (chauffage, éclairage, isolation, matériel à faible consommation), utilisation d'énergies renouvelables, etc.

**5. Gestion de l'eau** : installation d'économiseurs d'eau, récupération des eaux usées et de pluie, utilisation de produits de nettoyage écologiques, biodégradables.

**6. Politique d'achat :** utilisation de produits bio, recyclés, respectueux de l'environnement, produits en bois FSC, utilisation et promotion auprès des clients de produits alimentaires locaux.

**7. Déchets :** recyclage, don de matériels, compost dans l'esprit du principe "éliminer, réduire, réutiliser, recycler" (verre, papier, plastique, métal, etc.).

**8. Déplacements :** réduction des trajets en voiture, incitation des clients à utiliser le vélo ou les transports en commun, promotion de la marche à pied et des carburants alternatifs.

**9. Nature et culture :** contribution à la préservation de la faune et de la flore sur le site, introduction de mesures permettant la conservation de la biodiversité, promotion des manifestations culturelles locales, informations aux visiteurs relatives aux espaces verts de Londres.

**10. Innovation :** points bonus possibles pour des solutions innovantes en matière de développement durable.



L'une des clés de la réussite, permettant la bonne implantation d'un programme de ce type auprès des professionnels, consiste à impliquer les partenaires très en amont du processus. Il s'agit de s'appuyer sur les établissements ayant déjà mis en place des actions en matière de développement durable. Ceux-ci servent de référence et de modèle aux autres, encore hésitants, et deviennent ainsi les leaders du processus. Fin août 2011, quelque 140 établissements (hôtels, mais aussi musées, salles de spectacles...) avaient rejoint le programme Green Tourisme for London. ○