

ECOLE DES HAUTES ETUDES COMMERCIALES



Mémoire de fin d'études en vue de l'obtention du Diplôme de Master en Sciences Commerciales

Option : Management et Entrepreneuriat

Thème :

**L'intégration du développement durable dans
le management de l'hôtellerie de luxe en
Algérie**

**Cas : Hôtel Sofitel El Hamma et
Hôtel El Djazair**

Elaboré par :

Ines Lydia GHOZLANI

Myriam KACI

Encadré par :

Kamel MERARDA

Enseignant HEC Alger

10^{ème} Promotion

Juin 2023

ECOLE DES HAUTES ETUDES COMMERCIALES



Mémoire de fin d'études en vue de l'obtention du Diplôme de Master en Sciences Commerciales

Option : Management et Entrepreneuriat

Thème :

**L'intégration du développement durable dans
le management de l'hôtellerie de luxe en
Algérie**

**Cas : Hôtel Sofitel El Hamma et
Hôtel El Djazair**

Elaboré par :

Ines Lydia GHOZLANI

Myriam KACI

Encadré par :

Kamel MERARDA

Enseignant HEC Alger

10^{ème} Promotion

Juin 2023

Résumé

Face à l'émergence d'une conscience environnementale croissante, les hôtels de luxe se sont trouvés face à l'impératif de concilier opulence et responsabilité environnementale. Notre étude théorique a porté sur la définition des aspects relatifs à ce sujet, c'est-à-dire que nous avons défini le luxe, le secteur hôtelier, les hôtels de haute gamme, le concept du développement durable, ses piliers, son objectif, etc. Pour enfin comprendre comment lier et concilier les normes du développement durable et le management des hôtels de luxe. Pour illustrer notre cas théorique, nous avons effectué une étape pratique au niveau des deux hôtels Sofitel El Hamma et El Djazair (Ex Saint George) où nous avons mené notre étude comparative avec une méthodologie combinatoire en passant par tous les départements des deux établissements. Pour concrétiser notre cas pratique, nous avons observé les pratiques managériales, suivi les décisions prises ainsi que les comportements des clients dans le but de répondre à notre problématique et d'établir des suggestions et recommandations.

Mots clés : développement durable, les piliers du développement durable, l'hôtellerie de luxe, management hôtelier.

ملخص

أمام تزايد الوعي البيئي، تجد الفنادق الفاخرة نفسها تواجه ضرورة توفيق في الجمع بين الفخامة والمسؤولية البيئية. يتمحور الجزء النظري من دراستنا حول تحديد جوانب هذا الموضوع، أي سنحدد مفهوم الرفاهية أو مفهوم الفخامة، وقطاع الفنادق، والفنادق الفاخرة، ومفهوم التنمية المستدامة، وأركانها، وهدفها... إلخ. من أجل فهم كيفية ربط ومصالحة معايير التنمية المستدامة مع إدارة الفنادق الفاخرة.

ومن أجل توضيح النظرية، أجرينا تدريبًا عمليًا في فندق في سوفييتال الحامة والجزائر (السابق سانت جورج) حيث قمنا بإجراء دراسة مقارنة باستخدام منهجية مجمعة، أي قمنا بمقابلات شخصية، واستخدمنا الاستبيانات، وقمنا بتحليل المستندات، وبالملاحظات الميدانية في جميع أقسام المؤسسات، وذلك بهدف الإجابة على مسألتنا وتقديم اقتراحات وتوصيات.

الكلمات المفتاحية: التنمية المستدامة، أركان التنمية المستدامة، الضيافة الفاخرة، ادارة الفنادق.

Abstract

Faced with an emerging environmental consciousness, luxury hotels are confronted with the imperative of reconciling opulence and environmental responsibility.

The theoretical part of our work will focus on the presentation of aspects relating to the concepts of luxury, the hotel sector, high-end hotels, then the concept of sustainable development, its pillars, its objectives, to finally lead us to how to link and reconcile sustainable development standards with the management of luxury hotels.

To illustrate our theoretical case, we conducted a practical internship at the Sofitel El Hamma and El Djazair (formerly Saint George) hotels, where we conducted a comparative study using a combinatorial methodology, covering all departments of both establishments. To solidify our practical case, we observed management practices, tracked decision-making processes, and examined customer behaviors in order to address our research question and provide suggestions and recommendations.

Keywords: sustainable development, pillars of sustainable development, luxury hospitality, hotel management.

Dédicaces

Ce mémoire est bien plus qu'un simple travail académique, c'est le fruit de mes efforts, de mes apprentissages et de vos précieuses influences. En vous dédiant ces mots, je souhaite exprimer toute ma gratitude et mon amour pour vous.

À mes parents, vous avez été mes plus grands soutiens, mes guides et mes inspirations tout au long de ce parcours. Vos sacrifices et votre dévouement ont façonné la personne que je suis aujourd'hui. Ce mémoire est le témoignage de notre lien indéfectible et de l'amour profond qui nous unit.

À ma chère grand-mère, votre présence bienveillante dans ma vie. Votre sagesse, votre douceur et votre amour inconditionnel m'ont apporté réconfort et guidance. Votre héritage et vos enseignements restent gravés dans mon cœur et ont gagné à façonner ma vision du monde. Je suis honoré de pouvoir rendre hommage à votre impact positif dans ma vie à travers ce mémoire.

Lydia

À ma maman, dont les prières incessantes ont été une source d'inspiration et de soutien constant tout au long de ce parcours. Tes bénédictions ont illuminé mon chemin et m'ont donné la force de persévérer. Ce mémoire est dédié à toi, pour ta foi inébranlable en mes capacités et pour ton amour inconditionnel.

À mon papa, dont l'encouragement constant et le soutien continu ont été les piliers de ma réussite. Tu as été là à chaque étape, me motivant à donner le meilleur de moi-même. Et ces précieux moments où tu rentrais tard du travail, épuisé, mais prenant le temps de me couper une pastèque rafraîchissante, sont gravés dans ma mémoire. Cette dédicace t'est adressée, en reconnaissance de ton dévouement et de ta générosité.

À mes deux petites sœurs, Nahla et Nour, qui sont ma joie et ma source d'inspiration quotidienne. Vos sourires, vos rires et votre soutien inconditionnel ont illuminé mes journées les plus sombres. Ce mémoire est dédié à vous deux, pour votre présence précieuse dans ma vie et pour les moments précieux que nous partageons ensemble.

Que cette dédicace soit le témoignage de mon amour et de ma gratitude éternelle envers ma famille, qui a été ma motivation tout au long de ce voyage.

Myriam

Remerciements

Nous remercions Dieu pour sa guidance, sa protection et sa bénédiction tout au long de ce parcours académique. C'est par sa volonté et sa grâce que nous avons pu accomplir ce mémoire. Nous sommes reconnaissantes pour les opportunités qui nous ont été offertes, les ressources qui nous ont été fournies et les capacités intellectuelles dont nous avons bénéficié. Nous sommes conscientes que tout succès découle de sa bienveillance.

Nous tenons aussi à exprimer notre reconnaissance à **Mr Kamel MERARDA**, notre encadrant, pour ses précieux conseils et orientations apportés pendant l'élaboration de ce travail.

Nous remercions également tout le personnel des deux hôtels sans exception, pour l'honneur qu'ils nous ont fait en participant à la réalisation de notre travail de recherche.

Enfin, nos remerciements les plus sincères à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à l'élaboration de ce mémoire.

Liste des figures

Figure 1 : Top 10 des marques de luxe et haut de gamme les plus précieuses dans le monde en 2022	14
Figure 2 : Les trois piliers du développement durable	35
Figure 3 : Les 17 objectifs du développement durable	39
Figure 4 : Diagrammes des nationalités des clients interrogés	105
Figure 5 : Diagramme des types des clients des deux hôtels.	105
Figure 6 : Histogramme de la durée de séjour des clients des deux hôtels.....	106
Figure 7 : Diagramme des critères de choix des hôtels par les clients.....	107
Figure 8 : Histogramme du choix du type d'hôtel selon les questionnés.....	107
Figure 9 : Diagrammes de fréquentations des clients des hôtels	108
Figure 10 : Histogramme de notation : satisfaction des clients en termes de qualité de service et de personnel des hôtels	109
Figure 11 : Diagramme de proposition d'activités écologiques dans les hôtels.....	109
Figure 12 : Diagrammes des types de chambres occupées par les questionnés.	110
Figure 13 : Diagramme de sensibilisation à la durabilité chez les clients.	111
Figure 14 : Histogramme des enjeux du développement durable les plus importants selon les clients	111
Figure 15 : Diagrammes d'évaluation de la durabilité des hôtels par leurs clients.....	113
Figure 16 : Diagrammes d'habitudes d'emport des restes de repas par les clients	114
Figure 17 : Diagrammes d'évaluation de la luminosité de la chambre par le client.....	114
Figure 18 : Diagrammes d'évaluation de présence de la corbeille dans la chambre par les clients	115
Figure 19 : Diagrammes d'évaluation des chasses de toilettes selon les clients.....	116
Figure 20 : Diagrammes d'évaluation du débit d'eau selon les clients.....	116
Figure 21 : Diagrammes de conscience des clients quant aux produits d'accueil.....	117
Figure 22 : Histogramme de l'influence des vignettes sur la consommation d'eau et d'électricité des clients.....	118
Figure 23 : Histogramme de l'impact des indications de réduction du gaspillage sur l'image de luxe des hôtels	119
Figure 24 : Histogramme de l'opinion des clients sur l'impact des mesures de développement durable sur leur confort.....	120

Liste des tableaux

Tableau 1 : La classification des hôtels selon leur nombre d'étoiles.....	20
Tableau 2 : Dates clés de l'histoire de l'essor du développement durable	34
Tableau 3 : Lois Algériennes promulguées en faveur du développement durable	71
Tableau 4 : Récapitulatif des entretiens menés avec les chefs des directions.	83
Tableau 5 : Tableau comparatif des actions menées par les deux hôtels en faveur du développement durable	101
Tableau 6 : Les réponses les plus fréquentes par rapport à l'impact du fonctionnement du secteur hôtelier sur le développement durable du pays.....	112
Tableau 7 : Les réponses les plus fréquentes par rapport aux exemples d'actions que mène l'hôtel en faveur du développement durable	113

Liste des abréviations

Abréviation	Signification
ACV	Analyse du Cycle de Vie
CMED	Commission Mondiale sur l'Environnement et le Développement
DD	Développement Durable
DRH	Direction des Ressources Humaines
F&B	Food and Beverage
ISO	International Standardisation Organization
LVMH	Louis Vuitton Moët Hennessy
OMD	Objectifs du Millénaire pour le Développement
ONU	Organisation des Nations Unies
PIB	Produit Intérieur Brut
PNUD	Programme des Nations Unies pour le Développement
RH	Ressources Humaines
RSE	Responsabilité Sociale des Entreprises
UICN	International Union for Conservation of Nature
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

Sommaire

Introduction générale	1
Chapitre I : Le luxe dans l'hospitalité	5
Section 1 : Le luxe qu'est-ce que c'est ?.....	6
Section 2 : L'hospitalité	15
Section 3 : Le luxe en hôtellerie.....	22
Chapitre II : Le développement durable	29
Section 1 : Généralités sur le Développement Durable.....	30
Section 2 : La mise en œuvre du DD au sein des entreprises.....	43
Section 3 : Les spécificités de l'intégration du DD dans le management de l'hôtellerie de luxe.....	54
Chapitre III : Développement durable et hôtellerie de luxe en Algérie	65
Section 1 : Contexte de l'hôtellerie de luxe et du développement durable en Algérie	66
Section 2 : Méthodologie de recherche	80
Section 3 : Résultats et discussion comparative	84
Section 4 : Recommandations et limites de l'étude	121
Conclusion générale	125

Introduction générale

Dans un monde en constante évolution, la prise de conscience croissante de l'urgence environnementale pénètre tous les secteurs de notre société moderne. Parmi eux, le secteur hôtelier, qui se tient à l'intersection de cette transformation essentielle. Alors que les regards se tournent de plus en plus vers des pratiques durables, les hôtels se trouvent confrontés à un impératif de changement, les incitant à explorer de nouvelles voies et à repousser les limites de leur industrie.

L'hospitalité, en tant qu'industrie fondamentalement centrée sur la satisfaction des clients, joue un rôle crucial dans cette transition vers un modèle plus durable. Les hôtels haut de gamme, en particulier, sont en première ligne pour mener cette évolution, car ils ont l'opportunité de concilier luxe, confort et responsabilité environnementale. Ce qui fait qu'ils sont en mesure de tirer parti de ces initiatives durables pour offrir une expérience unique à leurs clients et se démarquer sur le marché. De plus, ils se retrouvent au centre de l'attention, scrutés avec attention par une clientèle de plus en plus soucieuse de l'impact de ses choix de séjour sur l'environnement.

D'autre part, les avantages du développement durable dans l'hospitalité et le secteur hôtelier haut de gamme sont multiples. En plus de renforcer leur image de marque, les hôtels haut de gamme peuvent réaliser des économies financières, soutenir les communautés locales, offrir des expériences uniques à leurs clients, favoriser la fidélisation, se positionner comme des acteurs responsables et contribuer à façonner un avenir plus durable pour l'industrie hôtelière.

Imaginez-vous transportés dans l'opulence d'un hôtel de renommée mondiale, plongés dans un univers de luxe inégalé où chaque détail est soigneusement orchestré pour votre plus grand confort. Alors que vous vous détendez dans votre suite somptueuse, une question énigmatique s'insinue dans votre esprit : comment cet hôtel de prestige parvient-il à maintenir son charme légendaire et son élégance intemporelle, tout en respectant l'environnement ?

En coulisses, quelque chose d'important se passe, loin des regards indiscrets. Les propriétaires et les dirigeants ont relevé un défi audacieux : concilier le luxe exigeant de l'hôtellerie haut de gamme avec une philosophie de responsabilité envers notre planète.

Au cœur de notre mémoire, nous nous sommes immergées dans l'univers fascinant du développement durable en gestion hôtelière de luxe. Nous avons exploré ces endroits perfectionnés où la responsabilité environnementale, la durabilité sociale et l'éthique économique sont des valeurs essentielles.

Notre mémoire vous invite à entrer dans ces hôtels et à découvrir leur engagement envers le luxe responsable. Vous découvrirez comment des établissements renommés s'engagent dans une nouvelle ère du luxe responsable. Vous comprendrez comment, en Algérie, ils parviennent à préserver leur charme envoûtant tout en repoussant les contraintes et limites de la durabilité.

Aussi vous serez témoin des alliances secrètes entre le luxe et la durabilité, des stratégies qui redéfinissent l'expérience client, ainsi que des défis uniques que représente cette quête d'excellence responsable.

Tout ce que nous venons de dire se résume sous la forme de cette problématique posée :

Les activités des hôtels de luxe en Algérie sont-elles compatibles avec les notions du développement durable ?

Par ailleurs, en tentant d'apporter des éléments de réponse à cette problématique, nous serons amenés, dans un même temps, à répondre aux questions secondaires suivantes :

- Quelles sont les pratiques durables les plus courantes adoptées par les hôtels de luxe à l'échelle mondiale ?
- Quels sont les critères qui définissent un hôtel comme étant de luxe ?
- Quelles sont les initiatives spécifiques mises en place par les hôtels de luxe en Algérie pour promouvoir le développement durable ?
- Quelles sont les mesures incitatives mises en place pour encourager l'engagement du personnel dans la mise en œuvre du développement durable ?
- Est-ce que les clients de l'hôtellerie de luxe en Algérie sont sensibles et conscients que leurs hôtels encouragent le développement durable ?

Afin d'apporter des réponses provisoires à notre problématique de recherche, nous avons jugés approprié d'émettre certaines hypothèses, à savoir :

H 1 : Les décisions managériales des hôtels respectent les normes du développement durable.

H 2 : Les mesures et décisions retenues par le management sont appliquées par le personnel.

H 3 : Les clients de l'hôtellerie de luxe sont sensibles et conscients que leurs hôtels encouragent le développement durable.

Avant de commencer, nous tenons à souligner que le développement durable est un sujet d'actualité dans le monde entier. Ces derniers temps, les pouvoirs publics en Algérie manifestent un intérêt croissant pour les enjeux du développement durable, aussi, le secteur de l'hôtellerie de luxe regorge de possibilités de carrière passionnantes et gratifiantes, et essayer de sensibiliser les acteurs du secteur hôtelier à promouvoir des pratiques plus durables sont les raisons déterminantes du choix de notre thème.

Autre que l'introduction et la conclusion générale, notre étude s'articule autour de trois chapitres :

Les deux premiers chapitres théoriques visent à présenter l'hospitalité, le luxe et le concept du développement durable.

Le troisième chapitre pratique fera l'objet de notre travail de recherche, qui est une étude comparative entre deux hôtels cinq étoiles El-Djazair Ex Saint George et Sofitel El-Hamma, par une approche combinatoire. Nous expliquerons notre enquête, les méthodes qualitatives et quantitatives, la réalisation du questionnaire et des entretiens, l'analyse des résultats et enfin les synthèses ainsi que les suggestions pour l'amélioration du développement durable dans les hôtels haut de gamme.

Nous avons tenté à travers cette étude de privilégier autant le fond que la forme. Cependant, nous sommes conscients d'un déséquilibre entre les chapitres dû à la nature même de la recherche.

Chapitre I : Le luxe dans l'hospitalité

Introduction

Si le luxe est éternel, il existe depuis l'éternité. La reine Cléopâtre était obsédée par les parfums enivrants. La passion des vins rares était présente chez les Grecs et les fameux jardins luxuriants de Babylone ornaient le toit du palais de Nabuchodonosor qui s'étendait sur 513km².¹ " *Depuis longtemps, les meilleurs esprits ont souligné le caractère universel, anthropologique du luxe. [...] Le luxe c'est le rêve, ce qui embellit le décor de la vie, la perfection faite chose par le génie humain* "². Il va au-delà de la simple dimension commerciale pour satisfaire un désir plus profond d'émerveillement.

Selon l'anthropologue Nicolas Chemla, il existe un concept pluriel dans lequel l'art, le design, l'architecture et les vêtements coexistent avec des choses sans prix qui peuvent incarner l'essence même du luxe, telles que le silence ou s'asseoir la nuit dans un jardin pour admirer les étoiles³...

Ce premier chapitre va s'articuler autour du luxe en général et du luxe dans l'hospitalité en particulier, en examinant les caractéristiques et les facteurs clés de succès des hôtels de luxe.

Section 1 : Le luxe qu'est-ce que c'est ?

Les dépenses considérables associées au luxe ont toujours été critiquées pour leur impact sur les plus démunis et pour être jugées comme superflues, malgré leur caractère précieux et coûteux. Cependant, son importance est bien plus profonde car il encourage l'activité artistique et donne un aperçu de chaque civilisation. En outre, le luxe est associé à l'utilité.

Cette section est consacrée pour la définition du luxe, l'histoire de son évolution, ses types et enfin son industrie.

1.1. Définition et étymologie du luxe

Le luxe est défini comme le " *caractère de ce qui est coûteux, raffiné, somptueux* "⁴. Les termes tels que "*faste*", "*raffinement*", "*richesse*" et "*splendeur*" font partie du même champ lexical.

¹Le Quotidien JURASSIEN, N°35, 16/12/2017.

² LIPOVERTSKY, (G) et ROUX, (E) : *Le luxe éternel : De l'âge du sacré au temps des marques*, Ed Gallimard, N.D, 2015, p.21.

³ Le Quotidien JURASSIEN, Op. cit.

⁴ <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/luxe/48146> (consulté le 15/04/2023 à 11h34).

L'étymologie met à notre disposition une explication précieuse du luxe. Les critères définissant le luxe peuvent être subjectifs et en fonction de la langue employée le sens du mot peut être très différent. Du point de vue étymologique, il est toujours en équilibre précaire entre ses deux facettes : le rayonnement lumineux, le bon goût, la sophistication d'une part ; l'exagération clinquante des apparences, la rareté excessive d'autre part.⁵

Dès l'origine, le luxe se caractérise par une contradiction initiale : il fait allusion à la satisfaction du plaisir et au plaisir lui-même, comme le mentionne le célèbre vers "*Luxe, calme et volupté*"⁶ issu du poème « *l'invitation au voyage* » de Baudelaire, il s'agit d'une expression poétique qui évoque une atmosphère de luxe, de tranquillité et de plaisirs sensuels ; mais le luxe est également lié à l'excès et à la démesure. Au lieu de simplement consommer de manière rationnelle et tranquille, il est enclin aux extrêmes. Il n'appelle pas exclusivement à l' "*ordre et beauté*"⁷ mais encourage aussi les comportements excessifs.

Aujourd'hui le luxe réfère à des biens précieux auxquels seulement une minorité y a accès et qui ne sont pas forcément d'une nécessité importante. L'expression « *le luxe, c'est ce qui n'a pas de prix* » est employée afin d'insister sur la notion selon laquelle le luxe dépasse sa valeur marchande et elle met l'accent sur le caractère unique et exceptionnel des biens de luxe ainsi que sur leurs valeurs intangibles. On utilise généralement cette phrase pour montrer que le véritable luxe ne peut être acheté. "*Le luxe, c'est une façon d'assouvir nos fantasmes, c'est l'équivalent des jouets de l'enfant, c'est le regard que l'on porte sur lui qui rend le luxe si nécessaire.*"⁸

Ces biens précieux peuvent se manifester sous forme d'expériences uniques, émotions, qualité, authenticité, artisanat exceptionnel, rareté, prestige ou même la satisfaction personnelle. Ils englobent également les services sur mesure où le côté immatériel est apprécié.

1.1.1. Autres définitions du luxe

« *On peut tout d'abord dire d'une marque de luxe qu'elle est très exclusive, qu'elle est pratiquement la seule dans sa catégorie de produits et qu'elle apparaît comme le symbole très*

⁵ CASTAREDE, (J) : *Le luxe éternel*, éd. Le luxe, Presses Universitaires de France, 2012, p.4.

⁶ CHARLES, (B) : *Les fleurs du mal*, pocket 1861, Paris, p77.

⁷ Ibid, p77.

⁸ CASTAREDE, (J) : Op. cit. p.6.

sélectif de la rareté, du raffinement et du bon goût. Elle aurait également une certaine noblesse et une certaine élégance. »⁹

La définition du luxe est propre à chaque être humain : certains pensent que c'est du travail, alors que pour d'autres c'est le repos. Il y a ceux qui le considèrent sous la forme du temps, ou de l'espace. Mais cela peut aussi être du goût, du raffinement et, dans les cas extrêmes, de la débauche. Le luxe est immatériel, même s'il est souvent associé à un objet matériel. Cependant, c'est la conception que chacun s'en fait qui rend le luxe si attirant et agréable, et donc subjectif. Il est le plus souvent associé à nos cinq sens : le goût, l'ouïe, l'odorat, la vue et enfin le toucher avec son côté sensuel.¹⁰

Le luxe est un appel à l'esprit qui inspire l'imagination, un idéal pour les consommateurs, et les entreprises en bénéficient. C'est une évolution positive. Ce n'est pas faux que les gens s'amuse ou se fassent plaisir, s'adonnent occasionnellement au luxe, acquièrent une résidence haut de gamme au lieu d'un modèle typique, ou profitant d'une expérience gastronomique ou hôtelière légèrement plus luxueuse, le restaurant ou l'hôtel serait davantage considéré comme un établissement de luxe.¹¹

La notion du luxe est subjective et dépend des préférences, des valeurs et des expériences personnelles de chaque individu. Il peut également être associé à une qualité supérieure, à des matériaux nobles, à une esthétique soignée, à un service personnalisé et à une attention particulière portée aux détails.

C'est un concept qui peut varier selon différents facteurs mais on peut le définir comme étant l'ensemble des services, ou des expériences qui offrent une qualité supérieure, une rareté, une exclusivité, un savoir-faire artisanal, une personnalisation ou encore une expérience unique et mémorable.

En somme, il peut être perçu comme une valeur symbolique et culturelle, ainsi qu'un marché économique de produits et de services haut de gamme répondant à des besoins de distinction et de plaisir esthétique. Il ne s'agit pas d'une simple question d'accumulation de richesses ou de signes extérieurs de richesse, c'est une manière de vivre, de se distinguer, de se mettre en scène. Il s'agit d'un style de vie, d'une attitude, d'une manière de penser.

⁹ CHEVALIER, (M) et MAZZALOVO, (G) : *Management et marketing du luxe*, traduit par RANDOM-FURLIN, (J), éd. Dunod, Paris, 2008, p.5.

¹⁰ CASTAREDE, (J) : *Histoire du luxe en France : des origines à nos jours*, Groupe Eyrolles, Paris, 2007, pp.8-9.

¹¹ DUGUAY, (B) : *Consommation et luxe : La voie de l'excès et de l'illusion*, éd. Liber, Montréal, 2007, p.74.

1.1.2. Histoire de l'évolution du concept de luxe

L'histoire du luxe est une fascinante odyssée à travers le temps, traversant les frontières culturelles et les sociétés du monde entier. Des civilisations antiques aux sociétés modernes, le luxe a constamment évolué, s'adaptant aux besoins changeants des individus et reflétant les idéaux de chaque époque. Au fil des siècles, il est devenu bien plus qu'une simple expression de richesse matérielle. Il transcende les aspects économiques pour devenir un langage social et culturel, où des symboles de distinction, d'élégance et de pouvoir sont créés. Il incarne les valeurs de l'époque et les aspirations des individus, alliant le plaisir esthétique à l'expression de soi et à l'expérience sensorielle.

Les élites et les souverains des civilisations antiques démontraient la puissance et le rang social à travers un assortiment d'articles somptueux ainsi que par la possession d'emblèmes riches¹², et les Égyptiens tout comme les Grecs et les Romains étaient émerveillés par le luxe sous toutes ses formes ; que ce soit à travers des bijoux ou des vêtements extravagants, mais également avec la construction de palais grandioses ou la tenue d'opulentes réceptions. Il était courant de considérer que le luxe représentait une preuve de supériorité sociale pour les classes dominantes telles que la royauté ou encore les nobles.

Pendant la période médiévale, le luxe était associé à la religion et à l'église. On utilisait pour les cérémonies religieuses les objets liturgiques en or, en argent et en pierres précieuses et la noblesse et l'aristocratie portaient des vêtements fabriqués de soie et de velours richement décorés et s'offraient des cadeaux remarquables et fabuleux, par exemple : « *drap, vin ou vaisselle d'or ou d'argent* ». ¹³

Au cours de la Renaissance, le luxe était synonyme de raffinement, d'opulence et d'expression artistique, s'associant à l'art et à la culture. « *Jusqu'au milieu du dix-neuvième siècle, le luxe est réservé à une élite ; ses objets sont produits sur commande du client, noble ou bourgeois. À partir de ce moment, on change de paradigme. L'artisan, naguère soumis aux caprices de sa clientèle prend désormais l'initiative, il devient un artiste dont on s'arrache les créations.* » ¹⁴ Les artistes et les artisans ont créé des œuvres d'art et des objets décoratifs d'une grande finesse, utilisant des matériaux désignés tels que l'ivoire, le marbre et le cristal.

¹² MCNEIL, (P) et RIELLO, (G): *Luxury: A Rich History*, Oxford university press, 2006, pp. 29-30.

¹³ STABEL, (P) : *Le goût pour l'Orient : Demande cosmopolite et objets de luxe à Bruges à la fin du Moyen Âge*, in Histoire urbaine, vol. 30, no. 1, 2011, p.21.

¹⁴ DUGUAY, (B) Op. cit, p.113.

L'évolution du 19^e siècle a permis aux industries du luxe telles que celles de la mode et du textile d'émerger grâce à l'avènement de la bourgeoisie et en réponse aux exigences du marché mondial en constante évolution et aux attentes élevées des consommateurs. Ce siècle est marqué par l'apparition des maisons de couture françaises,¹⁵ ainsi que par la création de produits uniques par les marques haut de gamme, associés à leurs propres valeurs.

Le XX^e siècle a été marqué par une évolution significative du luxe, avec l'émergence de nouveaux modes de consommation et l'expansion de l'industrie du luxe à l'échelle mondiale. Les marques de luxe qui sont célèbres aujourd'hui ont connu une forte exposition durant le XX^e siècle, alors que plusieurs de ces marques existaient avant cela, ils n'ont acquis leurs interfaces distinctives que bien plus tard dans les années 1900. Pendant la première moitié du XX^e siècle, l'essor économique primait sur les préoccupations concernant la mode, mais l'émergence de l'industrie du luxe a été un élément clé pour contribuer à une économie moderne et est arrivée tardivement dans la seconde moitié. Des marques de luxe et de prestige telles que Louis Vuitton, Burberry et Chanel ont été lancées au XIX^e et au début du XX^e siècle, à une époque où la société était principalement divisée en classes basées sur la richesse et le statut. Leurs efforts des designers tels que Christian Dior, Yves Saint Laurent et Guccio Gucci créaient des vêtements et des accessoires en cuir exclusivement destinés à la noblesse et ils étaient considérés comme une forme artistique qui nécessitait des semaines, voire des mois, d'efforts dévoués¹⁶. A cette époque, il était courant de ne porter qu'une seule marque de la tête aux pieds.

La progression rapide des classes aisées et célèbres a amené une transformation du luxe en tant que signe distinctif de la réussite sociale, et afin d'asseoir leur positionnement haut-de-gamme dans l'esprit du grand public, quelques enseignes de prestige investissent dans des stratégies marketing élaborées avec notamment l'organisation d'événements raffinés tels que les défilés haute couture ou encore les compétitions hippiques. Le luxe continue à être un secteur important de l'économie mondiale et un symbole de statut de réussite.

1.2. Les types du luxe

Le monde passionnant du luxe offre une panoplie de produits et d'expériences qui sont uniques et fascinants, et afin d'être plus à même de saisir cette diversité du luxe, il faut faire la distinction entre différents types qui correspondent aux attentes et aspirations des

¹⁵ CASTAREDE, (J) : *Histoire du luxe en France*, Op. cit. p.227.

¹⁶ SOM, (A) et BLANCKAERT, (C) : *The road to luxury, The evolution, markets and strategies of luxury brand management*, John Wiley & Sons Singapore Pte. Ltd, 2015, p.35.

consommateurs. Les types de luxe ont tous des caractéristiques particulières et distinctives pour créer exclusivement la meilleure expérience possible, et l'association d'un sentiment d'élégance combiné à la singularité des éléments constitutifs tels que le choix de matériaux exceptionnels ou la technologie avancée, sont ce qui définissent le plus souvent le sens du luxe. Cette petite introduction a pour but d'inviter à découvrir les divers types de luxe tout en mettant en avant l'importance accordée aux notions d'exclusivité et d'excellence.

1.2.1. Luxe matériel

Il s'agit du côté tangible et concret du luxe, les biens et produits de haute qualité comme les bijoux, les voitures de luxe, les montres de luxe, les objets d'art, les meubles de designer, les matières premières rares, etc.

1.2.2. Luxe expérientiel

“... Le luxe expérientiel serait ainsi un parcours dans lequel le client est en contact à la fois avec un produit d'exception, mais aussi avec un service d'excellence.”¹⁷. On comprend par là que ce type de luxe met en avant les expériences matérielles de luxe, uniques et exclusives tels que les dîners dans des restaurants gastronomiques étoilés, les croisières de prestige, les voyages et les séjours dans des hôtels de luxe, les spas haut de gamme, etc.

1.2.3. Luxe immatériel

Ce type de luxe s'oppose au luxe matériel et donc concerne les aspects intangibles comme le temps, l'espace, la tranquillité, l'exclusivité, etc. Il se concentre sur les expériences non matérielles telles que les expériences culturelles et intellectuelles exclusives.

1.2.4. Luxe technologique

Il comprend les services et les produits qui intègrent les avancées technologiques pour offrir une expérience unique comme les smartphones de luxe, les systèmes audios de luxe, les voitures électriques de luxe, etc.

1.2.5. Luxe culturel

Il fait allusion à des rencontres et des objets profondément imprégnés d'artisanat, de culture et de patrimoine. Il souligne des éléments comme l'appréciation de l'art, l'accès exclusif aux événements culturels, la préservation du patrimoine et la croissance intellectuelle. Il offre à

¹⁷ <https://www.hospitalityinsiders.net> (consulté le 12/05/2023 à 22h06).

ses passionnés la possibilité de vivre des expériences enrichissantes mettant en valeur la beauté artistique et la diversité culturelle.

1.2.6. Luxe écologique

Également nommé luxe durable, il fait référence aux produits et expériences de luxe qui intègrent des pratiques qui respectent l'environnement. “ *Le luxe tend aujourd’hui vers un nouveau paradigme, une approche holistique qui intègre des valeurs de développement durable, faisant ainsi le lien entre l’esthétisme, la nature et l’humain.* ”¹⁸ Il se caractérise par l'utilisation de matériaux durables, l'adoption de processus de production respectueux de l'environnement, la promotion du commerce équitable, ainsi que la sensibilisation et l'éducation des consommateurs aux problématiques environnementales. Les marques de luxe éco-responsables cherchent à réduire leur empreinte carbone, à promouvoir la transparence dans leurs pratiques de production, et à soutenir des initiatives de conservation de l'environnement.

1.3. Industrie du luxe

L'industrie du luxe est un secteur économique dynamique important dans de nombreux pays tels que la France, la Suisse, l'Italie, les USA, la Grande-Bretagne, etc. dont la part du PIB annuel est significative, surtout en termes de valeur ajoutée. En raison de sa nature haut de gamme, l'industrie du luxe est également souvent associée à des prix élevés, ce qui en fait un marché de niche pour une clientèle exigeante et fortunée.

Pendant les dernières années, la consommation des produits luxueux s'est fortement développée en faisant du secteur une grande partie intégrante de l'économie et l'industrie. De multiples marques luxueuses se trouvent aujourd'hui réunies au sein d'importants groupes. Pendant les quinze dernières années le secteur luxueux bénéficie d'un changement notoire en passant d'une approche artisanale et familiale à une approche industrielle et financière. Par exemple, Louis Vuitton Malletier illustre comment une petite entreprise familiale peut réussir dans un marché concurrentiel pour atteindre des niveaux élevés de rentabilité et rejoindre le leader mondial du luxe, passant d'un chiffre d'affaires de 32 millions d'euros à 1,3 milliard d'euros¹⁹, cette maison est devenue en 1997 la filiale la plus rentable du groupe LVMH, leader mondial du luxe.

¹⁸ <https://www.slowessence.co> (consulté le 19/05/2023 à 16h08).

¹⁹ ROUX, (E) : *Géoéconomie : Luxe, la fin de la volupté*, vol. 49, no. 2, Éditions Choiseul, 2009, pp. 19-22.

Aujourd'hui, la marque Louis Vuitton est considérée comme l'une des marques françaises les plus puissantes, se classant parmi les 100 marques les plus précieuses au monde. En moins de 15 ans, le groupe LVMH a réalisé un chiffre d'affaires de plus de 12,6 milliards d'euros et un résultat opérationnel de plus de 1,56 milliard d'euros fin 2002²⁰. Avec une soixantaine d'enseignes sous son ombrelle, le groupe confirme son leadership avec un chiffre d'affaires de 79,2 milliards d'euros et 75 maisons en 2022²¹. C'est la seule entreprise du secteur du luxe à être présente simultanément dans cinq secteurs principaux : Vins & Spiritueux, Mode & Maroquinerie, Parfums & Cosmétiques, Montres & Joaillerie et Distribution sélective.

Axé sur la création, la production et la distribution de produits de haute qualité et de services exclusifs, le luxe est associé à des symboles de statut, de sophistication et d'exclusivité, captant l'attention des consommateurs du monde entier. L'industrie couvre un large éventail de domaines, comme la mode, la joaillerie, les cosmétiques, les automobiles, l'hôtellerie, les voyages de luxe, la haute couture, une part du nautique (exemple : yacht) et de l'aéronautique (jet privé) et plus encore²². Ce sont des biens de consommation dits de seconde nécessité, c'est-à-dire des produits dont la fonction utilité est considérée comme secondaire et non prioritaire.

L'industrie du luxe se distingue par son souci du détail, sa qualité exceptionnelle, ses matériaux précieux et ses techniques artisanales et les entreprises adoptent des approches spécifiques pour garder leur exclusivité, leur prestige et leur rentabilité. Leur stratégie peut se décomposer comme suit²³ :

- Conception et fabrication d'un produit adapté de très haute qualité incluant des matériaux nobles et rares, et un savoir-faire unique.
- Adoption d'un nom d'une marque inspirant le luxe tout en lui associant des valeurs, une histoire et une culture particulière.
- Création d'une communication sélective et d'un marketing orienté rêve autour du produit rare et d'exception.
- Distribution exclusive et directe en magasins et boutiques avec un contrôle efficace sur la marque et les produits – intégration verticale.

²⁰ ROUX, (E) : Op.cit, p.23.

²¹ <https://www.lvmh.fr> (consulté le 20/05/2023 à 15h33).

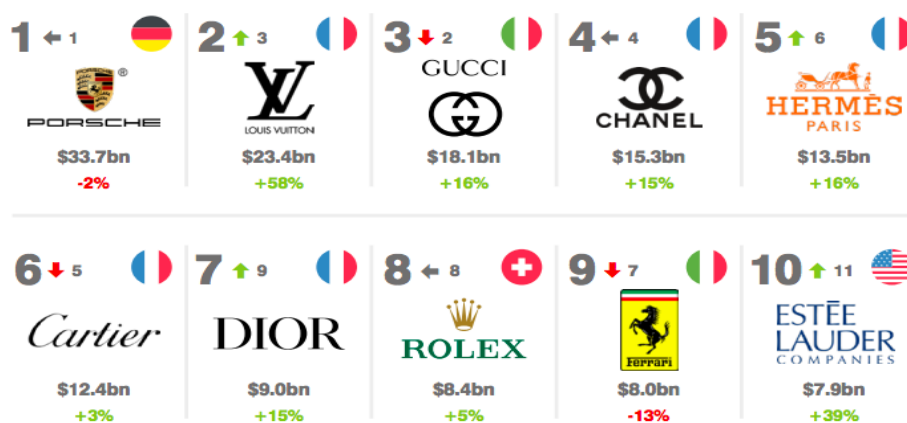
²² <https://www.rachatducredit.com> (consulté le 05/04/2023 à 13h00).

²³ <https://www.rachatducredit.com> (consulté le 05/04/2023 à 13h40).

- Gestion d'une relation clientèle personnalisée donnant le sentiment au client d'être privilégié et unique et associé aux valeurs de la marque.

Parmi les principales marques et sociétés dominant le marché mondial il y a :

Figure 1 : Top 10 des marques de luxe et haut de gamme les plus précieuses dans le monde en 2022



Source : www.journalduluxe.fr (consulté le 12/04/2023 à 10h25)

Dans cette figure, Porsche confirme son statut de marque de luxe la plus valorisée au monde malgré un léger recul de 2% par rapport à l'année 2021 avec un chiffre d'affaires de 33,7 milliards de dollars, suivie de la maison de couture Louis Vuitton. La marque a connu une croissance impressionnante, atteignant une valorisation de 23,4 milliards de dollars, une croissance exponentielle de 58 % par rapport à l'année précédente. Fait intéressant, les trois autres marques de mode Gucci (18,1 milliards de dollars), Chanel (15,3 milliards de dollars) et Hermès (13,5 milliards de dollars) ont suivi avec des augmentations comprises entre 15 % et 16 %. Un fait important à retenir est la domination des produits de luxe français, avec la moitié des 10 premières marques venant de France, ce pays est devenu le plus représenté.

Le luxe n'est pas une simple question d'accumulation de richesses ou de signes extérieurs de richesse. Il s'agit avant tout d'une expérience subjective, d'un plaisir de l'objet et de l'instant. Le luxe se nourrit de la rareté et de l'inaccessibilité, il est un symbole de pouvoir et d'élégance. Cet écosystème économique hybride et complexe, disposant de codes sociaux particuliers et ancestraux, reste difficile d'accès à moins de disposer de réels avantages compétitifs, concurrentiels et durables. Le luxe reste une expérience recherchée et admirée, offrant une échappatoire vers l'exceptionnel et l'inoubliable. Il continue de fasciner et d'inspirer, alliant tradition et innovation pour captiver les consommateurs à travers le monde.

Section 2 : L'hospitalité

L'hospitalité a continuellement été liée au luxe. Faire vivre des expériences extraordinaires et individualisées aux clients est au cœur de cette activité, et le luxe y est pour beaucoup. Les établissements hôteliers haut de gamme se différencient en suggérant des services et des prestations de luxe dépassant les attentes dans un monde où les voyageurs ne cherchent que des moments d'évasion et de raffinement.

Le luxe dans l'hospitalité est un volet ardu et complexe. Il englobe une suite d'éléments tels que l'architecture et le design élégants, la qualité des prestations et des équipements offerts ainsi que les expériences. C'est un monde où le confort, l'exclusivité, l'esthétisme et le service infaillible se mêlent pour le bien-être du client.

2.1.L'hospitalité en général

« L'hospitalité est plutôt considérée comme une vertu, et ceux qui l'approchent veulent en général la cultiver. Les moralistes, chagrinés de son déclin exhortent ses bienfaits ; les philosophes, plus distants, cherchent sa structure et sa permanence. »²⁴

2.1.1.Définition

Selon le dictionnaire Larousse l'hospitalité est une « *action de recevoir et d'héberger chez soi gracieusement quelqu'un, par charité, libéralité, amitié* » ou encore « *Générosité, bienveillance, cordialité dans la manière d'accueillir et de traiter ses hôtes* »²⁵

L'utilisation du mot "*hospitalité*" aurait fait sa première apparition dans la langue française en 1206 après son emprunt au latin « *hospitalitas* », ce qui désigne le fait de fournir gratuitement un hébergement ainsi qu'une attitude charitable envers ceux qui sont dans le besoin comme les indigents et les gens de passage dans des lieux tels que les couvents, les hospices ou les hôpitaux. Le terme antique « *hospitalier* » devient pertinent à nouveau au XVIème siècle pour désigner un échange mutuel de droits de protection et d'abri, et l'utilisation commune de cette expression se rapporte à l'hospitalité offerte gratuitement comprenant logement et nourriture ainsi que son extension à la signification générale d'un bon accueil. La complexité de l'hospitalité est présente dans toutes ces définitions : elle est tantôt un droit, tantôt un devoir

²⁴ GOTMAN, (A) : *Le sens de l'hospitalité*, Presses Universitaires de France, Le Lien social, Paris, 2001, p.1.

²⁵ <https://www.larousse.fr> (consulté le 12/05/2023 à 9h42).

charitable, conçu sous forme de réciprocité ou de gratuité en termes de protection ou d'accueil, et prennent la forme d'hébergement ou d'abri et de nourriture pour le voyageur ou l'indigent.²⁶

L'hospitalité consiste à créer des expériences agréables pour les invités en les accueillant avec générosité et bonne volonté, en leur offrant des services attentionnés et en créant un environnement convivial. C'est l'art de fournir des services chaleureux, sympathiques et attentifs à des personnes en dehors de leur foyer habituel.

2.1.2. Types d'établissements dans l'hospitalité

Fournir un abri confortable aux gens fait partie intégrante du concept d'hospitalité. Ces abris englobent d'un côté les logements basiques pour un séjour court allant jusqu'à deux nuits tels que le motel et l'auberge de jeunesse, ils comprennent des dortoirs partagés ou de petites chambres aménagées et meublées simplement. De l'autre côté on y trouve des hôtels de luxe et des établissements offrant des installations haut de gamme, ou des appartements pour un hébergement à plus long terme. Voici quelques types d'établissements associés à l'hospitalité :

- Auberges

Dans les auberges, les voyageurs ont le choix entre chambres et dortoirs dans une maison située dans un village ou une petite ville, et ils sont fréquemment associés à une atmosphère amicale, ambiance chaleureuse et un hébergement abordable.

- Bed and Breakfast (B&B)

Veut littéralement dire « *lit et petit-déjeuner* », ce sont des chambres à location courte durée dans une maison d'habitation privée ou un bâtiment historique gérés par les propriétaires et où le petit-déjeuner est inclus dans le tarif.

- Gîtes ruraux

« *Le gîte rural est une location de vacances située dans une maison indépendante ou un logement comportant une ou plusieurs chambres, un salon/salle à manger, un espace cuisine ainsi que les sanitaires correspondants, et un espace extérieur.* »²⁷. La durée de location varie entre quelques jours et deux semaines.

- Resorts

²⁶ GORMAN, (A) : Op. cit, p11.

²⁷ <https://www.gites-de-france-04.fr> (consulté le 28/04/2023 à 19h36).

Ce sont des établissements de taille importante qui regroupent diverses installations, services et activités de loisirs sur place pour offrir une expérience de vacances complète aux clients, ils peuvent inclure : des piscine, spas, terrains de sport, bars, restaurants, boutiques, etc. ils offrent des activités tels que des cours de cuisine, des spectacles, des excursions, etc.

- Campings

« *Activité de plein air consistant à vivre sous la tente avec un matériel adéquat* »²⁸. Ils offrent aux campeurs des emplacements, des caravanes ou des tentes pour qu'ils séjournent en plein air. Ils peuvent être équipés de sanitaires et d'autres installations pour le confort.

- Hôtels

Les hôtels sont des établissements d'hébergement qui proposent des chambres privées pour les clients avec la salle de bain. Ils peuvent varier en termes de taille, de gamme de prix et de services offerts, allant des hôtels économiques aux hôtels de luxe. Ils fournissent également des services supplémentaires comme la réception ouverte 24h/24, la restauration, la piscine, etc.

- Palaces

Un palace est un établissement hôtelier de luxe, hautement prestigieux, offrant des services exclusifs, un hébergement somptueux et des installations haut de gamme. Il se distingue par son architecture majestueuse, ses espaces communs élégants, son niveau exceptionnel de confort, de sophistication et d'attention personnalisée envers les clients.

2.2.L'hôtellerie

Selon le système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) Canada 2022 publié sur Statistique Canada, une institution hôtelière se définit comme suit :

« *Établissements dont l'activité principale consiste à offrir de l'hébergement de courte durée dans les installations qu'il est convenu d'appeler hôtels. Ces établissements offrent des suites ou des chambres dans des bâtiments à niveaux multiples ou dans des immeubles de grande hauteur accessibles uniquement par l'intérieur et ils offrent généralement aux clients une gamme de services complémentaires et de commodités* ».²⁹

²⁸ <https://www.larousse.fr> (consulté le 28/04/2023 à 20h12).

²⁹ <https://www23.statcan.gc.ca/> (consulté le 18/05/2023 à 19h45).

2.2.1. Histoire d'émergence des hôtels

L'hôtellerie a traversé les siècles, s'adaptant aux besoins changeants des voyageurs. Des modestes auberges de l'antiquité aux luxueux établissements modernes, elle incarne l'essence de l'hospitalité. L'histoire de son développement peut se résumer comme suit³⁰ :

Au siècle des romains, il existait divers types d'hôtels à proximité des stations balnéaires et des sources chaudes. Dans les rues principales et les villes, des auberges et des tavernes accueillait les voyageurs et les habitants.

Ensuite, au Moyen Âge, l'activité hôtelière prend également place, principalement à travers les voyages universitaires, les grandes foires et les pèlerinages. Ces événements ont encouragé le développement d'auberges et de tavernes pour accueillir les voyageurs. Depuis le XIV^{ème} siècle, ces établissements proposent hébergement et restauration à des prix abordables. L'auberge était modeste et offrait une pension avec des écuries. Quant aux tavernes, il s'agissait principalement de restaurants fréquentés par les résidents locaux, et il n'y avait pas d'hébergement. Des lois ont été édictées pour réglementer les prix des auberges et des tavernes et assurer une certaine qualité de service.

Au milieu du XVI^{ème} siècle, les auberges fleurissent avec le développement du commerce et l'avènement du trafic routier et fluvial. Ils se sont installés à des endroits stratégiques le long des rivières et à proximité des autoroutes. Le nombre d'auberges se multiplie et certaines peuvent accueillir jusqu'à 100 personnes. Les chambres étaient séparées, mais il était courant de partager des chambres avec des étrangers. Les écuries sont également agrandies et la grande cour de l'auberge devient un lieu de divertissement en soirée.

Au XVIII^{ème} siècle, avec l'avènement des stations balnéaires et l'essor des voyageurs fortunés, les normes d'hospitalité évoluent pour répondre à de nouvelles exigences. Puis la révolution industrielle a amené l'émergence d'hôtels et de pensions de famille. Dans les grandes villes, des hôtels de luxe comme le Savoy à Londres ont fait leur apparition. La concurrence entre les hôtels a amélioré les normes de service et de confort. Les repas de qualité, les déjeuners d'affaires et les banquets de groupe sont désormais monnaie courante.

Au XX^{ème} siècle, le développement des transports ouvre de nouvelles possibilités de villégiature à la mer ou à la campagne. Le nombre d'hôtels augmente et l'offre d'hébergement

³⁰ KACHI, (F.Z) : *Architecture écologique et tourisme balnéaire : Hôtel écologique en milieu balnéaire*, mémoire de master en architecture écologique, Université 08 Mai 1945, Guelma, 2017, pp. 9-10.

se diversifie. La période est également marquée par l'importance croissante du tourisme de masse et l'émergence des chaînes hôtelières.

Ainsi, au fil des siècles, l'industrie hôtelière a suivi une voie fascinante tout en répondant aux besoins et aux attentes des voyageurs. Des simples auberges et tavernes anciennes aux hôtels de luxe modernes, ils continuent de jouer un rôle important dans l'industrie du tourisme, offrant aux voyageurs des lieux de repos, de confort et d'exploration.

2.2.2. La classification des hôtels

L'industrie hôtelière utilise des systèmes de classification pour évaluer et classer les hôtels en fonction de normes spécifiques. Ces classifications permettent aux voyageurs de comprendre le niveau de confort, de services et d'équipements offerts par chaque établissement. Les systèmes de classification utilisent généralement des étoiles pour indiquer la qualité et la gamme de services, allant de 1 à 5 étoiles. Les critères de classification peuvent varier d'un pays à l'autre, mais ils comprennent souvent des aspects tels que la taille des chambres, les installations, les services de restauration et les équipements disponibles.³¹ Ces systèmes de classification aident les clients à prendre des décisions éclairées lors du choix d'un hôtel en fonction de leurs besoins et de leurs attentes. Il peut également exister dans quelques pays d'autres systèmes de classement ou d'autres éléments distinctifs qui vont au-delà de la cinquième étoile.

³¹ <https://www.atout-france.fr> (consulté le 02/05/2023 à 8h52).

Tableau 1 : La classification des hôtels selon leur nombre d'étoiles

Classement	Catégorie	Description
1 étoile	Économique/budget	Offre l'essentiel : une chambre pour deux personnes, doit mesurer 9m ² hors sanitaires pouvant être communs ou privés. Le petit-déjeuner est servi en salle et au moins la moitié des chambres doivent être dotées d'un téléviseur couleur.
2 étoiles	Milieu de gamme	La chambre pour deux personnes fait au minimum 9 m ² hors sanitaires. Si l'hôtel possède plus de 4 étages, la présence d'un ascenseur est obligatoire. Certains services pourront être disponibles mais payants.
3 étoiles	Confort/supérieur	Chaque chambre pour deux personnes fait au minimum 13,5 m ² , y compris les sanitaires. Un accueil est disponible pour les clients au moins 10 heures par jour et les parties communes comme l'espace « salon » ont accès à Internet. Peut inclure une salle de sport et une piscine.
4 étoiles	Haut de gamme/luxueux	Une chambre spacieuse et climatisée bien décorée d'au moins 16 m ² avec les sanitaires, avec accès à Internet et d'autres extras. Le petit-déjeuner peut se prendre dans la chambre et l'hôtel doit être équipé d'un ascenseur s'il possède plus de 2 étages. Le service à la clientèle sera une priorité.
5 étoiles	Grand luxe/palace	La surface d'une chambre pour deux personnes est d'au moins 24 m ² , y compris les sanitaires. La moitié des chambres doivent être dotées de grands lits et d'un coffre-fort. La propreté et le service client seront au plus haut niveau et les salles de sport, piscines, restaurants et bars sur place seront également d'une qualité exceptionnelle. Une conciergerie et un room-service seront disponibles ainsi que le personnel qui parle deux langues étrangères, y compris l'anglais.

Source : établie en se référant du site internet : www.radins.com

2.2.3. Le management hôtelier

Le management hôtelier consiste à coordonner les différentes activités de l'établissement, à mettre en place des stratégies et des politiques adaptées, à gérer les ressources humaines, financières et matérielles, et à assurer une expérience client de qualité.

*"Le management hôtelier joue un rôle essentiel dans le fonctionnement efficace et rentable d'un établissement hôtelier. Il englobe un large éventail de responsabilités, allant de la planification stratégique à la gestion opérationnelle quotidienne. Le manager hôtelier doit avoir une compréhension approfondie de l'industrie de l'hôtellerie, des tendances du marché, des besoins des clients et des principes de gestion. Il est chargé de coordonner les différentes activités de l'hôtel, de superviser le personnel, d'optimiser les revenus, de garantir la satisfaction des clients et de maintenir des normes élevées de qualité et de service. En somme, le management hôtelier est le pilier sur lequel repose la réussite et la compétitivité d'un établissement hôtelier."*³²

Les chaînes hôtelières regroupent plusieurs propriétés sous la même marque et la même direction centrale. Elles offrent une expérience cohérente et des normes de qualité dans tous leurs hôtels. Ces chaînes opèrent localement, nationalement et même internationalement, avec des hôtels dans divers endroits du monde.

La gestion centralisée des chaînes hôtelières joue un rôle important dans le management hôtelier. Elle place des normes et des procédures standardisées de la réception à la gestion des opérations quotidiennes telles que le service à la clientèle, la gestion des réservations, la formation du personnel, le marketing et la gestion des revenus. Cette approche permet d'optimiser l'efficacité, d'assurer la qualité du service et de maintenir une expérience client cohérente dans tous les hôtels de la chaîne. Il existe également des avantages économiques en termes de négociations avec les fournisseurs, de partage des coûts et de pouvoir de commercialisation.

Il est important de souligner que chaque hôtel au sein d'une chaîne peut avoir une équipe de direction locale travaillant avec le siège de la chaîne pour répondre aux besoins spécifiques de chaque établissement.

³² O'FALLON, (M. J) et RUTHERFORD, (D. G) : *Hotel Management and Operations*, John Wiley & Sons, 3eme édition, 2010, p.12.

En résumé, les chaînes hôtelières garantissent une gestion centralisée, des normes communes et une expérience client cohérente dans tous les hôtels. Celles-ci sont essentielles pour assurer la qualité, l'efficacité et le succès des opérations hôtelières.

Cette section permet d'explorer le luxe dans le domaine de l'hospitalité. En examinant les aspects généraux de l'hospitalité, l'histoire des hôtels, les différents types d'établissements et le management hôtelier. L'hospitalité est une notion fondamentale qui se retrouve à travers les établissements hôteliers, qu'ils soient modestes ou luxueux. Cependant, les hôtels se démarquent par leur capacité à offrir des expériences exceptionnelles à leurs clients.

"Un hôtelier réussi est celui qui parvient à transformer un séjour en une expérience inoubliable, où chaque détail est pensé pour créer un monde à part, un refuge de luxe et de confort." - Isadore Sharp

Section 3 : Le luxe en hôtellerie

Dans le domaine de la consommation, le luxe peut se manifester par l'utilisation de matériaux nobles, de designs élaborés, de services personnalisés et d'expériences uniques alors que dans le secteur de l'hôtellerie, le luxe peut se traduire par des hébergements haut de gamme, des équipements sophistiqués, une gastronomie de qualité supérieure, des soins et des services de spa, ainsi que des activités exclusives et des prestations sur mesure.

3.1.L'émergence du concept de luxe dans l'hôtellerie

*"Le luxe dans l'hôtellerie est un concept qui a évolué au fil du temps. Autrefois réservé à une élite économique et culturelle, le luxe est désormais accessible à une clientèle plus large. Les hôtels de luxe proposent des services et des équipements de qualité supérieure, ainsi qu'une expérience client unique et personnalisée. Les origines du luxe hôtelier remontent au XIXème siècle, avec l'ouverture de grands hôtels prestigieux tels que le Ritz à Paris et le Savoy à Londres. Depuis lors, le luxe hôtelier a connu une croissance constante, avec l'apparition de nouvelles marques et de nouveaux concepts de luxe."*³³

En adoptant le terme anglo-saxon « *palace* », on décrit en français un hôtel somptueux et renommé dans le monde entier, et depuis 1884 le terme est utilisé aux États-Unis pour faire

³³ BROCHARD, (P) et ZOLELIO, (E) : *Le luxe hôtelier : des origines à nos jours*, éd. Dunod, Paris, 2013, p.93.

référence à un grand établissement haut-de-gamme et luxueux. Le mot devient partie intégrante de la langue française en 1905, et en tant que fondateur de cette nouvelle industrie, RITZ Chartes a ouvert plusieurs établissements dans des villes telles que Rome (en 1983), Paris (en 1989) et Londres (en 1889). L'ouverture des portes du Ritz, du Carlton ainsi que du Lutétia a eu lieu pendant ce temps-là.³⁴

Avec l'émergence de la classe moyenne supérieure, le luxe est devenu plus accessible qu'il ne l'était avant, et l'industrie de l'hôtellerie de luxe a connu une croissance rapide. Les hôtels de luxe offrent désormais une expérience complète, avec des chambres spacieuses et bien aménagées, des installations de spa, des restaurants gastronomiques, des piscines, des terrains de golf et des centres de fitness. Les hôtels de luxe cherchent également à offrir une expérience personnalisée à leurs clients, en adaptant les services en fonction des préférences et des besoins individuels de chaque client. Ainsi, l'hôtellerie de luxe est un secteur qui s'est développé au cours des derniers siècles, à mesure que les voyages sont devenus plus courants et que les gens ont cherché à s'héberger dans des établissements de plus en plus confortables et exclusifs.

Les hôtels et les palais sont devenus des symboles de luxe à travers un processus d'évolution historique qui a été influencé par plusieurs facteurs clés. L'association de ces établissements avec l'aristocratie et la noblesse a joué un rôle essentiel dans leur transformation en symboles de prestige. Les familles royales et les nobles ont été les premiers à construire des palais somptueux, qui ont ensuite été convertis en lieux d'accueil pour les invités de marque. Ces palais offraient des espaces luxueux, ornés de décorations raffinées, de meubles de valeur et d'œuvres d'art prestigieuses. Ils étaient conçus pour impressionner et créer une ambiance d'opulence. En servant de résidences de choix pour les familles royales et les élites économiques, les hôtels et les palais ont acquis une réputation d'exclusivité et de grandeur. De plus, l'architecture et le design impressionnants de ces établissements ont contribué à leur image de luxe.³⁵ Des artisans et des architectes renommés ont été engagés pour créer des bâtiments magnifiques dotés de façades élaborées, d'intérieurs richement décorés et de jardins somptueux. Ces éléments architecturaux distinctifs ont ajouté une dimension visuelle à l'expérience du luxe. En outre, les services et les équipements exceptionnels offerts par ces établissements ont renforcé leur statut de symboles de luxe. Des spas de classe mondiale, des restaurants étoilés, des centres de remise en forme de pointe et des services de conciergerie

³⁴ <https://www.le-luxe-authentique.com> (consulté le 15/05/2023 à 22H35).

³⁵ PICHERIT, (J.L.) : *Le Moyen Age*, no. 2, éd. De Boeck Supérieur, 2002, pp. 301-310.

personnalisés ont été mis en place pour répondre aux besoins des clients exigeants. En se développant dans des destinations prisées et en établissant des normes de service élevées, les hôtels et les palais de luxe ont consolidé leur position en tant que symboles emblématiques d'opulence, de prestige et de satisfaction des besoins des voyageurs les plus exigeants.

3.2. La qualité de service dans l'hôtellerie

Le jugement porté sur la qualité d'un service hôtelier repose sur l'association entre les normes définies et la perception personnelle du client, en somme tout se résume à la satisfaction de nos clients.

Les hôtels se concentrent sur la satisfaction du client comme leur objectif principal, et ils doivent se montrer professionnels en mettant tout en œuvre pour satisfaire leur demande. Il y a plusieurs facteurs qui définissent la qualité d'un hôtel et du service fourni³⁶ :

- La fiabilité : le personnel est compétant et exécute ses tâches avec professionnalisme
- La tangibilité : la disponibilité permanente du personnel et son interaction avec la clientèle
- La rapidité : les services hôteliers doivent être exécutés dans les délais souhaités par le client
- La sécurité : la prestation ne doit représenter aucun danger et garantir une sécurité totale
- La courtoisie : le personnel doit se montrer respectueux et aimable vis-à-vis des clients
- L'accessibilité : la prestation doit être accessible à tout moment sans aucune difficulté
- La communication : le client doit être informé de l'ensemble des prestations et services disponibles, dans un langage simple et compréhensible

3.3. Les caractéristiques distinctives de l'hôtellerie de luxe

D'une simple auberge jusqu'au palace, rien n'est plus important en hôtellerie que la qualité. Pour cela, il faut l'implication de la totalité du personnel de l'hôtel, du directeur de l'établissement au stagiaire, pour la vérification des mesures et procédure d'hygiène, de confort et de sécurité également.

³⁶ <https://www.amenitiz.com> (consulté le 16/05/2023 à 14h10).

Pour qu'un lieu soit qualifié d'hôtel de luxe, certains critères doivent être remplis. En effet, au-delà des exigences de base, les entreprises doivent répondre aux attentes de leurs clients et répondre à tous leurs besoins. Par conséquent, la qualité de l'hôtel doit être complétée par le meilleur service et des normes bien précises afin de bénéficier du titre d'hôtel de luxe.³⁷

- Un service personnalisé et sur mesure : c'est une caractéristique importante d'un hôtel de luxe, rester à l'écoute du client. Il s'agit d'offrir aux clients une attention personnalisée et un service exceptionnel. Il s'agit d'anticiper leurs besoins, de répondre à leurs demandes spécifiques et de créer une expérience sur mesure. Le personnel de l'hôtel est formé pour fournir un service attentionné, discret et professionnel, garantissant que chaque client soit pris en charge de façon personnalisée et unique.
- Installations et architecture haut de gamme : Les hôtels de luxe sont connus pour leurs équipements et leur architecture haut de gamme. Cela comprend des chambres et des suites luxueusement meublées, des espaces publics élégants, des installations modernes et de première classe et des détails architecturaux bien pensés. Les hôtels de luxe peuvent être situés dans des bâtiments historiques magnifiquement restaurés, des gratte-ciels emblématiques, des villas privées ou des complexes contemporains, offrant une excellence visuelle et esthétique.
- Gastronomie et expériences culinaires : Elles occupent une place centrale dans l'hôtellerie de luxe. Ceux-ci offrent généralement une variété de restaurants et de bars renommés avec des chefs talentueux et d'excellents menus. Les clients pourront profiter d'une expérience culinaire extraordinaire, des plats créatifs aux spécialités locales et internationales. L'accent est mis sur la qualité des ingrédients, la présentation artistique des plats, l'ambiance et le service attentionné.

3.4.Types des hôtels de luxe

Il existe d'autres types d'hôtels de luxe qui offrent une expérience unique tels que les hôtels de plage de luxe, les hôtels de montagne de luxe, les hôtels de safari de luxe et bien d'autres. Chaque type d'hôtel de luxe a ses propres caractéristiques uniques et son attrait spécifique, mais tous s'efforcent d'offrir un service supérieur, des installations de première classe et des expériences inoubliables aux clients qui recherchent le luxe et la sophistication. Cependant, nous allons nous concentrer uniquement sur deux d'entre eux :

³⁷ <https://www.amenitiz.com> (consulté le 16/05/2023 à 14h10).

3.4.1. Les hôtels de luxe modernes

Les hôtels de luxe modernes incarnent l'élégance contemporaine et l'art de vivre raffiné. Ils offrent une expérience immersive dans le luxe, avec des intérieurs élégants, des équipements ultramodernes et un service personnalisé de premier ordre. Ces établissements se démarquent par leur esthétique contemporaine, leur design novateur et leur atmosphère élégante. Les caractéristiques de cette catégorie :

- **Design contemporain** : Les hôtels de luxe modernes se caractérisent par un design contemporain et innovant qui intègre des éléments architecturaux contemporains, des matériaux de qualité et une attention aux détails dans les finitions et l'ameublement.
- **Technologie de pointe** : ces hôtels utilisent une technologie de pointe pour améliorer l'expérience client, que ce soit par le biais de systèmes domotiques dans les chambres, d'équipements audiovisuels de haute qualité, d'applications mobiles pour faciliter les hôtels de service, ou d'autres innovations technologiques.
- **Service personnalisé** : Les hôtels de luxe modernes accordent une grande importance au service personnalisé et sur mesure. Ils cherchent à anticiper et à répondre aux besoins individuels de chaque client, offrant une attention exceptionnelle aux détails et à la personnalisation pour créer une expérience unique.
- **Prestations haut de gamme** : Ces hôtels proposent une gamme complète de prestations haut de gamme pour répondre aux besoins et aux attentes de leurs clients. Cela comprend des spas de luxe, des centres de remise en forme bien équipés, des restaurants étoilés Michelin, des bars élégants, des salles de réunion et bien plus encore.
- **Expérience culinaire de haute qualité** : Les hôtels de luxe modernes mettent l'accent sur la gastronomie et offrent une expérience culinaire de haut niveau. Ils peuvent accueillir des restaurants renommés, des chefs renommés et des menus créatifs mettant en valeur des produits de qualité.

3.4.2. Les hôtels de luxe antiques/historiques

Un hôtel de luxe historique ou antique est un lieu d'hébergement qui a été construit il y a des décennies, voire des siècles, et qui a conservé son charme et son caractère d'origine. Ces hôtels sont souvent situés dans des bâtiments historiques ou des structures

architecturales remarquables telles que des palais, des manoirs, des châteaux ou d'anciens monastères.

Ce qui distingue un hôtel de luxe historique, c'est son héritage et son patrimoine culturel. Ces établissements sont souvent témoins de moments historiques et accueillent des personnages célèbres du passé. Plongés dans une atmosphère chargée d'histoire et de tradition, ils offrent à leurs hôtes une expérience unique. Cet hôtel de luxe historique est également connu pour son souci du détail, son service impeccable et son ambiance intemporelle. Ils s'efforcent de conserver l'authenticité de leur époque tout en offrant des commodités modernes et un confort luxueux. Les caractéristiques uniques comprennent des éléments suivants :

- Architecture et design remarquable : Ils se distinguent par des détails authentiques. Leurs éléments caractéristiques comprennent de grandes façades, des fresques, des plafonds voûtés, des colonnes sculptées et des détails architecturaux d'époque.
- Héritage et histoire : les hôtels de luxe historiques ont souvent une signification culturelle particulière puisqu'ils ont été témoins de moments historiques liés à des événements, des personnalités ou des périodes importantes.
- Atmosphère intemporelle : l'ambiance étrangère au temps fait que les clients se sentent transportés dans une autre époque.
- Service personnalisé et attention aux détails : La formation du personnel dans le but de répondre à chaque besoin de chaque client est un élément par lequel l'hôtel de luxe historique personnalise ses services pour lui offrir une meilleure expérience.
- Restaurants gastronomiques : les restaurants se trouvant dans ces établissements antiques proposent une gastronomie raffinée et des plats traditionnels revisités dans le but de mettre en valeur la cuisine régionale ou internationale de qualité.
- Confort et luxe : la préservation de l'héritage historique de l'hôtel n'empêche pas ce dernier de mettre à la disposition de ses clients des équipements modernes pour un confort luxueux, ainsi, les chambres sont spacieuses, bien équipées et décorées avec goût.

Les caractéristiques citées ici peuvent varier selon les hôtels mais ont une seule fin, créer une expérience mémorable et immersive pour les clients.

Le luxe et l'hospitalité sont étroitement liés, car le luxe en soi implique souvent une expérience haut de gamme et personnalisée pour les clients. Lorsqu'il s'agit d'hospitalité de luxe, cela

signifie que l'expérience offerte doit être de la plus haute qualité, avec des services et des équipements de première classe. Plus les services sont de qualité et plus l'établissement gagne en popularité car à l'heure actuelle, les clients qui fréquentent des hôtels de luxe ont des attentes qui vont au-delà du service matériel rendu. Lorsqu'ils se rendent dans ce type d'établissement, ils s'attendent plutôt à ressentir des émotions et vivre des expériences.

Conclusion

En résumé, l'hospitalité de luxe est le summum de l'expérience client, où le luxe est redéfini et personnalisé pour répondre aux attentes les plus élevées. Les hôtels de luxe se caractérisent par un service personnalisé et sur mesure, des installations de qualité et d'excellentes expériences culinaires. Bien plus qu'un simple hébergement de première classe, ces propriétés offrent une expérience de voyage inégalée avec le mélange parfait d'hospitalité et de service supérieur.

Le fondateur de Morgan's Hotel Group, Ian Schrager, l'a dit avec justesse : *“Le luxe aujourd'hui est sur mesure, il est unique. Le luxe est une attitude, une sensation, un mode de vie”*. Cette citation met en évidence l'aspect unique et spécial des hôtels de luxe, où chaque client reçoit une attention particulière et répond à ses besoins et préférences spécifiques.

Alimenté par l'innovation et la recherche de l'excellence, l'industrie du luxe est un secteur qui évolue en permanence. Les hôtels de luxe sont à la pointe de cette évolution, offrant des installations et une architecture haut de gamme qui allient à la fois le design contemporain et l'héritage historique. Comme l'a mentionné Bill Bensley, célèbre architecte hôtelier : *“L'architecture est un art, mais l'architecture d'un hôtel de luxe est un art qui doit servir un but”*. Sans oublier la gastronomie qui occupe également une place de choix dans l'hôtellerie de luxe.

Pour finir, l'hospitalité de luxe incarne l'art d'allier confort, beauté et individualité. C'est un monde où chaque détail compte et où l'excellence est toujours recherchée.

Chapitre II : Le développement durable

Introduction

Dans un monde en constante évolution, la préoccupation pour l'environnement et les ressources naturelles est de plus en plus importante. Pour répondre à ces défis, l'approche du développement durable consiste à établir un équilibre entre les besoins économiques, sociaux et environnementaux des générations présentes et futures.

Pour protéger notre planète, garantir la viabilité économique et promouvoir l'équité sociale, cette approche nécessite une réflexion à long terme et une action concertée.

Ce chapitre explore plus en détail le DD en examinant ses origines, ses principes et ses applications pratiques.

Section 1 : Généralités sur le Développement Durable

La prise de conscience que notre mode de vie actuel n'est pas viable à long terme et qu'il faut trouver des moyens pour assurer un avenir durable pour les générations futures a fait que le concept du DD émerge.

Cette première section permet de mieux connaître la notion du DD, son évolution dans le temps, ainsi que les divers critères liés à ce dernier (définition, piliers, objectifs, enjeux, etc.).

1.1. Définition du DD

Connaître ce qu'est le DD semble être important car il est devenu aujourd'hui une référence majeure des politiques. Il englobe la croissance sociale et économique, ainsi que la prise en compte des enjeux environnementaux pour assurer un avenir viable pour tous.

Malgré la complication et la complexité de son concept, il peut être quand même défini comme suit :

L'approche du développement durable vise à organiser la société de manière à garantir une existence durable à long terme, en prenant en compte les impératifs présents et futurs. Cela implique la préservation de l'environnement, des ressources naturelles, ainsi que l'équité sociale et économique. Pour y parvenir, il est essentiel que tous les acteurs, qu'ils soient gouvernementaux, entreprises ou citoyens, participent activement à la définition, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques de développement durable.³⁸

³⁸ DOE, (J) : *Principes et pratiques du développement durable*, XYZ Éditions, Montréal, 2022, p. 45.

Selon la commission mondiale sur le développement et l'environnement Brundtland en 1987 : *"Deux concepts sont inhérents à la notion [de développement durable] : le concept de besoin, et plus particulièrement des besoins essentiels des plus démunis auxquels il convient d'accorder la plus grande priorité, et l'idée des limitations que l'état de nos techniques et de notre organisation impose à la capacité de l'environnement à répondre aux besoins actuels et à venir".*³⁹

Selon le PNUD, le DD est *"un développement qui améliore la qualité de la vie des êtres humains dans le respect des écosystèmes et des limites planétaires."*⁴⁰

1.2. Historique du concept du DD

Depuis les années 1980, de nombreuses avancées ont été réalisées dans le domaine du DD. Les normes environnementales se sont durcies, les énergies renouvelables se sont développées rapidement, les industries ont adopté des pratiques plus durables et les consommateurs sont devenus plus conscients de leur impact environnemental. De plus en plus de pays adoptent des mesures de développement durable, telles que la Stratégie Europe 2020 de l'Union européenne et le Plan national de développement durable de la France⁴¹. De nombreuses entreprises ont engagé des initiatives pour promouvoir une économie circulaire et responsable, reconnaissant leurs responsabilités sociales et environnementales.

1.2.1. Origine du DD, une histoire globale

Les débats et les préoccupations qui ont émergé dans les années 1960 et 1970 autour de la question de la croissance économique et de ses impacts sur l'environnement et la société ont donné naissance à l'idée du DD. Des événements tels que le rapport du Club de Rome sur les limites de la croissance (1972) et la Conférence des Nations unies sur l'environnement humain à Stockholm (1972) ont marqué cette période en indiquant en évidence la nécessité de concilier le développement économique et la protection de l'environnement, ainsi que les limites de la croissance économique.

En revanche, c'est seulement en 1987 que la commission mondiale sur l'environnement et le développement aussi appelée commission 'Brundtland' mise sur pied par les nations unies

³⁹ CMED, *Notre Avenir à tous*, Éditions du Fleuve, Montréal, 1988, p.51.

⁴⁰ PNUD, *Rapport sur le développement humain*, New York, 2020, p.2.

⁴¹ PAULINE, (P) : *Le développement durable, enjeux et réalités*, Editions Ellipses, 2019, p.42.

permet à ce concept du DD d'être popularisé, dans son rapport intitulé «*Notre avenir à tous*», la commission CMED définit le DD comme étant un processus de croissance économique et démographique capable de satisfaire les nécessités actuelles sans mettre en danger celles des générations futures. Cette définition a eu un impact significatif sur les diverses initiatives et politiques en faveur du DD qui l'ont suivie.

Le développement durable est né de la fusion de deux mouvements : le mouvement écologiste, qui remonte aux années 1960 et place les questions environnementales au premier plan de l'agenda politique, et le mouvement international de coopération au développement, qui remonte aux années 1940 et vise à aider les pays en développement à atteindre le même niveau de développement économique que celui des pays développés.⁴²

De plus, Philip Lawn et John Clarke affirment dans leur livre nommé "*Sustainable Développement : Concepts, Rationalities and Strategies*" que le concept du DD est né dans les années 1970, dans le contexte des préoccupations croissantes concernant les limites environnementales à la croissance économique. La publication du rapport du Club de Rome en 1972, intitulé "*Les limites de la croissance*", a marqué un tournant dans la prise de conscience de la nécessité de prendre en compte les limites environnementales dans les politiques de développement économique. Ce rapport a été suivi par une série de conférences internationales sur l'environnement dans les années 1970 et 1980, qui ont élargi le débat pour inclure des préoccupations sociales et économiques.⁴³

On commence à parler de DD pour la première fois au niveau international dans les rapports des Congrès de l'UICN. Mais le DD avait commencé à émerger comme idée bien avant cela, car à partir de la deuxième moitié du XIX^{ème} siècle⁴⁴, les sociétés occidentales constatent que leurs activités économiques et industrielles ont un impact significatif sur l'environnement ainsi que l'équilibre social.

Plusieurs crises écologiques et sociales vont avoir lieu dans le monde et faire prendre conscience que la mise en place d'un modèle plus durable est impérativement importante.

Crises économiques et sociales qui ont secoué le monde au XX^{ème} siècle :

⁴² VANDEVEER, (D) et PIERCE, (C) : *The Environmental Ethics and Policy Book: Philosophy, Ecology, Economics*, Wadsworth Publishing Co Inc, 2011, p.12.

⁴³ LAWN, (P) et CLARK, (J) : *Sustainable Development: Concepts, Rationalities and Strategies* , première édition, pp.4-6.

⁴⁴ <http://www.youmatter.world.fr>, (consulté le 12/05/2023 à 15h23).

- ✓ 1907 : crise bancaire américaine
- ✓ 1923 : crise de l'hyperinflation américaine
- ✓ 1929 : la crise financière des années 1930 commence
- ✓ 1968 : mouvement social de mai 1968 en France et dans le monde
- ✓ 1973 et 1979 : chocs pétroliers
- ✓ 1982 : choc de la dette des pays en développement.

Et quelques exemples de crises écologiques :

- ✓ 1954 : retombées nucléaires de Rongelap
- ✓ 1956 : crise du mercure de Minamata
- ✓ 1957 : marée noire de Torrey Canyon
- ✓ 1976 : catastrophe Seveso
- ✓ 1984 : catastrophe de Bhopal
- ✓ 1986 : catastrophe nucléaire de Tchernobyl
- ✓ 1989 : marée noire de l'Exxon Valdez
- ✓ 1999 : catastrophe Erika

Mais aussi : le réchauffement climatique, la pollution de l'air, la question de la couche d'ozone, la disparition de la biodiversité....

En résumé, l'historique de ce concept peut être présenté comme dans le tableau ci- dessous :

Tableau 2 : Dates clés de l'histoire de l'essor du développement durable

1972	Sommet des Nations Unies sur l'homme et l'environnement à Stockholm. Un état critique de la planète est dressé et certains scientifiques vont jusqu'à recommander un arrêt de la croissance économique.
1987	Publication du rapport « notre avenir à tous » de la commission des nations unies pour l'environnement et le développement présidé par Mme Gro Harlem Brundtland.
1989	Convention de Bâle sur le contrôle des mouvements transfrontaliers de produits toxiques.
1992	Conférence des nations unies sur l'environnement et le développement à Rio.
1995	Adoption du protocole de Carthagène sur les préventions des risques biotechnologiques.
1996	Sommet des villes à Istanbul. La déclaration d'Istanbul reconnaît le droit au logement comme partie intégrante des droits de l'homme.
1997	Adoption du protocole de Kyoto sur la réduction des émissions de gaz à effet de Serre.
2000	Adoption par les nations unies d'une déclaration sur les Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD).
2002	Sommet mondial de la terre, Rio+10, à Johannesburg. La déclaration de Johannesburg met en avant la nécessité de modifier les modes de production et de consommation.

Source : Alain, (J) : *Le DD : 100 questions pour comprendre et agir*, édition afnor, 2004, p11.

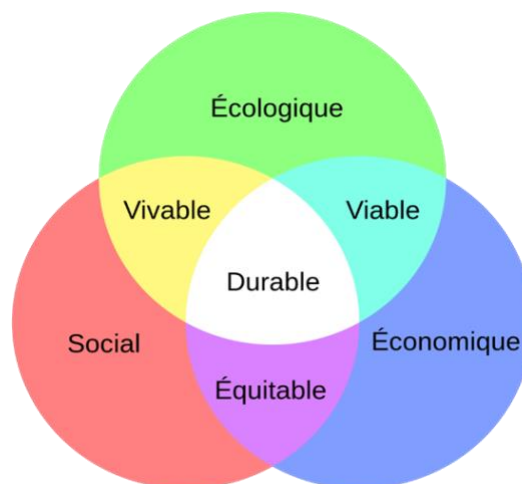
1.3. Les principaux piliers du DD

Le concept de DD ne se limite pas à la prise en compte des enjeux environnementaux et au respect de la planète. Il s'agit plutôt d'un des trois piliers qui composent le concept, avec une réalité très large. Il faut considérer le DD dans un sens environnemental, économique et social.⁴⁵ En d'autres termes, il doit être vivable, faisable et équitable.

⁴⁵ DORBANE, (N) : *Gestion des déchets solides dans le cadre du développement durable, cas de la ville de Tizi Ouzou*, Mémoire de magister en sciences économiques, Université de Tizi Ouzou, 2004, p. 89.

Autrement dit, contrairement au développement économique, le DD est un développement qui prend en compte trois dimensions : économique, environnementale et sociale. Les trois piliers du DD qui sont traditionnellement utilisés pour le définir sont donc : l'économie, le social et l'environnement.⁴⁶

Figure 2 : Les trois piliers du développement durable



Source : www.onedd.org

Selon le rapport "*Our Common Future*" de la Commission mondiale sur l'environnement et le développement de l'ONU également connue sous le nom de Commission Brundtland, publié en 1987, le DD se fonde sur trois composantes indissociables : le développement économique, le développement social et la protection de l'environnement.⁴⁷ Ces trois éléments sont interdépendants et doivent être intégrés dans la stratégie de développement de chaque pays.

1.3.1. Le pilier environnemental

Le pilier environnemental du DD met l'accent sur la nécessité de préserver les écosystèmes, de réduire les impacts environnementaux néfastes et de promouvoir une utilisation durable des ressources naturelles.⁴⁸ Cela implique de prendre des mesures pour minimiser la pollution, préserver la biodiversité, promouvoir l'efficacité énergétique et encourager l'utilisation des

⁴⁶ <http://www.youmatter.world.fr> (consulté le : 12/05/2023 à 18 :09).

⁴⁷ Commission mondiale sur l'environnement et le développement, *Notre avenir commun*, Presse universitaire d'Oxford. 1987. P.43.

⁴⁸ RICHARD (T.W) et DOROTHY (F. B) : *Environmental Science: Toward a Sustainable Future*, 13th Edition, 2018, pp.12-13.

énergies renouvelables. Il s'agit d'équilibrer les besoins humains avec la capacité de la Terre à soutenir la vie à long terme.

1.3.2. Le pilier social

Les dimensions sociales du DD sont multiples telles que garantir une répartition juste des ressources, lutter contre toutes formes de précarité et soutenir un accès aux soins sans distinction tout en proposant un système éducatif ouvert sur le monde.

Autrement dit, afin d'assurer une répartition équitable des richesses et renforcer la solidarité entre les pays, le DD promut la réduction des inégalités et notamment la lutte contre la pauvreté et la faim.⁴⁹ L'amélioration des conditions de vie implique un accès plus démocratique à la santé et à l'éducation des populations plus défavorisées, le renforcement des groupes sociaux, etc.

1.3.3. Le pilier économique

Le pilier économique du DD englobe plusieurs aspects clés. Il vise à promouvoir une croissance économique durable qui ne compromet pas les ressources naturelles à long terme. Cela nécessite une gestion responsable des ressources, en trouvant un équilibre entre la satisfaction des besoins humains et la préservation des écosystèmes.⁵⁰ L'entrepreneuriat responsable est également encouragé, favorisant des pratiques commerciales durables et éthiques. De plus, des mesures sont mises en place pour réduire les inégalités économiques et promouvoir une répartition équitable des ressources.

1.4. Les principes du DD

Le DD inclut plusieurs principes qui ont des définitions distinctes. La déclaration de 1992 qui a eu lieu à Rio, a marqué 27 principes, et parmi ces principes, il est opportun de s'appuyer sur quelques-uns : le principe de précaution, de prévention, de responsabilité, de solidarité, d'intégration et le principe de pollueur/payeur.

⁴⁹ MONEDIAIRE, (G) : *Le pilier social du développement durable*, *Revue juridique de l'environnement*, vol. 37, no. 4, 2012, p. 663-664.

⁵⁰ STEPHEN, (J. R) : *Sustainable Development: Principles, Frameworks, and Case Studies*, 1ere édition, 2015, p. 76-77.

1.4.1. Le principe de précaution

Le principe de précaution est un pilier fondamental du DD. Il s'agit de prendre des mesures préventives pour éviter les dommages potentiels à l'environnement et à la santé humaine, même en l'absence de certitudes scientifiques absolues.⁵¹ Ce principe reconnaît que certaines activités ou technologies peuvent présenter des risques inacceptables pour l'avenir, et il préconise une approche de gestion du risque basée sur la prudence. Ainsi, il revient aux décideurs de prendre des mesures anticipées pour minimiser les impacts négatifs et favoriser des solutions alternatives plus durables.

1.4.2. Le principe de prévention

Ce principe repose sur la protection contre les risques effectifs ou réels causés à l'environnement, il vise à utiliser les diverses matières et ressources d'une façon à diminuer ou éliminer les effets néfastes sur l'environnement. Cela se fait en appliquant des règles dans ce sens afin de favoriser les produits les plus propres ou les moins polluants.

1.4.3. Le principe de responsabilité

C'est le principe numéro sept de la déclaration de Rio de 1992⁵², qui a comme finalité la prise en considération et la restauration des nuisances environnementales afin de promouvoir un environnement en bon état.

1.4.4. Le principe de solidarité

Les préoccupations qui doivent être prises en considération pour tous les pays sont celles d'un environnement plus protégé et une pauvreté plus au moins réduite ou éliminée en mettant des mesures de coopération entre ces pays⁵³ (les aides des pays développés destinés aux pays en développement).

1.4.5. Le principe du pollueur/ payeur

Dans ce cas, c'est le responsable de la pollution (pollueur) qui doit supporter ou assumer ses faits, c'est-à-dire le coût de la pollution ainsi que le coût des mesures de prévention.

⁵¹ BOSSELMAN (F), CALLIES (D) et BANTA (J) : *Principles of Sustainable Development*, 3rd Edition, 2016, p.95-96.

⁵² <https://www.un.org/french/events/rio92/rio-fp.htm> (consulté le 05/06/2023 à 22h13).

⁵³ ROC GNAHOUI, (D) : *Le principe du respect de la situation particulière des pays en développement et de l'assistance au développement*, Revue internationale de droit économique /3-4 (t. XVII), 2003, pp.373- 386.

1.4.6. Le principe d'intégration

Selon ce principe, tout le monde est dans l'obligation de bien penser à l'environnement, et plus particulièrement à la manière avec laquelle l'ensemble des dégradations environnementales sera réduit.⁵⁴ Cela implique le respect et la mise en pratique des règles et normes à toutes les échelles et pour tous les organismes.

Donc, le respect de tous ces principes semble être une réalité et une nécessité en vue d'associer les trois principaux objectifs du DD, protéger l'environnement, garantir à la fois l'équité sociale et l'efficacité économique.

1.5. Les objectifs du DD

Les objectifs de DD ont été proposés par les Nations Unies (ONU) en 2015. Ces objectifs comprennent divers thèmes, notamment l'éradication de la pauvreté sous toutes ses formes, l'éradication de la faim, la santé et le bien-être, une éducation de qualité, l'égalité des sexes, l'accès à l'eau, à l'assainissement et à l'énergie propre, la promotion de l'emploi et d'une vie décente, le développement d'une infrastructure durable, la réduction des potentiels, des communautés et des villes durables, la consommation de produits durables et la mise en œuvre d'actions pour promouvoir ces objectifs se veulent généraux et applicables à tous les pays, qu'ils soient développés ou en développement.⁵⁵

Le DD dans sa globalité a pour objectif de réaliser un équilibre entre les trois dimensions de ce développement de la manière suivante :

1.5.1. Economique

Dont l'objectif est de réaliser la performance économique, ainsi que l'aptitude à la contribution au développement économique dans le lieu d'implantation de l'entreprise et ses échelons.

1.5.2. Social

C'est la prise en compte de toutes les incidences sociales tout au long de l'activité de l'entreprise au niveau de tous ces échelons : employés (conditions de travail, niveau de rémunération, ...), fournisseurs, clients, communautés locales et société en général.

⁵⁴ COMOLET, (A) et DECONINCK, (A) : *Le principe d'intégration. Historique et interprétation*. Revue Européenne de Droit de l'Environnement, n°2, 2001. pp. 152-167.

⁵⁵ l'ONU : *Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development*, Nations Unies, 2015.

1.5.3. Environnemental

L'objectif est d'effectuer des contrôles concernant l'impact du développement social par les entreprises et leurs produits en termes de flux et de la production des déchets, de même, effectuer une compatibilité entre l'activité sociale de l'entreprise et tenir la biodiversité et des écosystèmes.

Figure 3 : Les 17 objectifs du développement durable



Source : www.sosve.org/sites/uploads/2015/10/17-objectifs-odd-unicef.png

Ces 17 objectifs se répartissent dans les trois principales catégories citées précédemment, à savoir les dimensions sociales, économiques et environnementales du développement durable. Chacun de ces objectifs vise à résoudre des défis majeurs auxquels notre monde est confronté, en offrant une feuille de route globale pour un avenir plus juste, équitable et durable.

1.6. Les enjeux du DD

Traditionnellement, les enjeux du DD sont répartis en trois catégories, conformément à la définition du développement durable, élaborée en 1987 dans le Rapport Brundtland. Il y a les enjeux économiques, les enjeux environnementaux, et les enjeux de société. On dit alors qu'un DD est une manière de vivre qui nous permet de concilier à la fois des objectifs de performance économique, des ambitions de protection et de préservation de l'environnement et un développement social commun positif.

Ces trois grands enjeux du DD sont imbriqués les uns avec les autres ⁵⁶: l'économie affecte l'environnement, la crise écologique a des conséquences économiques et sociales, la performance de nos entreprises et leur capacité à assurer nos besoins dépend directement de notre capacité à préserver les ressources et les écosystèmes. De la même façon, notre

⁵⁶ <https://youmatter.world/fr/enjeux-developpement-durable/> (consulte le 12/05/2023 à 23h37), Clément Fournier - Rédacteur en chef, Publié le 18 octobre 2018.

environnement influence des aspects sociaux de nos vies, comme la santé, les inégalités ou l'exclusion. Dire que le DD se structure autour des enjeux économiques, sociaux et environnementaux est donc un peu vague. Car en réalité, les enjeux du DD sont multiples et pluriels.

On peut citer des enjeux essentiels pour assurer un DD à long terme :

- La lutte contre le changement climatique,
- La préservation de la biodiversité,
- La gestion durable des ressources naturelles,
- La réduction de la pauvreté,
- La promotion de l'égalité sociale et économique
- Le DD doit être au cœur des politiques publiques et des stratégies d'entreprise, et doit être intégré à tous les niveaux de décision.

1.7. Les défis du DD

Une multitude d'enjeux menacent le développement durable, notamment les phénomènes d'urbanisation accélérée et les problématiques environnementales telles que la pollution ou encore le réchauffement climatique.

Prenant Le changement climatique comme un exemple :

La plupart des impacts à court et à moyen terme seront causés par une plus grande variabilité des conditions et des phénomènes météorologiques extrêmes plus fréquents tels que les orages, les sécheresses, les inondations et les vagues de chaleur.⁵⁷ Les pays en développement ont historiquement contribué le moins aux émissions responsables du changement climatique, mais sont susceptibles de souffrir le plus en raison de leur vulnérabilité et de leur faible capacité à s'adapter à ces phénomènes météorologiques.

Les projections à moyen et long terme basées sur les tendances actuelles suggèrent que le changement climatique perturbera gravement l'activité socio-économique dans de nombreux secteurs sur tous les continents.⁵⁸ Cependant, il est techniquement et économiquement

⁵⁷ Les défis mondiaux du développement durable Stratégies en faveur des emplois verts (*Note d'information de l'OIT Conférence des ministres du travail et de l'emploi Niigata*, Japon, 2008, p.3.

⁵⁸ http://www.hmtreasury.gov.uk/independent_reviews/stern_review_economics_climate_change/stern_review_report.cfm (consulte le 05/06/2023 à 23 :44).

possible de réduire les émissions à des niveaux capables de résister au changement climatique. Les mesures d'atténuation visant à réduire les émissions et à éliminer les gaz à effet de serre de l'atmosphère sont à la fois nécessaires et plus économiques que de ne rien faire

Un autre exemple, les ressources naturelles :

Les pays à revenu intermédiaire sont également confrontés à des changements majeurs dans le développement qui permettent d'améliorer le niveau de vie dans les économies à faibles émissions de carbone. L'investissement étranger direct et le transfert de technologie qui en résulte joueront un rôle important. Mais il faut aussi développer des innovations locales pour répondre aux capacités de production uniques des pays en développement, notamment en renforçant les politiques de développement des ressources humaines. La question était également à l'ordre du jour de la Conférence internationale du Travail de 2008.⁵⁹

Répondre efficacement à ces défis nécessitera l'adoption de politiques publiques ambitieuses impliquant tous les acteurs impliqués dans la transition vers un modèle de développement plus durable (citoyens et entreprises) tout en renforçant la coopération internationale.

La recherche collective de solutions innovantes et pérennes pour un développement durable permet à toutes les parties prenantes d'y contribuer efficacement.

*"Le DD doit faire face à des défis considérables : le changement climatique, la raréfaction des ressources naturelles, la perte de biodiversité, l'augmentation de la population mondiale, l'urbanisation, la pauvreté, la malnutrition, la pollution de l'air et de l'eau, l'inégalité sociale, etc."*⁶⁰

Tout cela amène à la conclusion que le DD est un grand défi pour notre époque, mais offre aussi de nombreuses opportunités pour construire un avenir plus juste, plus équitable et plus durable pour tous.

1.8. Les bénéfices et les obstacles du DD

Les bénéfices du DD sont nombreux et tangibles. Malgré ces nombreux atouts, le développement durable se heurte également à des obstacles majeurs.

⁵⁹ http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_092259.pdf (consulté le 05/06/2023 à 23:54).

⁶⁰ BOURG, (D) et Kerry, (H) : *Whiteside, Le Développement durable*, 3ème édition, PUF, 2018, pp 9-10.

1.8.1. Les bénéfices du DD

Le DD ne se limite pas uniquement par des défis, mais aussi des bénéfices pour tous. Cela peut inclure une meilleure qualité de vie, une économie plus résiliente et innovante, une planète plus saine et plus belle, une société plus juste et inclusive, etc.

Le développement durable apporte de nombreux avantages et opportunités. Des progrès significatifs peuvent être réalisés dans ces domaines clés grâce à une approche globale qui tient compte des dimensions économiques, sociales et environnementales. Sur le plan économique, il encourage l'émergence de nouvelles industries durables et avancées, accélère la création d'emplois verts et stimule la croissance économique. Au niveau sociétal, il vise à réduire les inégalités en limitant l'accès à l'éducation et à la santé et en favorisant l'inclusion sociale.⁶¹ D'un point de vue écologique, le DD contribue à la conservation des écosystèmes.

1.8.2. Les obstacles du DD

Le DD est confronté à des obstacles multiples. Certains sont liés aux intérêts économiques et politiques des pays, d'autres aux limites conceptuelles du DD lui-même. Si des progrès ont été accomplis dans ce domaine, atteindre les objectifs fixés par l'ONU pour le développement durable d'ici 2030 nécessitera l'engagement de tous les pays.⁶² Pour cela, une coopération étroite entre les pays pauvres et riches est indispensable afin de réduire les écarts économiques et sociaux dans le monde entier. L'évaluation des impacts environnementaux et sociaux sont également un défi majeur, de même que la mesure de la durabilité.

En résumé, malgré les avantages et les bénéfices du DD, il reste encore de nombreux obstacles à surmonter. Intérêts économiques et politiques concurrents, problèmes de coordination et de financement, attitudes négatives ou ignorantes envers la justice environnementale et sociale, etc.

Finalement, le DD est un concept qui vise à répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre à leurs⁶³. Atteindre cet objectif nécessitera de tenir compte des dimensions environnementales, sociales et économiques et de trouver des solutions durables pour surmonter les obstacles actuels tels que la pauvreté, la croissance démographique, la pollution, le changement climatique et la perte de biodiversité.

⁶¹SACHS, (J) : *The Age of Sustainable Development*, Columbia University Press, 2015, p.58.

⁶²MORMONT, (M) : *Les défis du développement durable*, Boeck Supérieur en 2016 .p. 81.

⁶³ Commission mondiale sur l'environnement et le développement : *Notre avenir commun*. Presse universitaire d'Oxford. (1987).P.24.

Les objectifs de DD définis par l'ONU fournissent une feuille de route pour une action inclusive et concertée afin de créer un avenir plus durable pour tous. Cela nécessite un engagement fort de tous les niveaux de gouvernement, des entreprises et des citoyens.

Section 2 : La mise en œuvre du DD au sein des entreprises

Les entreprises, particulièrement les directions et le management de ces dernières, seront confrontées à des changements majeurs car le modèle de développement actuel est inadéquat pour résoudre les problèmes environnementaux et sociaux dans n'importe quel pays.

Le développement durable, notion portée à l'intérêt global, est en passe de devenir une exigence imposée aux entreprises⁶⁴. Pour relever ce défi, celles-ci pourront être capables de prendre du recul, d'anticiper les évolutions sociétales, d'expérimenter et d'entreprendre. La mise en œuvre du développement durable au sein des entreprises est primordiale, mais difficile, car elle implique de tenir compte des trois dimensions du développement durable et de garantir leur efficacité : performance économique, sociale et environnementale.

En ce sens, John Elkington⁶⁵ a été un pionnier des principes de RSE et a développé le concept de « *triple bottom line* ». Cela signifie que les résultats financiers d'une entreprise peuvent être atteints en assurant les trois éléments suivants du DD :

Facteurs économiques, sociaux et écologiques La mise en place d'une telle démarche DD est donc un processus complexe dans une entreprise, nécessitant un haut niveau de responsabilité de tous les services. Par conséquent, cette section décrit la RSE et les parties prenantes et les différentes fonctions qui doivent intégrer le concept de développement durable. Il met également en lumière la situation du DD et les difficultés à l'intégrer dans l'entreprise.

2.1. La responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise

Toute entreprise qui décide de s'engager dans un contexte du DD est consciente de la nécessité d'avoir la volonté de réagir différemment et ne pas avoir comme unique objectif le profit, mais va au-delà, alors, ses décisions et activités seront prises au profit à la fois de la société et de l'environnement d'une manière à baisser les impacts engendrés sur l'environnement et sur la

⁶⁴ AGGERIE, (F) et NOGUERRA (A) : *Le développement durable en entreprise* de, éditions Presses des Mines en 2013 p. 16.

⁶⁵ ARNAUDE, (E), BERGER, (A) et PERTHUIS, (C) : *le développement durable*, Nathan Paris, 2011, p.58.

société, avec l'importance et la nécessité de prendre en compte les exigences des parties prenantes. Cela donc, se traduit par une conduite claire, transparente et éthique, qu'elle soit aussi conforme aux lois qui lui y correspondent.

La RSE peut être donc définie comme « *le concept dans lequel les entreprises ont des préoccupations éthiques, sociales et environnementales dans leurs activités et dans leurs relations avec les parties prenantes : salariés, actionnaires, clients, fournisseurs, riverains..., mais aussi dans leurs choix d'investissement* »⁶⁶

D'une autre manière, La responsabilité sociale des entreprises (RSE)⁶⁷ fait référence aux obligations que les entreprises assument afin de maximiser les impacts positifs et de minimiser les impacts négatifs de leurs activités sur les parties prenantes, y compris les clients, les fournisseurs, les employés, les actionnaires, les communautés et l'environnement.

En prenant en compte l'impact de leurs activités sociales et environnementales dans le cadre du DD (RSE), les entreprises peuvent adopter des pratiques plus robustes et s'investir dans le DD implique une prise de conscience des enjeux sociaux et environnementaux qui affectent l'activité de l'entreprise. Pour les entreprises modernes qui souhaitent se distinguer comme des acteurs responsables et durables sur le marché mondial compétitif d'aujourd'hui où chaque partie prenante compte dans leur réussite à long terme, la RSE joue désormais un rôle central.

2.1.1. Les types de stratégies RSE

Il est à distinguer entre deux types de stratégies en matière de RSE ⁶⁸qui sont :

- Stratégie substantielle

Il y a lieu de parler de la réussite de cette stratégie, le fait de l'existence d'une efficace configuration de l'activité de l'entreprise (concernant les politiques et choix stratégiques, les processus, etc.) par rapport aux évaluations de la société.

- Stratégie symbolique

Cette stratégie a comme principe, la nécessité de l'entreprise d'opter pour une politique de RS, dont l'entreprise visera des objectifs à long terme et des comportements plus ou moins

⁶⁶ BALLAND (S) et BOUVIER (A.M) : *Management des entreprises en 24 fiches*, édition Dunod, p.21.

⁶⁷ MAIGNAN, (I) et FERRELL, (O.C) : *Responsabilité sociale des entreprises et marketing : un cadre intégrateur*. *Journal de l'Académie des sciences du marketing*, 2004, p.4.

⁶⁸ WOLFF, (D) : *Le développement durable : théories et applications au management*, 2e édition Dunod, Paris, 2005, p .17.

responsables. Donc, elle vise la recherche de sa réputation et son image tout en menant les parties prenantes vers les mouvements de l'entreprise

2.2.L'intégration du DD au management des entreprises

Face à l'épuisement des ressources naturelles, au changement climatique, à l'augmentation des réglementations environnementales et sociales, ainsi qu'à l'évolution des attentes des parties prenantes, les entreprises sont appelées à repenser leur modèle de développement ce qui a engendré une préoccupation importante de l'intégration du DD dans le management des entreprises de toutes tailles, pour intégrer des considérations environnementales, sociales et économiques à long terme. Dans cette optique, ce titre examinera les différentes stratégies, outils et pratiques permettant aux entreprises d'intégrer efficacement le DD dans leur management et les avantages afin de relever les défis actuels et futurs.

Comme Dominique Wolf a souligné dans son ouvrage⁶⁹ que l'entreprise doit donc repenser ses modes de production, mais aussi la manière dont elle se positionne sur le marché et dont elle gère sa relation avec les parties prenantes. Pour cela, elle doit intégrer le DD dans sa stratégie, au même titre que la qualité, la sécurité, la productivité, la compétitivité, etc.

2.2.1. Le management durable

Selon l'ISO 26000,⁷⁰ le management durable est la responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société, prend en compte les attentes des parties prenantes, respecte les normes internationales de comportement et est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations.

La gestion durable peut ainsi être définie comme une approche managériale nécessaire pour intégrer les dimensions économiques, sociales et environnementales dans toutes les activités de l'entreprise, autrement dit le management du DD implique une démarche collective, qui concerne l'ensemble de l'entreprise et de ses parties prenantes.⁷¹ Il ne s'agit pas d'une tâche supplémentaire qui viendrait s'ajouter aux missions existantes, mais d'un nouveau mode de

⁶⁹ WOLFF, (D) : Op. cit, p.91.

⁷⁰ Organisation internationale de normalisation (ISO). *ISO 26000 : 2010 Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale*, 2010, P.13.

⁷¹ Ibid, p.101.

gouvernance qui permet de concilier les objectifs économiques, sociaux et environnementaux de l'entreprise.

2.3. Les stratégies de la mise en œuvre du DD au management des entreprises

Les préoccupations environnementales et sociales prenant de plus en plus d'importance, les entreprises cherchent à mettre en place des stratégies de développement durable.⁷² Bien que cela puisse être difficile pour les chefs d'entreprise, une approche durable présente également de nombreux avantages sur le long terme tout en faisant attention aux répercussions environnementales et sociales.

Les objectifs et la taille de chaque entreprise peuvent influencer les stratégies à mettre en place pour intégrer le DD dans son management, en revanche certaines stratégies essentielles peuvent être identifiées et modifiées pour répondre aux besoins spécifiques des entreprises.

Pour simplifier, on peut citer :

- Afin de s'assurer que les objectifs en matière de DD soient alignés sur les objectifs stratégiques de l'entreprise, il faut que l'entreprise intègre dans sa stratégie globale les notions du développement durable.
- En mettant en place un système de gestion environnemental et social efficace qui évalue les impacts écologiques ainsi que sociaux afin de prendre des mesures adéquates pour les réduire.
- Les parties prenantes doivent être impliquées dans tous les aspects du processus de mise en œuvre du DD pour assurer sa réussite, et en s'engageant davantage dans le DD l'entreprise pourrait voir sa légitimité renforcée.
- Renforcer l'engagement et la compréhension des enjeux environnementaux et sociaux liés aux activités de l'entreprise par la formation et la sensibilisation des employés à la question du DD et aussi la collaboration avec d'autres entreprises et parties prenantes pour renforcer l'impact du DD sur l'ensemble du secteur.⁷³

⁷² SMITH, (J), *Intégrer les stratégies de développement durable en entreprise : enjeux et bénéfices*, Journal of Sustainable Business, vol. 15, non. 2, 2022, pp. 45-62.

⁷³ Dupont, (M) : *Stratégies de développement durable pour les entreprises*. Paris : Presses de l'Université de Paris. (2020), pp. 45-46.

2.3.1. Les stratégies d'engagement de la direction

L'engagement de la direction est un élément clé pour la réussite de la mise en œuvre du DD dans le management des entreprises. Les différentes stratégies entamées dans ce titre peuvent guider les entreprises à impliquer leur direction dans cette transition vers un modèle de développement durable.

L'engagement de la direction est essentiel pour la réussite de toute initiative en matière de développement durable. Les dirigeants doivent être les champions de la cause environnementale et sociale de leur entreprise, afin de favoriser la prise en compte des enjeux de durabilité dans toutes les décisions stratégiques.⁷⁴ Ils doivent également s'assurer de l'allocation des ressources nécessaires à la mise en œuvre de la politique environnementale de l'entreprise, ainsi qu'à la formation et à la sensibilisation des employés.

2.3.2. Les stratégies de sensibilisation des employés

Pour impliquer l'ensemble des salariés, il est souvent nécessaire d'organiser des formations et des séminaires de sensibilisation. Ces sessions peuvent aborder différents thèmes liés au DD tels que la gestion de l'eau, de l'énergie, des déchets, mais aussi l'impact de l'entreprise sur la société et l'environnement.⁷⁵ Il est également possible d'organiser des événements internes, comme des journées portes ouvertes ou des challenges écologiques, pour mobiliser les employés autour de la thématique du développement durable.

D'une autre manière, établir une communication efficace au sein d'une organisation est essentiel pour éduquer les employés sur les pratiques de DD. Cela peut être réalisé en fournissant des canaux clairs et accessibles tels que des bulletins d'information, des conférences, des formations et des ateliers. La direction doit montrer l'exemple en faisant preuve d'un comportement responsable et en exprimant une volonté sincère de développement durable. Il est également important de sensibiliser les employés afin qu'ils comprennent les enjeux et acquièrent les compétences nécessaires, les encourager à se comporter de manière responsable en offrant des incitations telles que des primes et des cadeaux au lieu d'espèces.

⁷⁴ TURCOTTE, (M.F) : *La gestion environnementale : une approche stratégique pour le développement durable*, Presses de l'Université du Québec, 2e édition, 2016, p. 123.

⁷⁵ BONDU, (J), CRUTZEN, (N) et autres : *Management durable : les entreprises face au défi du développement durable*, Dunod, Paris, 2014, p.175.

2.3.3. Les stratégies de gestion des risques environnementaux

Selon John Elkington et Jochen Zeitz : "*Les entreprises peuvent adopter différentes stratégies pour gérer les risques environnementaux. La première étape consiste à identifier les risques potentiels, en évaluant les impacts environnementaux de leurs activités et en prenant en compte les préoccupations des parties prenantes. Ensuite, les entreprises peuvent élaborer des plans d'action pour minimiser ces risques, en mettant en place des systèmes de gestion environnementale, en adoptant des pratiques plus durables et en innovant pour réduire leur empreinte écologique. Les entreprises peuvent également diversifier leurs sources d'approvisionnement et leur portefeuille de produits pour réduire leur dépendance à l'égard des matières premières rares ou des technologies à forte intensité énergétique. Enfin, les entreprises peuvent établir des partenariats avec d'autres acteurs pour partager les coûts et les risques, et pour encourager l'innovation et la diffusion des bonnes pratiques.*"⁷⁶

La gestion du risque environnemental nécessite que les entreprises adoptent une approche globale et intégrée qui englobe toutes leurs activités. D'abord, elles identifient les risques environnementaux associés à leurs activités, puis elles classent ces risques en probabilité et en gravité des conditions environnementales et enfin mettent en place des mesures préventives et mesures de contrôle. Cette approche doit être régulièrement revue et mise à jour pour refléter les changements dans les conditions environnementales et les activités de l'entreprise.

Pour réussir cette démarche, il est recommandé d'établir une politique de management environnemental⁷⁷ visant à intégrer les aspects environnementaux dans la stratégie globale de l'entreprise. Cette politique doit se décliner en objectifs et en plans d'action concrets impliquant tous les services et collaborateurs de l'entreprise. En outre, des systèmes de suivi et d'évaluation doivent être mis en place afin de mesurer l'efficacité des mesures prises et de prendre les décisions nécessaires pour améliorer la performance environnementale de l'entreprise.

⁷⁶ELKINGTON, (J) et ZEITZ, (J) : *The Breakthrough Challenge: 10 Ways to Connect Today's Profits With Tomorrow's Bottom Line*, Jossey-Bass, 2014, P.153.

⁷⁷<https://www.ademe.fr/expertises/risques/risques-environnementaux/gestion-risques-environnementaux> , (consulté le 13/05/2023 à 21 :15)

2.4. Les outils et méthodes pour la mise en œuvre du DD au sein des entreprises

Le DD est désormais une considération importante pour les entreprises qui souhaitent concilier croissance économique, protection de l'environnement et bien-être social. Pour ce faire, les entreprises peuvent utiliser différentes méthodes et outils pour mettre en œuvre une stratégie durable.

Il est important d'utiliser certains outils et méthodes pour intégrer le développement durable dans votre entreprise. Avant tout, il est nécessaire d'évaluer les impacts environnementaux, sociaux et économiques des activités des entreprises. Cela peut être fait à l'aide d'outils tels que l'analyse du cycle de vie et l'empreinte carbone.⁷⁸ Ensuite, nous devons fixer des objectifs et des indicateurs pour mesurer si les approches de développement durable fonctionnent. Ces objectifs peuvent être définis à différents niveaux, tels que la stratégie globale ou des mesures spécifiques. L'implication de toutes les parties prenantes, y compris la direction, les employés, les fournisseurs et les clients, est essentielle au succès. La communication est essentielle pour les sensibiliser et les impliquer.

Il existe de nombreux autres outils et méthodes pour la mise en œuvre du DD au sein des entreprises, mais ces exemples donnent une idée de la diversité des approches possibles :

2.4.1. L'analyse du cycle

*"L'Analyse du Cycle de Vie est une méthode d'évaluation des impacts environnementaux d'un produit, d'un service ou d'un système, depuis l'extraction des matières premières nécessaires à sa fabrication jusqu'à son élimination finale. L'ACV est une approche globale qui prend en compte tous les aspects de l'environnement (air, eau, sol, biodiversité) ainsi que les conséquences sociales et économiques associées à chaque étape du cycle de vie."*⁷⁹

Autrement dit, Cette méthode permet d'évaluer l'impact environnemental d'un produit ou d'un service sur l'ensemble de son cycle de vie, de la production à l'élimination. Cela permet d'identifier les étapes les plus significatives du cycle de vie et de développer des solutions pour minimiser l'impact environnemental.

⁷⁸HULOT, (N) : *Le développement durable en entreprise : une opportunité de croissance*, Les Liens qui Libèrent, 2017, p.65.

⁷⁹ MACOMBE, (C) et LEPAGE, (L) : *L'Analyse de Cycle de Vie - Comprendre et réaliser une ACV*, France Agricole, 2014, p.27.

2.4.2. L'écoconception

L'écoconception⁸⁰ vise à intégrer les préoccupations environnementales dès la conception des produits ou services, en passant par toutes les étapes du cycle de vie. Elle s'appuie sur des outils tels que l'analyse du cycle de vie (ACV), qui permet d'évaluer les impacts environnementaux de chaque étape du cycle de vie, depuis l'extraction des matières premières jusqu'à la fin de vie du produit, en passant par la production, le transport, l'utilisation et le recyclage. L'objectif est d'identifier les étapes les plus polluantes et de proposer des solutions pour les améliorer. L'écoconception peut également s'appuyer sur d'autres outils, tels que l'évaluation de la toxicité ou la mesure de l'empreinte carbone, qui permettent de prendre en compte d'autres aspects environnementaux.

Cette méthode consiste à prendre en compte les préoccupations environnementales lors de la conception d'un produit ou d'un service. L'objectif est de minimiser l'impact environnemental d'un produit ou d'un service tout au long de son cycle de vie en utilisant des matériaux recyclés, en fournissant la consommation d'énergie, en favorisant la réutilisation et en prolongeant la longévité.

2.4.3. La gestion des énergies

Cette méthode tente de minimiser la consommation d'énergie en utilisant des équipements économes en énergie, en améliorant l'efficacité énergétique des bâtiments, en adoptant des pratiques respectueuses de l'environnement et en sensibilisant les employés à l'importance de la gestion de l'énergie.

Au-delà de l'approvisionnement en énergie, la gestion de l'énergie dans les entreprises est devenue un enjeu économique majeur. Les entreprises peuvent réaliser des économies d'énergie et donc de coûts, grâce à l'optimisation de leur consommation énergétique. Les enjeux sont donc économiques et environnementaux. Cela peut se faire par la mise en place d'un système de management de l'énergie (SME), la réalisation d'audits énergétiques, l'intégration de l'efficacité énergétique dans la politique d'achat de l'entreprise, etc. Le SME est un outil pour piloter les consommations énergétiques d'une entreprise, améliorer sa performance énergétique et réduire ses coûts. Il se base sur la norme ISO 50001, qui définit les exigences d'un SME.⁸¹

⁸⁰MATHIEUX, (F) et BALMES, (D) : *L'écoconception dans les entreprises*, Dunod, 3ème, 2018, pp.19-20

⁸¹ <https://www.ademe.fr/entreprises-monde-agricole/efficacite-energetique/gestion-energie-entreprise> .
(Consulté le 12 mai 2023, à 18h24).

2.4.4. La gestion des eaux

La gestion de l'eau va au-delà de l'approvisionnement en eau potable. Cela comprend plusieurs tâches importantes telles que la protection des voies navigables et la prévention des inondations, le traitement des eaux usées, la gestion des eaux pluviales urbaines, le contrôle de la disponibilité de l'eau, la protection des écosystèmes, les ressources en eau et la réglementation des eaux usées industrielles.

Une gestion efficace de l'eau⁸² est essentielle pour protéger l'environnement et assurer la santé publique. Les défis à relever sont nombreux, notamment le changement climatique, la conservation des habitats naturels et le développement durable de la région. Pour relever ces défis, le gouvernement a mis en place une politique nationale de l'eau. Des outils tels que le Schéma Directeur de Gestion de l'Aménagement des Eaux (SDAGE) et le Plan de Gestion des Risques Inondation (PGRI) ont été développés pour accompagner cette gestion.

En bref, cette stratégie consiste à réduire la consommation d'eau par l'utilisation d'équipements économes en eau, à améliorer la gestion de l'eau dans les bâtiments et à sensibiliser les employés à l'importance de la gestion de l'eau. "Eau".

2.4.5. La gestion des déchets

La gestion des déchets a pour but de maîtriser les impacts environnementaux et sanitaires des déchets, mais aussi de valoriser les matières et l'énergie qu'ils contiennent. Elle comprend des activités très diverses, depuis la collecte des déchets jusqu'à leur traitement et leur élimination. *"Pour optimiser la gestion des déchets, il est important de réduire leur production à la source, de trier les déchets pour favoriser leur valorisation, et de choisir les traitements les plus adaptés en fonction des caractéristiques des déchets."*⁸³

D'une autre manière, cette démarche vise à réduire le volume de déchets produits par l'entreprise en favorisant le recyclage, la réutilisation et la valorisation des déchets. Cela peut inclure le tri sélectif programmé, la réduction des emballages et la mise en place de systèmes de compostage.

⁸² <https://www.eaufrance.fr/grand-public/la-gestion-des-eaux> (consulté le 13 mai 2023 à 14h).

⁸³ THIERRY, (L) et GUY, (C) : *Gestion des déchets : Traitements et valorisation*, édition Dunod, 2015, p. 23

2.4.6. La certification environnementale

La certification mondiale⁸⁴ est un outil de gestion du DD qui permet aux entreprises de démontrer leur engagement envers la durabilité et d'obtenir une reconnaissance internationale pour leurs efforts. Les normes de certification sont établies par des organisations indépendantes qui vérifient la conformité de l'entreprise à des critères spécifiques en matière de développement durable, tels que la réduction de l'impact environnemental, l'amélioration des conditions sociales et économiques pour les travailleurs et les communautés, et l'adoption de pratiques commerciales éthiques. Les avantages de la certification mondiale incluent une meilleure image de marque, une amélioration de l'efficacité opérationnelle, une réduction des risques juridiques et financiers, et l'accès à de nouveaux marchés et partenariats commerciaux. Cependant, le processus de certification peut être coûteux et chronophage, et il est important pour les entreprises de s'assurer que les avantages de la certification l'emportent sur les coûts et les efforts nécessaires pour l'obtenir.

2.5. Les avantages de la mise en œuvre du développement durable au sein des entreprises

La mise en œuvre du DD présente de nombreux avantages pour les entreprises d'un point de vue économique, social et environnemental.

2.5.1. Avantages économiques

Sur le plan économique, la mise en œuvre d'une stratégie de DD peut améliorer l'efficacité opérationnelle des entreprises,⁸⁵ réduire les coûts de production et améliorer la compétitivité du marché. Elle peut également favoriser l'innovation et la créativité en encourageant les entreprises à adopter de nouveaux processus et technologies respectueux de l'environnement.

Lorsque les entreprises adoptent des pratiques écologiques, elles augmentent leur efficacité, réduisent leurs coûts et évitent les problèmes de réglementation et de réputation.

Par exemple, en utilisant les déchets, les entreprises peuvent économiser sur les coûts de gestion des déchets. L'optimisation de l'utilisation des ressources peut également réduire les dépenses en matières premières, en énergie et en logistique.

⁸⁴ GOLINSKA, (P) et MASROEN, (P) : *Sustainable Operations Management: Advances in Strategy and Methodology*, ed. Springer, 2015, p.187.

⁸⁵ <https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/les-avantages-economiques-de-la-mise-en-place-dune-demarche-de-developpement-durable-pour-les-entreprises.pdf> (consulté le 12 mai 2023 à 13h26)

Ces pratiques durables aident également les entreprises à se différencier de leurs concurrents en améliorant leur image de marque et leur réputation auprès des clients et des parties prenantes. Cela vous aide à attirer de nouveaux clients, à fidéliser les clients existants et à augmenter les ventes et les revenus. Enfin, l'adoption de pratiques durables peut aider les entreprises à anticiper les futures réglementations environnementales et à réduire le risque de non-conformité. Cela vous aidera à éviter les amendes, les pénalités et les atteintes à votre réputation.

En dernier temps, adopter des pratiques durables peut aider les entreprises à améliorer leurs performances, à réduire leurs coûts, à renforcer leur image de marque et à se conformer aux réglementations environnementales.

2.5.2. Avantages environnementaux

Sur le plan environnemental, la mise en place d'une stratégie de DD permet de réduire l'impact environnemental d'une entreprise en réduisant les émissions de gaz à effet de serre, en optimisant la gestion des ressources naturelles et en adoptant des pratiques respectueuses de l'environnement. Par conséquent, il peut contribuer à la protection de l'environnement et à la lutte contre le changement climatique.

C'est-à-dire, *"La mise en place d'une stratégie de DD permet également à l'entreprise de réduire son impact environnemental, et ainsi de contribuer à la préservation de l'environnement. La réduction de la consommation d'énergie, d'eau et de matières premières, la diminution de la production de déchets, ou encore la réduction des émissions de gaz à effet de serre sont autant de bénéfices environnementaux qui découlent de la mise en place de pratiques durables"*.⁸⁶ L'entreprise peut ainsi contribuer à préserver les ressources naturelles et les écosystèmes pour les générations futures, tout en améliorant sa réputation et sa responsabilité sociale.

2.5.3. Avantages sociaux

Du point de vue de Thierry Libaert et Philippe Woloszyn.⁸⁷ Le DD permet également de favoriser l'intégration sociale et la cohésion en offrant des opportunités d'emploi pour les personnes qui sont souvent marginalisées sur le marché du travail, telles que les personnes

⁸⁶ BERHAULT, (G) et DARTIGUEPEYROU, (C) : *L'entreprise verte 2.0 : le développement durable change l'entreprise pour changer le monde*, Édition : Pearson, 2013, p.55.

⁸⁷LIBAERT, (T) et WOLOSZYN, (P) : *Le développement durable en pratique : des politiques publiques à l'action collective*, éditions Dunod, 2012, pp. 122-123.

handicapées, les chômeurs de longue durée ou les travailleurs âgés. Les entreprises peuvent ainsi contribuer à réduire les inégalités sociales en offrant des emplois stables et durables, ainsi que des formations et des possibilités d'avancement. Par ailleurs, les pratiques responsables et durables peuvent renforcer la réputation de l'entreprise auprès des clients, des partenaires et de la communauté, ce qui peut contribuer à accroître la confiance et le soutien de la société civile.

Donc socialement, la mise en œuvre du DD peut renforcer la responsabilité sociale d'une entreprise et améliorer sa réputation auprès des parties prenantes, y compris les employés, les clients et les investisseurs. Il contribue également à l'amélioration des conditions de travail des salariés en développant des politiques de prévoyance et de santé au travail.

Dans cette section, différents aspects de la mise en œuvre du DD dans la gestion des entreprises ont été abordés. La discussion a débuté en examinant la RSE et son association avec la durabilité de l'entreprise. Ensuite, une étude a été menée sur l'intégration de la gestion durable dans la gestion de l'entreprise dans le but d'assurer sa pérennité.

Aussi, les différentes méthodes permettant aux entreprises de mettre en place la durabilité ont été abordées, incluant l'éducation et l'engagement des employés ainsi que la gestion des risques environnementaux. En outre, une étude des ressources et des méthodes disponibles pour aider les entreprises à atteindre leurs objectifs de développement durable a été entreprise, telles que la gestion des déchets, la consommation d'énergie et d'eau, l'analyse du cycle de vie, l'écoconception et la certification environnementale.

Enfin, les avantages de l'intégration du DD dans la gestion des entreprises ont été mis en évidence, en mettant l'accent sur les aspects environnementaux, sociaux et économiques. Il est donc essentiel que les entreprises intègrent le DD dans leur gestion afin d'assurer leur durabilité à long terme, tout en jouant un rôle dans la préservation de l'environnement et la responsabilité sociale.

Section 3 : Les spécificités de l'intégration du DD dans le management de l'hôtellerie de luxe

L'hospitalité de première classe a un rôle important à jouer pour promouvoir le DD dans l'industrie touristique, cependant l'introduction totale des pratiques DD dans la gestion des

hôtels hauts-de-gamme peut s'avérer être un défi majeur, due notamment aux attentes élevées concernant la qualité, l'expérience-client et leurs profits économiques.

Cette section porte sur ce sujet distinctif afin d'examiner ses perspectives ainsi que ses difficultés.

3.1. Les particularités de l'industrie hôtelière de luxe

Le marché de l'hôtellerie de luxe est unique⁸⁸. Les propriétés qui composent ce marché sont très diverses, mais partagent certaines caractéristiques communes qui le distinguent des autres segments de l'industrie hôtelière. Sa force : les hôtels situés dans des destinations touristiques populaires offrent un large éventail de choix d'hébergement et la concurrence des hôtels de luxe eux-mêmes, car les clients sont prêts à payer des prix élevés pour des expériences spéciales. Une autre caractéristique de l'hôtellerie de luxe est la forte demande saisonnière. Les hôtels de luxe sont souvent situés dans des destinations touristiques saisonnières, de sorte que la demande peut fortement fluctuer tout au long de l'année. Enfin, les hôtels de luxe sont souvent soumis à des normes et réglementations strictes en matière de qualité et de service, ce qui peut avoir un impact significatif sur la maîtrise des coûts et le recrutement de personnel qualifié.

3.1.1. Les attentes des clients de l'hôtellerie de luxe en matière de DD

Les clients des hôtels de luxe ont des attentes de plus en plus fortes en matière de DD. Ils veulent être admis dans des établissements qui tiennent compte de l'impact environnemental, qui respectent des règles éthiques et sociales et qui proposent des expériences de voyage plus responsables. De plus, les clients sont de plus en plus informés sur les pratiques durables et sont prêts à payer plus pour un séjour conforme à leurs valeurs. Par conséquent, les hôtels de luxe doivent s'adapter à ces nouvelles demandes et intégrer des pratiques durables dans leur offre afin de satisfaire la demande croissante des clients.

Selon une interview avec le directeur général de l'hôtel Ritz Carlton de Hong Kong⁸⁹ Pierre Perusset a déclaré que : "*Les clients sont de plus en plus conscients des enjeux environnementaux et sociaux. Nous avons constaté une augmentation de la demande pour des expériences éco-conscientes et durables, et nous nous efforçons de répondre à cette demande tout en conservant l'expérience Ritz-Carlton que les clients attendent de nous. Nous sommes*

⁸⁸ ROBINSON, (P) : *The Changing Face of the Hotel and Hospitality Industry*, 1ère édition, 2016, pp.18-19.

⁸⁹<https://sustainablebrands.com/about/contact-us> (consulte le 14/05/2023 à 14h14).

déterminés à réduire notre impact environnemental et à promouvoir le bien-être social tout en offrant une expérience de luxe inoubliable à nos clients."

3.1.2. Les contraintes spécifiques à l'hôtellerie de luxe

Pour intégrer le DD dans la gestion des hôtels de luxe, des contraintes environnementales et sociales spécifiques doivent être prises en compte.

Aujourd'hui, le secteur de l'hôtellerie de luxe doit donc trouver des solutions pour diminuer l'empreinte écologique de ses établissements. Les initiatives se multiplient ⁹⁰: diminution de la consommation d'eau et d'énergie, utilisation de sources d'énergie renouvelable, éclairage à LED, tri des déchets, etc. Mais la rénovation des hôtels est souvent très coûteuse, ce qui peut freiner les projets de développement durable. Toutefois, l'investissement dans des technologies durables peut être rentable à long terme, car cela permet de réaliser des économies d'énergie et d'eau, tout en réduisant les coûts de gestion des déchets.

La gestion de l'eau est un problème clé pour les hôtels de luxe, en particulier dans les zones où l'eau est rare. Et ont mis en place des pratiques de gestion efficaces telles que la surveillance de l'utilisation de l'eau, la formation du personnel et la formation pour sensibiliser les clients à la conservation de l'eau.

Le traitement des eaux usées est également une préoccupation importante pour les hôtels de luxe. L'établissement installera un système de traitement des eaux usées pour s'assurer que les émissions dans l'environnement respectent les normes de qualité de l'eau. Certains hôtels utilisent des technologies de pointe telles que des systèmes de traitement biologique pour minimiser l'impact des eaux usées.

En matière sociale, les hôtels de luxe reconnaissent l'importance de la gestion des déchets. Ils mettent en œuvre des programmes de tri et de recyclage des déchets et s'associent à des organisations locales pour assurer une élimination responsable des déchets. De plus, l'hôtel s'engage à respecter les droits des travailleurs en offrant des conditions de travail équitables, des opportunités de formation et de développement professionnel et en participant à des initiatives locales de responsabilité sociale.

Les hôtels de luxe travaillent en étroite collaboration avec les communautés locales pour intégrer le développement durable dans leurs opérations quotidiennes. Cela comprend des

⁹⁰ ALAIN, (B) : *L'hôtellerie de luxe doit se mettre au vert*, La Revue durable, n°56, 2016, p. 56.

efforts de développement socio-économique local tels que l'achat de produits locaux, la promotion d'un tourisme responsable et la participation à des projets communautaires.

Cependant, la mise en œuvre de la durabilité dans la gestion des hôtels de luxe présente des défis particuliers en raison de la diversité des exigences environnementales et sociales, et les hôtels devraient mettre en œuvre des politiques et procédures durables⁹¹ et former leur personnel, et devraient adopter une approche proactive en informant les clients. Cela nécessite un engagement fort de la direction et une coopération avec toutes les parties prenantes.

3.2. Les enjeux de l'intégration du DD dans le management de l'hôtellerie de luxe

En plus de ce qui est requis par la loi, le DD est devenu une véritable stratégie économique pour l'hôtellerie de luxe. Les clients, de plus en plus soucieux de la protection de l'environnement, exigent une réponse responsable. L'hôtellerie de luxe joue donc un rôle important dans la protection de l'environnement, et les clients peuvent être sensibles à cette préoccupation.⁹² Il existe également des avantages économiques importants, car les pratiques durables permettent d'économiser de l'énergie et de l'eau tout en réduisant les coûts d'élimination. De plus, impliquer les employés dans ces pratiques peut améliorer leur motivation et leur loyauté envers l'entreprise.

Par conséquent les hôtels de luxe sont de plus en plus appelés à intégrer les pratiques de DD dans le management de l'hôtellerie de luxe,⁹³ les principaux enjeux sont :

- La pression croissante des consommateurs pour des pratiques plus durables.
- La nécessité de se conformer à la réglementation environnementale.
- La réduction des coûts.
- La protection de la réputation et de la marque.
- La gestion des risques.

⁹¹ SMITH, (J) : *Intégration du développement durable dans la gestion des hôtels de luxe : défis et bonnes pratiques*, Journal of Sustainable Tourism Année de publication, (2020), p.31.

⁹² Les Echos Etudes : *Le développement durable dans l'hôtellerie de luxe : des enjeux économiques et écologiques*, 2019, p.4.

⁹³ BEN LARBI, (S), LACROUX, (A) et LUU, (P) : *Analyse typologique des déterminants de l'engagement des sociétés non cotées en matière de développement durable : Premiers résultats d'une enquête exploratoire*, Recherches en Sciences de Gestion, vol. 96, no. 3, 2013, pp. 153-177.

3.2.1. Les bénéfices de l'intégration du DD dans le management de l'hôtellerie de luxe

Il existe divers bénéfices :

- Les bénéfices économiques

L'intégration du DD dans le management de l'hôtellerie de luxe peut offrir de nombreux avantages économiques⁹⁴. Tout d'abord, elle peut aider à réduire les coûts d'exploitation en encourageant l'utilisation de technologies et de pratiques écoresponsables. Cela peut inclure l'utilisation de sources d'énergie renouvelable, la mise en place de systèmes de gestion de l'eau efficaces, ou encore la réduction des déchets. En outre, le DD peut également aider à stimuler l'innovation et à favoriser la création de nouveaux marchés. Les hôtels de luxe qui investissent dans des pratiques durables peuvent se différencier de la concurrence en offrant une expérience unique et responsable à leurs clients. Cela peut conduire à une augmentation de la demande et à une croissance de l'activité économique.

- Les bénéfices environnementaux

L'introduction du DD dans le management d'hôtellerie haut-de-gamme permettra également de constater des avantages significatifs en faveur de l'environnement. Des pratiques responsables sur le plan écologique peuvent aussi contribuer à protéger les ressources naturelles et préserver l'écosystème⁹⁵, et le choix d'un hôtel chic qui met en place un programme de recyclage ou soutient les projets environnementaux peut aider à protéger la biodiversité et préserver les écosystèmes.

- Les bénéfices sociaux

Les avantages sont également très importants. Lorsque les hôtels de luxe adoptent des pratiques durables, ils peuvent vraiment améliorer la vie de leurs communautés. Comment ? Eh bien, en créant des emplois locaux, en offrant des programmes de formation et de développement et en soutenant des projets communautaires. De plus, ces hôtels peuvent renforcer leurs liens avec leurs communautés locales en établissant des partenariats à long terme et en soutenant d'importantes initiatives sociales. Tout cela contribue à gagner la

⁹⁴ <https://www.eurire.eu/developpement-durable-hotellerie/> (consulté le 12 mai 2023 à 13h51).

⁹⁵ <https://doi.org/10.4000/vertigo.11559>, (consulté le 06/06/2023 à 10h).

confiance des clients et à renforcer la réputation de l'hôtel. C'est vraiment une situation gagnant-gagnant pour tout le monde.⁹⁶

D'une autre manière, intégrer le DD dans la gestion hôtelière haut-de-gamme peut apporter des avantages sociaux considérables et le choix d'adopter une approche plus durable par l'hospitalité peut favoriser une amélioration significative du niveau de vie au sein de la communauté locale concernée grâce aux opportunités offertes par ces établissements.

Des liens solides entre les hôtels et les communautés locales peuvent être favorisés par l'intégration de pratiques durables permettant ainsi la création de partenariats sans faille et le développement d'initiatives sociales renforçant la réputation de l'hôtel et augmentant la confiance des clients dans sa marque sont les avantages que cela peut apporter.

- Les bénéfices en termes d'image

Les hôtels qui emploient des pratiques durables protègent l'environnement, respectent les droits de l'homme et sont des leaders reconnus de l'industrie. D'abord, les hôtels qui s'engagent dans des efforts de DD peuvent bénéficier d'une notoriété accrue de la marque et d'une meilleure réputation auprès des clients⁹⁷. De plus, les hôtels aux pratiques durables peuvent attirer des clients écologiques et attirer de nouveaux clients à la recherche d'une expérience de voyage responsable. Les hôtels qui adoptent des pratiques durables peuvent également bénéficier de coûts d'exploitation à long terme inférieurs grâce à une utilisation plus efficace des ressources.

3.2.2. Les obstacles à l'intégration du DD dans le management de l'hôtellerie de luxe

Il peut y avoir de nombreux obstacles⁹⁸ à l'adoption de pratiques durables. Ceux-ci incluent l'investissement initial requis, la complexité de la technologie durable, le manque de connaissances techniques, une réglementation inadéquate ou incohérente, le manque de sensibilisation des employés et des clients, la résistance au changement, le gaspillage et l'excès. Cela inclut une culture du confort.

⁹⁶GOSSLING, (D.S) et HALL, (C.M) : *Sustainable Tourism and the Millennium Development Goals: Effecting Positive Change*, 2006, p.175.

⁹⁷ HEATH, (R) : *Tourism and Hospitality: Issues and Developments*, Edition Butterworth-Heinemann, 2006,p.243.

⁹⁸Ibid, p.176.

Plusieurs obstacles se dressent sur la voie du développement d'une approche durable dans l'industrie hôtelière haut de gamme, cependant, les pratiques durables jouent un rôle crucial dans les investissements et peuvent être un défi pour les sociétés qui privilégient la rentabilité à long terme. Les obstacles à relever en matière technique et opérationnelle peuvent amener des soucis tels qu'un manque d'aptitude technique ou une technologie complexe ainsi qu'une infrastructure restreinte

La mise en place de pratiques durables est compliquée par les barrières culturelles et comportementales. Cependant, favoriser l'avancée de la durabilité implique de vaincre un certain nombre d'obstacles tels que l'opposition au changement ou encore le manque de prise en compte par les collaborateurs ou les utilisateurs sans oublier une culture qui a tendance à promouvoir un mode de vie consumériste.

Enfin, les défis réglementaires et juridiques peuvent constituer des obstacles importants à l'adoption de pratiques durables. Des cadres juridiques inadéquats, des réglementations inadéquates ou incohérentes et la pression des parties prenantes pour des pratiques non durables sont autant de défis qui doivent être relevés pour évoluer vers une industrie hôtelière de luxe plus durable.

3.3. Les outils et méthodes pour intégrer le DD au management de l'hôtellerie de luxe

Maintenir une intégration réussie du DD dans la gestion d'un hôtel de luxe dans la durée nécessite l'utilisation d'outils et de méthodes spécifiques, et notamment l'Analyse de Cycle de Vie (ACV) ou la norme ISO 14001, celle-ci s'adresse aux entreprises qui ont une approche environnementale innovante. Les hôtels du segment Luxe sont parfois concernés par ces problématiques.

La gestion du DD dans le secteur de l'hôtellerie de luxe est augmentée par la participation active des parties prenantes, la mise en place d'un cadre représentatif qui explique les résultats environnementaux et sociaux, ainsi qu'un programme spécifique qui est dirigé en interne par le biais de formations.

De plus, la mise en place de certifications environnementales telles que le label Green Globe et la certification LEED renforcera l'engagement de l'hôtel envers le DD et augmentera sa popularité auprès des clients.

Pour faire court, les outils et méthodologies d'intégration du DD dans la gestion de l'hôtellerie de luxe⁹⁹ sont essentiels pour assurer le succès et la pérennité des pratiques durables mises en place. Celles-ci permettent aux hôtels de luxe de renforcer leur engagement en faveur du DD et d'améliorer leurs performances environnementales et sociales, tout en valorisant leur notoriété et en aidant les clients soucieux de l'impact environnemental et social de leurs choix d'hébergement.

3.3.1. Les normes et certification du DD applicables à l'hôtellerie de luxe

Plusieurs normes et certifications sont applicables à l'hôtellerie de luxe pour réduire l'impact environnemental et contribuer à la durabilité¹⁰⁰. Parmi celles-ci, on peut citer la norme ISO 14001 qui concerne la gestion environnementale, la certification Green Globe qui évalue la durabilité globale de l'établissement, la certification EarthCheck qui se concentre sur les aspects environnementaux, et la certification LEED qui concerne les bâtiments écologiques. Ces normes et certifications encouragent les hôtels à adopter des pratiques durables et à réduire leur impact environnemental.

L'application de ces normes et certifications présente de nombreux avantages pour les hôtels de luxe. Car elle réduit l'impact environnemental et l'empreinte carbone, améliore la réputation et l'image de marque auprès des clients sensibles à l'environnement et à la société. De plus, elle réduit les coûts d'exploitation et augmente la durée de vie de l'équipement, cela peut améliorer l'efficacité opérationnelle de l'établissement.

3.3.2. Les bonnes pratiques pour la mise en place d'une démarche de DD au management de l'hôtellerie de luxe

La mise en place d'une stratégie de DD dans l'hôtellerie de luxe est cruciale pour contribuer à la pérennité environnementale, économique et sociale de l'entreprise. Pour ce faire, il faut mettre en place des pratiques efficaces qui créeront une véritable culture de DD au sein de l'organisation.

- Dans un premier temps, il est primordial de sensibiliser les collaborateurs au concept de DD et aux méthodes les plus efficaces qui y sont associées. Cela est possible grâce à des formations, des séances d'information ou du matériel pédagogique. Les employés doivent être sensibilisés aux préoccupations environnementales, économiques et sociales et avoir un rôle dans le processus décisionnel.

⁹⁹ GOSSLING, (D.S) et HALL, (C.M) : Op. cit, p.183.

¹⁰⁰ LEBRETON, (E) : *Tourismes 2 : Espaces, réseaux et territoires*, éditions L'Harmattan, 2011, p.186.

- Ensuite, il est essentiel d'établir des métriques de suivi et de définir des objectifs pour évaluer l'efficacité des actions entreprises.
- Ces mesures peuvent concerner des initiatives telles que la conservation de l'énergie, la gestion des déchets, la réduction de l'environnement ou même l'amélioration de la qualité de vie des employés ou des clients.
- Les partenariats avec les organisations locales et la mise en place d'initiatives de responsabilité sociale font également partie intégrante d'une stratégie de développement durable. Ces efforts renforcent l'engagement de l'entreprise envers la communauté locale et participent à des projets sociaux, environnementaux et culturels.
- Enfin, l'intégration des critères de DD dans les processus décisionnels de l'entreprise est également essentielle à une démarche efficace. Les pratiques de DD doivent faire partie des politiques de l'entreprise et être considérées comme une haute priorité.

Emmanuelle Bouin ¹⁰¹souligne que la mise en place d'une démarche de DD nécessite la mise en place d'une politique RSE claire et ambitieuse, qui doit être déclinée en actions concrètes. Les bonnes pratiques à adopter sont nombreuses : réduire la consommation d'énergie et d'eau, recourir à des sources d'énergie renouvelables, trier et valoriser les déchets, proposer une offre de produits locaux et de saison, favoriser la mobilité douce, mettre en place des actions de sensibilisation à l'environnement pour les clients et le personnel, etc. Les actions doivent être évaluées régulièrement pour en mesurer l'impact et pour identifier de nouvelles pistes d'amélioration.

3.3.3. Les indicateurs et tableaux de bord de suivi de la performance environnementale et sociale dans l'hôtellerie de luxe

Fabien Gastinel¹⁰², directeur général du Four Seasons Hotel George V à Paris, a déclaré : *"Nous avons mis en place des tableaux de bord pour mesurer notre impact environnemental et social. Nous suivons notamment la consommation d'énergie, d'eau et de papier, ainsi que la quantité de déchets produits. Nous avons également mis en place des indicateurs pour mesurer l'impact de nos actions de responsabilité sociale, comme les dons que nous faisons à des associations caritatives."*

¹⁰¹ BOUIN, (E) : *L'hôtellerie durable : De la théorie à la pratique*, Éditions EMS, 2018, p. 97.

¹⁰² <https://hospitality-on.com/fr/developpement-durable/four-seasons-paris-pour-un-engagement-eco-responsable>, (consulte le 06/06/2023 à 14h43).

L'évaluation des performances environnementales et sociales est donc essentielle au succès des démarches DD dans l'hôtellerie de luxe. À cette fin, l'utilisation d'indicateurs et de visualisations pour évaluer le succès et l'efficacité des mesures prises est essentielle.

Les indicateurs environnementaux comprennent la consommation d'énergie, la consommation d'eau, les émissions de gaz à effet de serre, la production de déchets, la gestion des ressources naturelles, la biodiversité, etc. Les indicateurs sociaux comprennent la satisfaction de la clientèle, les avantages sociaux, la formation et la sensibilisation, et l'engagement communautaire.

Les tableaux de bord qui suivent les résultats et les changements au fil du temps sont rapides et offrent une vue détaillée de haut niveau de vos résultats. C'est un vecteur de communication interne et externe qui témoigne de l'engagement et de la performance environnementale et sociale de l'hôtel.

La mise en place de ces outils de mesure doit impliquer toutes les parties prenantes, y compris la direction et les employés, ainsi que les clients et les fournisseurs. En fixant des objectifs concrets et en créant des plans d'action, nous pouvons atteindre les résultats souhaités et poursuivre le développement durable.

Finalement, l'intégration du DD dans la gestion des hôtels de luxe présente des spécificités et des enjeux uniques. L'hôtellerie de luxe doit répondre aux désirs de ses clients tout en prenant en compte les préoccupations environnementales et sociales. Intégrer la durabilité dans la gestion des hôtels de luxe présente à la fois des avantages économiques, environnementaux et sociaux, mais présente également des défis tels que des coûts initiaux élevés et une difficulté à changer les comportements. Pour surmonter ces difficultés, des outils et des méthodes efficaces sont nécessaires, notamment des normes et certifications de développement durable, des indicateurs et des tableaux de bord qui permettent de suivre la performance environnementale et sociale d'une entreprise, ainsi que des pratiques qui facilitent la mise en place d'une démarche de DD dans le luxe. L'industrie hôtelière. En fin de compte, l'intégration réussie de la durabilité dans la gestion des hôtels de luxe profite non seulement à la durabilité de l'industrie, mais préserve également la planète pour les générations futures.

Conclusion :

En conclusion, le DD est devenu une préoccupation importante dans notre société, notamment dans le domaine des affaires. De plus en plus soucieuses des effets de leurs actions sur l'environnement et la société, les entreprises souhaitent intégrer des pratiques durables dans leur gestion afin de contribuer à la protection de la planète. L'industrie hôtelière de luxe en particulier a des difficultés uniques à intégrer la durabilité dans ses opérations. Les attentes des clients, les contraintes environnementales et sociales, ainsi que les bénéfices économiques, environnementaux et sociaux doivent être pris en compte.

Les entreprises doivent adopter une approche systématique pour intégrer la durabilité dans leur gestion. Cette méthode doit avoir une perspective à long terme et faire partie de tous les aspects de l'entreprise. Les normes et certifications de développement durable sont également des ressources importantes qui aident les entreprises à naviguer dans leur démarche.

En fin de compte, l'intégration de la durabilité dans la gestion des hôtels de luxe est un processus à long terme qui nécessite une collaboration étroite entre toutes les parties concernées. Cependant, les aspects positifs de cette intégration sont indéniables : les bénéfices économiques, environnementaux et sociaux sont importants, et les entreprises qui choisissent de s'engager dans cette voie sont mieux préparées pour relever les défis de demain.

**Chapitre III : Développement
durable et hôtellerie de luxe en
Algérie**

Introduction :

Ce chapitre est la partie centrale de notre thèse, portant sur une étude comparative des pratiques de DD dans deux hôtels de luxe en Algérie. L'objectif de cette étude est d'analyser et d'évaluer la mise en œuvre des principes de DD dans ces établissements de premier rang, en mettant l'accent sur les décisions managériales, leur application par le personnel et la sensibilisation des clients.

Nous allons commencer par le contexte de l'hôtellerie de luxe et du dd en Algérie, ensuite nous expliquerons la méthodologie employée dans notre étude, nous enchaînerons par présenter les résultats et les discuter et enfin nous finirons par les recommandations et les limitations de l'étude.

Section 1 : Contexte de l'hôtellerie de luxe et du développement durable en Algérie

L'évolution récente vers une politique environnementale plus respectueuse est au cœur même de cette section portant sur l'hôtellerie de luxe algérienne. En se focalisant sur le concept de luxe en Algérie et son influence sur les hôtels. Le développement durable dans l'Algérie est un sujet important que nous traitons avec une attention particulière accordée aux réglementations nationales. Notre étude comparative se concentre sur les deux établissements suivants : El Djazair et Sofitel. Il est important de noter leurs histoires, emplacements, descriptions et objectifs respectifs pour évaluer leurs pratiques durables.

1.1.Présentation du concept du luxe et son évolution en Algérie

Le concept de luxe remonte à l'Antiquité et trouve ses origines dans les civilisations les plus anciennes. Depuis des milliers d'années, le luxe est associé au pouvoir, à la richesse et au prestige. Au fil du temps, il s'est adapté et a évolué dans différentes sociétés, reflétant l'évolution des désirs individuels et des influences culturelles qui façonnent son développement.

Le concept de luxe s'est également fortement développé en Algérie. Riche en histoire, tradition et culture, la conception algérienne du luxe a évolué en réponse aux influences internationales et aux spécificités locales. Au début, le luxe en Algérie était principalement associé aux bijoux, aux textiles raffinés et à l'artisanat raffiné qui reflétaient le patrimoine culturel et les traditions de l'Algérie.

Au XXe siècle, l'Algérie a connu de grands changements politiques, économiques et sociaux qui ont influencé la conception du luxe dans le pays. L'indépendance de l'Algérie en 1962 a marqué le début d'une nouvelle ère alors que l'expression du luxe s'étendait à des domaines tels que l'architecture, la mode, l'art et l'hôtellerie.

Alors que l'Algérie s'ouvrait progressivement à l'influence internationale, la croissance économique du pays a également contribué de manière significative au développement des produits de luxe. Les marques de luxe internationales ont commencé à investir le marché algérien, offrant des produits et des services de qualité qui attirent une clientèle en quête d'exclusivité et de prestige. Aujourd'hui, le concept de luxe en Algérie reflète un mélange harmonieux de traditions culturelles et d'influences contemporaines. Les produits de luxe algériens mettent en valeur l'artisanat local, les matériaux nobles et les designs uniques pour offrir aux consommateurs une expérience authentique. Les hôtels de luxe algériens se caractérisent par une architecture sophistiquée, un service de première classe et une attention aux détails, offrant aux visiteurs une expérience luxueuse et inoubliable.

Le développement des produits de luxe en Algérie est également tiré par la demande croissante d'une classe aisée croissante et l'ouverture progressive au tourisme international. Les Algériens sont de plus en plus conscients de la valeur du luxe en tant qu'expression de statut social et d'accomplissement personnel, et la demande de biens et services de luxe augmente. En résumé, le concept de luxe en Algérie est le résultat d'un développement continu mêlant influences historiques, culturelles et économiques.¹⁰³

1.2.L'hôtellerie de luxe en Algérie

« Pendant les années 1980 et 1990, l'Algérie a connu une récession économique, une instabilité politique et a dû faire face au terrorisme, ce qui a retardé le développement de son secteur touristique. Avec l'amélioration de l'environnement sécuritaire et l'accroissement des revenus pétrolier dans les années 2000, le secteur touristique algérien a suscité par la suite un intérêt auprès des investisseurs locaux et étrangers, avec l'apparition de chaînes hôtelières locales comme EDEN HOTELS ou l'installation de chaînes internationales comme ACCOR et STARWOOD. Néanmoins, le diagnostic du parc hôtelier algérien existant est très négatif en matière de qualité de service, seuls 20% des 1200 hôtels répondent aux normes et

¹⁰³ <https://journalduluxe.fr/> (consulté le 14/05/2023 à 20h13).

standards internationaux Cette capacité de 98 000 lits est insuffisante pour un pays qui désire être une destination touristique »¹⁰⁴

L'Algérie possède un secteur hôtelier de luxe florissant qui offre des expériences de classe mondiale et des services de très haute qualité. Les hôtels de luxe en Algérie se caractérisent par une combinaison unique de sophistication, de confort et d'élégance. Les hôtels de luxe du pays offrent des infrastructures de pointe, des équipements luxueux et une attention aux détails pour répondre aux attentes élevées de ses clients.

Ces propriétés exclusives se caractérisent par leur excellence architecturale, leur design sophistiqué et leur atmosphère exclusive. Nous proposons également une large gamme de services et d'équipements de classe mondiale, notamment des spas, des centres de remise en forme, des restaurants gastronomiques et des installations de loisirs de classe mondiale.

L'hôtellerie de luxe joue un rôle important dans le développement du secteur touristique algérien. Ces installations attirent un public mondial exigeant et contribuent à promouvoir l'image du pays en tant que destination touristique de choix. Il contribue également à la création d'emplois, au développement économique et à la promotion de l'industrie hôtelière nationale.

Les hôtels de luxe en Algérie visent à répondre aux besoins et aux désirs des clients les plus exigeants, offrant un service personnalisé, une qualité exceptionnelle et une expérience inoubliable. L'accent mis sur l'authenticité, l'élégance et l'hospitalité algérienne crée des souvenirs inoubliables pour les voyageurs à la recherche d'un séjour luxueux.¹⁰⁵

Ces exemples démontrent la diversité des hôtels de luxe et des chaînes qui existent en Algérie, offrant aux voyageurs d'excellentes expériences et des services exclusifs :

- *Hôtel El Aurassi (Alger)* : Cet hôtel historique est situé dans le centre d'Alger, il a un extérieur élégant et propose des chambres et des suites élégantes avec une vue panoramique sur la ville. De plus, il dispose de restaurants gastronomiques, d'espaces de bien-être et d'équipements haut de gamme.
- *Hôtel Sheraton Club des Pins (Alger)* : Situé le long de la côte méditerranéenne, cet hôtel de renommée internationale propose des chambres luxueuses, un spa et une variété de restaurants et de bars.

¹⁰⁴FERHANE, (F) et ERICK, (L) : *Gestion 2000*, vol. 34, no. 4, 2017, pp. 39-40.

¹⁰⁵Idem, p.51.

- *Hôtel Hilton Alger (Alger)* : Situé dans le quartier des affaires, cet hôtel dispose de chambres élégantes, de restaurants haut de gamme, d'un centre de fitness, d'une piscine extérieure et de services personnalisés.
- *Hotel Royal Tulip Skikda* : Cet hôtel de luxe est situé dans la ville côtière de Skikda et propose des hébergements haut de gamme, un spa, plusieurs restaurants et une vue panoramique sur la Mer Méditerranée.
- *Hôtel Le Méridien Oran* : Avec sa vue imprenable sur la mer, cet hôtel propose des chambres et des suites élégantes, une plage privée, une cuisine raffinée, un spa et un centre de remise en forme.
- *Hôtel El-Djazair (ex Saint-George)* : Situé à Alger, cet hôtel emblématique est considéré comme l'un des plus prestigieux du pays. Il allie le charme de l'architecture mauresque à des installations modernes, offrant une expérience luxueuse aux clients.

En ce qui concerne les chaînes d'hôtels de luxe présentes en Algérie, voici quelques exemples :

- *Sofitel* : La chaîne d'hôtels Sofitel est connue dans le monde entier pour ses hébergements luxueux. L'Algérie en particulier abrite le Sofitel Alger Hamma Garden, qui offre un service et des installations de première classe.
- *Radisson Blu* : La chaîne hôtelière propose des hébergements de luxe dans plusieurs villes algériennes, dont le Radisson Blu Hôtel, Alger Hydra Park et le Radisson Blu Hôtel Oran.
- *Sheraton* : La chaîne hôtelière Sheraton propose des expériences de luxe et un service de première classe en Algérie avec des propriétés telles que le Sheraton Club des Pins Resort à Alger, Sheraton Annaba, Sheraton Oran.

1.3.Le développement durable en Algérie

L'un des traits distinctifs notables qui définissent L'Algérie en tant que nation africaine est la grande diversité naturelle et les paysages variés dont elle jouit ; s'étendant depuis ses littoraux, passant par ses vastes déserts du Sahara, jusqu'à atteindre les sommets imposants des monts Atlas et Hoggar.

Cependant, avec une flore et une faune variées, cette richesse fait face à différentes menaces et protéger la biodiversité algérienne figure parmi les principaux défis environnementaux. Le pays possède une diversité unique d'espèces animales et végétales comprenant certaines qui sont très rares ou endémiques. Pour garantir un futur durable pour cet environnement et préserver l'équilibre écologique, la préservation de ces écosystèmes fragiles est essentielle.

La gestion des déchets est un problème majeur en Algérie, qui produit plus de 25 millions de tonnes de déchets par an¹⁰⁶, ainsi que la pollution de l'air, principalement due aux émissions industrielles et au trafic routier. Du point de vue du changement climatique, l'Algérie est confrontée à des sécheresses persistantes, des inondations et des régimes pluviométriques perturbés. Ces changements affecteront l'agriculture, les ressources en eau et la biodiversité. Il existe aussi d'autres menaces, tels que la dégradation des sols, la désertification, la pollution de l'eau et bien d'autres. Ces défis nécessitent une attention particulière pour protéger l'environnement et assurer un DD.

Le gouvernement algérien est conscient de ces problèmes et a mis en place des politiques et des mesures favorisant la protection et la durabilité de l'environnement. Ces efforts comprennent la gestion des zones protégées, la promotion des sources d'énergie renouvelables, la sensibilisation à l'importance de la protection de l'environnement et l'établissement de normes environnementales plus strictes.

En Algérie, le cadre législatif et réglementaire en faveur du développement durable repose sur la loi sur l'environnement. Adoptée en 2003, la loi n° 03-10 du 19 juillet 2003 relative à la protection de l'environnement définit les principes et les dispositions nécessaires pour assurer la préservation, la protection et la gestion durable de l'environnement.

Cette loi établit les bases juridiques pour l'évaluation des impacts environnementaux, la gestion des déchets, la lutte contre la pollution, la préservation de la biodiversité et la conservation des ressources naturelles.

Elle prévoit également des mécanismes de suivi et de contrôle pour veiller à la conformité des activités économiques et industrielles avec les normes environnementales. Elle a pour but de¹⁰⁷ :

- Mettre en place les principes fondamentaux et les règles de gestion de l'environnement.
- Promouvoir un développement durable en améliorant les conditions de vie et en garantissant un environnement sain.
- Prévenir la pollution et les nuisances environnementales, en préservant les différentes composantes de l'environnement et en restaurant les milieux endommagés.

¹⁰⁶ <https://www.and.dz> (consulté le 23/05/2023 à 19h12).

¹⁰⁷ *Constitution de la République Algérienne Démocratique et Populaire, Loi n°03-10 du 19 juillet 2003 – Journal Officiel n°43 du 20 juillet 2003.*

- Encourager l'utilisation rationnelle des ressources naturelles et l'adoption de technologies plus propres.
- Renforcer l'information, la sensibilisation et la participation du public ainsi que des acteurs concernés aux mesures de protection de l'environnement.

Tableau 3 : Lois Algériennes promulguées en faveur du développement durable

Numéro de la loi	Date	But
Loi n°01-19 relative à la gestion, au contrôle et à l'élimination des déchets	12/12/2001	Définit les responsabilités des parties prenantes et prévoit des mesures pour la collecte, le traitement et l'élimination des déchets. ¹⁰⁸
Loi n°04-09 relative à la promotion des énergies renouvelables dans le cadre du DD	14/08/2004	Offre des incitations et des mécanismes de soutien pour le développement des sources d'énergie propres et durables. ¹⁰⁹
Loi n°05-12 relative à l'eau	04/08/2005	Etablit des mesures pour assurer la préservation de l'eau, la prévention de la pollution et la gestion durable des ressources hydriques du pays. ¹¹⁰
Loi n°04-20 relative à la prévention et à la gestion des risques dans le cadre du DD	24/12/2004	Met en place des mesures de prévention, de gestion et de réduction des risques liés à l'environnement, à la santé et à la sécurité. ¹¹¹
Loi n°07-06 relative à la gestion, à la protection et au développement des espaces verts	13/05/2007	Promeut la création, l'entretien et la préservation des espaces verts dans le but d'améliorer la qualité de vie des citoyens et de préserver l'environnement. ¹¹²
Loi n°01-13 portant orientation et organisation des transports terrestres dans le cadre du DD	07/08/2001	Promeut des modes de transport durables, comme les transports en commun et les véhicules propres, afin de réduire l'impact environnemental et de favoriser une mobilité plus efficace et respectueuse de l'environnement. ¹¹³

Source : établie par nos soins à partir du site [www. services.mesrs.dz](http://www.services.mesrs.dz) (22/05/2023 à 20h00)

¹⁰⁸ *Constitution de la République Algérienne Démocratique et Populaire, Loi n°01-19 du 12 décembre 2001 – Journal Officiel n°77 du 15 décembre 2001.*

¹⁰⁹ *Constitution de la République Algérienne Démocratique et Populaire, Loi n°04-09 du 14 août 2004 – Journal Officiel n°52 du 18 août 2004.*

¹¹⁰ *Constitution de la République Algérienne Démocratique et Populaire, Loi n°05-12 du 04 août 2005 – Journal Officiel n°60 du 04 septembre 2005.*

¹¹¹ *Constitution de la République Algérienne Démocratique et Populaire, Loi n°04-02 du 24 décembre 2004 – Journal Officiel n°84 du 29 décembre 2004.*

¹¹² *Constitution de la République Algérienne Démocratique et Populaire, Loi n°07-06 du 13 mai 2007 – Journal Officiel n°31 du 13 mai 2007.*

¹¹³ *Constitution de la République Algérienne Démocratique et Populaire, Loi n°01-13 du 07 août 2001 – Journal Officiel n°44 du 08 août 2001.*

Ces cadres législatifs et réglementaires témoignent de l'engagement du gouvernement algérien en faveur du développement durable. Ils fournissent un cadre solide pour guider les actions des différents acteurs et encourager l'adoption de pratiques durables à tous les niveaux de la société.

L'Algérie s'est engagée à réaliser les objectifs de DD de l'Agenda 2030¹¹⁴ des Nations Unies. Il vise à construire un monde meilleur en luttant contre la pauvreté, en promouvant l'égalité et en préservant l'environnement. Elle a incorporé ces objectifs dans sa politique nationale de DD et a pris des mesures pour les concrétiser. Des « avancés considérables »¹¹⁵ ont été réalisés, comme le témoigne le coordinateur résident des Nations unies en Algérie, Alejandro Alvarez. Il souligne *"L'Algérie est pleinement engagée dans la réalisation des Objectifs du développement durable à l'horizon 2030"*¹¹⁶

La ministre de l'environnement, MOUALFI Samia, souligne l'importance de l'université en tant qu'allié essentiel pour la transition écologique et le développement durable en Algérie. Elle met en avant la recherche scientifique comme un pilier clé de cette transition et insiste sur l'accompagnement des étudiants, des professeurs et des projets de recherche dans le domaine de l'environnement. Elle met également en avant les projets de gestion des déchets, la préservation de la biodiversité et les accords de coopération entre les secteurs de l'environnement et de l'enseignement supérieur. *" Nous œuvrons à faciliter leur accès aux crédits et aux licences tout en multipliant les campagnes de sensibilisation pour encourager l'adoption de pratiques amies de l'environnement et outils visant la réutilisation et le recyclage en associant les opérateurs économiques au tri sélectif et à l'opération de récupération"*¹¹⁷. Elle souligne par-là l'importance d'encourager les jeunes porteurs d'idées et de projets verts liés au développement durable en facilitant leur accès aux crédits et en multipliant les campagnes de sensibilisation.

¹¹⁴ <https://www.algeria.un.org> (consulté le 07/03/2023 à 11h45).

¹¹⁵ <https://www.aps.dz> : *Développement durable : l'Algérie a réalisé des avancées considérables*, Publié Le : Mardi, 09 Novembre 2021 à 18h25.

¹¹⁶ Idem.

¹¹⁷ <https://www.aps.dz> : L'université est un important allié pour réaliser la transition écologique et le développement durable. (Consulté le 06/06/2023 à 15h12).

1.4.Présentation des Hôtels El Djazair et Sofitel : Un Voyage dans l'Excellence Hôtelière

Dédiée à la présentation des hôtels El Djazair et Sofitel, cette sous-section vous invite à un voyage privilégié au cœur de l'hôtel par excellence. Ces deux hôtels de premier ordre incarnent l'essence même du luxe, offrant aux clients privilégiés une expérience unique et inoubliable.

1.4.1.L'hôtel Sofitel El Hamma

Dans le cadre du projet de développement du secteur du tourisme en général et de l'industrie hôtelière en particulier, l'une des décisions prises par les établissements hôteliers en Algérie a été la nécessité de recourir à des partenariats, notamment par la conclusion de contrats de gestion liés à ce type de coopération. C'est ainsi que l'hôtel Sofitel Alger a été créé en tant que premier établissement hôtelier appartenant à une chaîne internationale, le groupe Accor.

1.4.1.1.Le groupe Accor International

Géant français de l'hôtellerie, Accor est le premier opérateur mondial avec plus de 3500 hôtels dans 92 pays. Issu de la fusion entre la chaîne Novotel, qui est une société d'investissement hôtelier, et la chaîne Jacques Borel International dans l'hôtellerie et la restauration, il détient une quinzaine de marques dans le monde, allant de l'hôtellerie économique aux hôtels de luxe. Les principales enseignes du groupe sont Sofitel, Mercure, Novotel, Pullman, Ibis, Ibis Styles et Ibis Budget, employant plus de 160.000 personnes. Ce groupe, a réalisé un chiffre d'affaires de 5631 millions d'euros en 2016¹¹⁸.

1.4.1.2. Chaîne hôtelière Sofitel

Le premier hôtel Sofitel est apparu à Strasbourg en 1964 grâce à la fusion entre la Banque Paris et les Pays-Bas. En moins de quarante ans, la chaîne s'est développée à travers le monde pour atteindre un total de 110 hôtels répartis dans 41 pays. Les hôtels Sofitel sont classés parmi les hôtels de luxe car ils se spécialisent dans la fourniture de services haut de gamme. Cela les amène à s'implanter dans les capitales internationales et les plus beaux sites touristiques. Chaque Sofitel est conçu comme un "hôtel dans la ville et une ville dans l'hôtel"¹¹⁹.

¹¹⁸ Hôtel Sofitel El Hamma, Eco-responsabilité : Gestion de l'énergie, déchets et eau, rapport 2017, pp.5-8.

¹¹⁹ Idem, pp.9-11.

1.4.1.3. Présentation de l'hôtel Sofitel El Hamma

Le Sofitel Alger est un hôtel d'une architecture moderne cinq étoiles qui est situé à 20 minutes de l'aéroport et à 10 minutes du centre-ville, avec une très agréable vue sur le jardin d'essai créé en 1932 et qui fait partie des 6 plus beaux jardins botaniques au monde et à proximité de la Bibliothèque Nationale et du Musée des Beaux-Arts. Monument des Martyrs et Musée de l'Armée se trouvent également à moins de 3 km de distance. L'hôtel mari le style traditionnel local au critère d'excellence et de l'architecture moderne.

L'ouverture officielle de l'hôtel a eu lieu le 25 mai 1992 avec la présence de 120 représentants du groupe hôtelier Accor, répartis dans le monde entier. Il s'agissait du troisième hôtel de luxe dans la capitale après "L'Aurassi" et "El Djazaïr" et le premier hôtel appartenant à une chaîne hôtelière internationale.

L'hôtel accueille ses clients dans un édifice de 8 étages avec 333 chambres 11 suites juniors, 11 suites prestige et 2 suites opéra, complètement rénovées en mars 2008, un nouveau titre a été ajouté au Sofitel et cela grâce à la qualité des produits et du service offert au client. Maintenant c'est le "Sofitel luxury".

L'établissement dispose de trois restaurants offrant ainsi un large choix de cuisine du monde, le restaurant Continental sert des repas gastronomique français, le restaurant El Mordjene sert une cuisine algérienne et le restaurant Diffa sert une cuisine méditerranéenne dans un buffet. Autre 3 restaurants, cet hôtel possède une piscine couverte et une piscine extérieure chauffée. Le Wi-Fi gratuit dans les parties communes, le parking sans voiturier gratuit et une navette gratuite vers et depuis l'aéroport sont également à disposition. Des prestations supplémentaires vous sont proposées, comme une discothèque, un centre de remise en forme, un sauna, Jacuzzi et un bar/salon. Les responsables du Sofitel Alger à leur tête Mr. Sellini, directeur général de l'hôtel, insiste tout particulièrement sur un atout de taille, la qualité de l'accueil et des prestations de service.

L'hôtel Sofitel a pour mission de fournir toutes les prestations liées à l'hébergement, la restauration, l'accueil, les conférences, les congrès, etc., dans le cadre du plan national de développement économique et social. Ses objectifs principaux sont d'assurer la rentabilité de l'hôtel, de satisfaire pleinement les clients et de contribuer à la promotion touristique. Pour atteindre ces objectifs, l'hôtel se concentre sur l'amélioration constante de la qualité des services offerts, afin d'attirer un nombre croissant de clients, et met en place une stratégie solide pour faire face à la concurrence.

- *Structure organisationnelle de l'hôtel Sofitel Algérie :*

La structure organisationnelle de toute institution est une représentation qui définit les différentes fonctions, tâches et responsabilités, ainsi que leur ordre et leur répartition dans les différents départements et services. Voici la structure organisationnelle de l'hôtel Sofitel :

- **La direction générale :** le directeur a pour rôle principal d'améliorer la gestion de l'hôtel en supervisant toutes les activités, prenant des décisions qui améliorent la qualité globale de l'établissement. Il est responsable de la direction des opérations d'Accor Hotels et travaille en étroite collaboration avec toutes les équipes de l'hôtel.
- **La direction des ressources humaines** joue un rôle essentiel dans l'hôtel en améliorant l'efficacité du personnel grâce à la formation et à l'intégration, en améliorant les conditions de travail, en assurant une rémunération équitable, des opportunités de promotion et des plans de carrière attractifs. Elle est répartie en trois catégories : les cadres, les agents de contrôle et les agents d'exécution. Le savoir-faire des employés contribue à améliorer la qualité de service et la rentabilité de l'entreprise, tandis que leurs interactions positives avec les clients favorisent leur fidélisation.
- **La direction comptable et financière** gère le budget, les coûts et les ventes de l'hôtel, s'occupe des dossiers administratifs et de la trésorerie, et élabore les états financiers mensuels. Elle est également responsable des programmes de communication. Le directeur de l'administration et des finances supervise plusieurs services et employés, et travaille en étroite collaboration avec d'autres départements tels que le service du personnel, le service de l'hébergement et les banques externes.
- **La direction technique :** elle est chargée de garantir le bon fonctionnement des installations électriques et électroniques dans l'ensemble de l'établissement. Le directeur technique supervise un groupe de travailleurs tels que les assistants du directeur technique, les électriciens, les peintres, les mécaniciens, les plombiers, etc.
- **La direction d'exploitation :** le directeur d'exploitation veille à la rentabilité économique de l'exploitation et à la sécurité des biens et des personnes. Il définit la politique de ressources humaines, analyse les dysfonctionnements et cherche des solutions pour améliorer la qualité de service et les conditions de travail. Il anticipe les besoins en matériel, supervise les achats et assure le suivi administratif, budgétaire et logistique. Elle se compose de huit services, à savoir : restauration, cuisine, réception, service des étages, sécurité, réservations, et commercial.

Pour l'organigramme voir l'annexe 01.

1.4.2. L'hôtel El Djazair - Ex Saint George

L'hôtel El Djazaïr, est un joyau de l'hôtellerie en Algérie et un palais classé patrimoine national par le ministère de la culture pour son architecture et son histoire. Ce palais datant de 1514 fut un pensionnat de jeunes filles en 1889 puis le siège de la mission britannique de Lord Saint Georges. Il accueillait l'aristocratie anglaise et la bourgeoisie française attirées par la douceur du climat ou la splendeur architecturale de la bâtisse mais aussi pour profiter du luxe et confort que dispense aujourd'hui encore cet hôtel de grand prestige. Et c'est sur ordre de l'ambassadeur britannique que le pensionnat se transforma en hôtel en 1927.

Il sera gravement endommagé durant la seconde guerre mondiale et il subira de nouvelles rénovations et ouvrira ses portes en 1948. Il conserva le nom du Lord jusqu'en 1982, date où il sera rebaptisé El Djazaïr « l'Algérie » suite à sa rénovation et expansion qui débutèrent en 1974 sous la supervision de l'architecte Fernand Pouillon qui en conçoit la troisième partie englobant la piscine.

Ce prestigieux hôtel de l'Algérois a vu défiler au fil du temps bien des personnalités de marque comme le baron Rothschild, le roi de Grèce, Simone de Beauvoir, le Duc de Vendôme, André Gide, Winston Churchill, le général Eisenhower, Che Guevara, Costa Gavras et André Mandouze et bien d'autres personnalités influentes de la planète. Toutes y ont laissé leurs empreintes et une partie de l'histoire du monde d'autant que c'est au saint George qu'eut lieu la conférence franco-américaine du 10 novembre 1942 après l'opération « Torche » date où fut suite à la signature de l'armistice entre le général américain Park et l'amiral Darlan D'où la plaque commémorative au salon des ambassadeurs est encore là pour le rappeler pour rappeler ce tour.

L'hôtel est un haut lieu historique car il a aussi servi de quartier général pour le général Eisenhower, commandant en chef des forces expéditionnaires alliées en Afrique du Nord entre novembre 1940 et décembre 1943. Et même la chambre qu'il occupait alors porte une inscription pour rappeler son séjour.

Plusieurs tableaux et photographies accrochés aux murs de l'hôtel témoignent du passage de célèbres personnalités qu'elles soient du monde politique, culturelle scientifique ou artistique.

L'hôtel El Djazair, ex saint George est un palais avec une âme. Un monument historique à l'architecture arabo-ottomane lui conférant un cachet particulier voire unique où traditions et

modernité riment avec grand luxe et services répondant aux normes internationales des hôtels de cinq étoiles. Haut standing.

Classé patrimoine national, ce palace se trouvant à quelques pas du centre-ville, est niché sur les hauteurs de la capitale dominant la baie d'Alger et la célèbre Casbah, classée patrimoine de l'humanité par l'UNESCO avec sa panoplie de palais et de musées. Il se trouve aussi à proximité de la présidence, de la télévision nationale, d'une multitude de musées dont celui du Bardo et des arts, du complexe commercial Riadh El Feth et son mémorial des martyres ainsi que d'une série de restaurants gastronomiques de renom comme la Tenina et le Bardo.

Cet hôtel historique de style et de caractère dispose de 288 luxueuses chambres totalisant 357 lits. Certaines chambres et suites donnent sur la magnifique baie d'Alger et d'autres sur son fabuleux jardin botanique.

Il offre aussi plusieurs restaurants où sont servis des plats raffinés allant de la cuisine traditionnelle algérienne à la cuisine occidentale et orientale.

Il compte plusieurs salons et salles de conférences et de banquets dignes des mille et une nuits avec un confort des plus modernes.

L'hôtel El Djazair dispose d'un bar, d'une boîte de nuit, d'une piscine, d'un court de tennis, d'une salle de fitness et de sauna ainsi que d'un bureau de change, d'une agence de voyages et d'un salon de coiffure.

Suite à sa transformation en société par actions en 1989, il dirige quatre autres établissements au sud du pays totalisant ainsi 561 chambres et suites soit 874 lits. Il y en a deux à Bou Saada : Le Caïd et Le Kerdada, l'hôtel Taghit dans la Vallée de la Saoura et le Gourara à Timimoune.

La chaîne compte à son actif plusieurs restaurants avec 660 couverts et des salles de banquets totalisant 950 couverts satisfaisant tous ses invités de marque venant du monde entier.

L'hôtel El Djazair dispose de 288 chambres et 27 suites totalisant 357 lits. Une centaine de chambres offrent une vue imprenable sur la splendide baie d'Alger. Plusieurs autres chambres donnent sur le mythique jardin botanique d'El Djazair.

Le mobilier et le décor des chambres sont luxueux et raffinés dans un style néo-classique et sont dotés de toutes les commodités modernes et technologiques.

La superficie totale de l'établissement est de 26 690 m² dont 7694 m² de surface bâtie et 7000 m² d'espaces verts.

Deux suites présidentielles :

Les chambres présidentielles sont spacieuses et lumineuses. Elles sont dotées d'un bureau attenant, d'une salle de fitness, d'un dressing et d'une grande salle de bain. Raffinement et grand luxe sont les maîtres à bord de ces suites équipées des dernières technologies et confort moderne.¹²⁰

L'hôtel El Djazair se distingue par sa position unique dans l'industrie hôtelière, il combine l'héritage historique de ses prédécesseurs avec les installations modernes de première classe de ses contemporains. Fort d'une histoire fascinante qui remonte à plus d'un siècle, l'hôtel est reconnu comme un symbole de l'art de vivre à Alger. Son design mauresque et sa position unique qui offre une vue spectaculaire sur la baie de la ville contribue à son attrait inégalé. L'hôtel El Djazair tente de servir une population exigeante qui recherche une expérience luxueuse tout en conservant l'authenticité culturelle et la facilité contemporaine. Les voyageurs qui fréquentent l'hôtel El Djazair sont définis par le potentiel d'immersion dans l'histoire et la culture du pays, tout en profitant des commodités modernes et du service attentionné qui sont courants dans les hôtels haut de gamme.

En mettant l'accent sur la singularité, l'hôtel El Djazair promeut une expérience unique pour ses clients qui ont rencontré l'accent sur le patrimoine historique de la région et les traditions locales qui sont traditionnellement suivies. Les résidents peuvent profiter d'hébergements de qualité supérieure, de restaurants raffinés servant une cuisine locale et internationale et d'installations de santé et de détente de premier ordre. L'objectif est de créer un environnement pensé dans les moindres détails, cela offrira une expérience remarquable dont tous se souviendront. Il montrera l'essence du luxe et de l'hospitalité algérienne.

En conséquence, l'Hôtel El Djazair est considéré comme un pèlerinage pour les voyageurs qui recherchent une expérience hôtelière supérieure qui allie histoire, culture et commodités modernes. C'est un lieu qui allie intemporalité et charme contemporain, chaque séjour y est une véritable représentation de l'essence de l'Algérie.

¹²⁰ Hôtel El Djazair, Historique El Djazair, rapport 2010, pp.4-12.

Voici la structure organisationnelle de l'hôtel el Djazair :

- **La direction générale** : le directeur a pour rôle principal d'améliorer la gestion de l'hôtel en supervisant toutes les activités, prenant des décisions qui améliorent la qualité globale de l'établissement. Il est responsable de la direction des opérations de la chaîne et travaille en étroite collaboration avec toutes les équipes de l'hôtel.
- **La direction des ressources humaines et des moyens** : joue un rôle essentiel dans l'hôtel en améliorant l'efficacité du personnel grâce à la formation et à l'intégration, en améliorant les conditions de travail, en assurant une rémunération équitable, des opportunités de promotion et des plans de carrière attractifs. Elle est répartie en trois catégories : les cadres, les agents de contrôle et les agents d'exécution. Le savoir-faire des employés contribue à améliorer la qualité de service et la rentabilité de l'entreprise, tandis que leurs interactions positives avec les clients favorisent leur fidélisation.
- **La direction centrale des finances et comptabilité** gère le budget, les coûts et les ventes de l'hôtel, s'occupe des dossiers administratifs et de la trésorerie, et élabore les états financiers mensuels. Elle est également responsable des programmes de communication. Le directeur de l'administration et des finances supervise plusieurs services et employés, et travaille en étroite collaboration avec d'autres départements tels que le service du personnel, le service de l'hébergement et les banques externes.
- **La direction de la maintenance et de la programmation de l'EGH** : elle est chargée de garantir le bon fonctionnement des installations électriques et électroniques dans l'ensemble de l'établissement. Le directeur technique supervise un groupe de travailleurs tels que les électriciens, les peintres, les mécaniciens, les plombiers, etc.
- **La direction centrale de l'exploitation et du développement** : le directeur d'exploitation veille à la rentabilité économique de l'exploitation et à la sécurité des biens et des personnes. Il définit la politique de ressources humaines, analyse les dysfonctionnements et cherche des solutions pour améliorer la qualité de service et les conditions de travail. Il anticipe les besoins en matériel, supervise les achats et assure le suivi administratif, budgétaire et logistique. Pour l'organigramme, voir l'annexe 02.

En conclusion, cette section intitulée contexte de l'hôtellerie de luxe et du développement durable en Algérie met en évidence plusieurs éléments importants. Nous avons constaté l'évolution du concept du luxe en Algérie, ainsi que la croissance de l'industrie de l'hôtellerie de luxe dans le pays. De plus, nous avons souligné l'importance croissante du DD et son

intégration en Algérie. Et nous avons terminé par présenter l'historique, une description et le positionnement des deux hôtels prestigieux El Djazair et Sofitel.

Section 2 : Méthodologie de recherche

Étant donné que la validité d'une étude dépend largement de la clarté de son cadre méthodologique, il est important de dispenser cette deuxième section du chapitre empirique à cet aspect. Le but de cette section est de présenter et de justifier les approches méthodologiques choisies pour atteindre notre objectif de recherche.

Dans cette section, nous aborderons les différents aspects de notre recherche. Premièrement, nous devons définir l'objectif exact de notre recherche, c'est-à-dire ce que nous avons l'intention d'atteindre et de comprendre à travers notre enquête. Ensuite, nous discutons de la méthode que nous avons utilisée pour mener notre recherche. L'une des parties les plus importantes de notre méthodologie est le choix du cas d'étude. Nous discutons des raisons pour lesquelles nous l'avons choisi. Nous parlons également des méthodes de collecte de données que nous avons employées. Cela comprend l'entretien que nous avons élaboré, ainsi que le questionnaire que nous avons conçu pour collecter les informations auprès de nos participants. Nous discuterons le processus de création de ces outils afin d'obtenir des informations utiles et de répondre à nos questions de recherche.

De plus, nous discuterons la façon dont nous avons utilisé l'observation directe pour recueillir des informations et observer les comportements au cours de notre étude.

2.1.Objectif de la recherche

Nous étudions comment les hôtels haut-de-gamme peuvent répondre aux attentes du marché tout en pratiquant le développement durable. Il est prévu d'analyser leurs actions pour réduire l'emprise écologique via une gestion plus efficace des ressources (eau/énergie/déchets) ainsi qu'une implication accrue dans les initiatives sociales locales et éthiques. Comment ces établissements combinent le confort et la protection de l'environnement est notre sujet d'analyse.

2.2.Méthode de la recherche

Généralement, la recherche en sciences de gestion est marquée, principalement, par deux grandes approches, à savoir : une approche positiviste qui prône des méthodes quantitatives

et une approche constructiviste qui repose sur des méthodes qualitatives¹²¹ Effectivement, le choix d'une méthode de recherche est conditionné par la nature et les enjeux associés à un projet de recherche.

Dès lors, l'enjeu pour nous est de mettre en œuvre une méthodologie en concordance avec notre problématique. De ce fait, dans le but de conceptualiser et d'exposer l'intégration du développement durable au management de l'hôtellerie de luxe en Algérie, nous avons opté pour une méthodologie mixte autrement dit combinatoire, car nous avons combiné des méthodes qualitatives et quantitatives, afin de nous permettre d'obtenir une vision complète de l'intégration du développement durable au sein du management de l'hôtellerie de luxe en Algérie. Ce choix de méthodologies mixtes découle de la nécessité de combiner différentes perspectives et approches pour mieux appréhender la complexité du sujet de recherche.

2.3.Choix du cas d'étude

Dans le cadre de l'étude empirique de notre travail de recherche, nous avons choisi de mener une enquête exploratoire au sein des deux hôtels prestigieux El Djazair ex-saint George et Sofitel El Hamma. Effectivement, ce choix de cas d'étude nous a semblé pertinent, au regard de notre objectif de recherche, du fait que ces deux hôtels ont un positionnement important dans le marché, et ces deux hôtels sont considérés comme l'établissement de luxe renommé en Algérie. Ils représentent des acteurs de premier plan dans l'industrie de l'hôtellerie de luxe et sont connus pour leur service exceptionnel et leur expérience client.

2.4.Modes de recueil des données

Dans le cadre d'une recherche qualitative, il existe principalement trois méthodes de collecte des données : l'observation, le focus groupe et l'entretien¹²².

De ce fait, dans le but de recueillir des renseignements nous permettant de répondre à nos questions de recherche, nous avons opté pour les méthodes de collecte de données par analyse documentaire et par entretiens, vu que ces deux méthodes sont, classiquement, utilisées dans les études exploratoires et dans certaines études explicatives.

D'une autre part, dans le cadre d'une recherche quantitative nous avons opté pour les méthodes de collecte de données par des questionnaires et des observations pour quantifier

¹²¹ NGUYEN-DUY, (V) et LUCKERHOFF. (J) : *Constructivisme/positivisme : où en sommes-nous avec cette opposition ?*, Revue RECHERCHE QUALITATIVE, n° 5, Laval, 2007, p.4.

¹²²<http://www.platorme-elsa.org/wp-content/uploads/2014/04/methoQuali-mdm-intro.pdf> (consulté le 31/05/2023, à 16h23).

l'ampleur de l'intégration du développement durable dans le management des hôtels de luxe en Algérie.

Nous avons sélectionné un échantillon représentatif de participants, comprenant des clients ayant séjourné au Sofitel et à l'hôtel El Djazair. Ces participants ont été choisis de manière à garantir une représentativité adéquate c'est-à-dire obtenir un échantillon représentatif de la clientèle typique des hôtels de luxe, afin de pouvoir généraliser les résultats et d'obtenir des conclusions plus robustes.

Pour évaluer la sensibilité des clients, nous avons conçu un questionnaire spécifique et anonyme, 150 copies ont été distribuées, établies par nous-même et approuvées par le DRH de l'hôtel el Djazair et le directeur de la restauration de l'hôtel Sofitel, comprenant une partie dans laquelle nous avons expliqué les mots clés tels que le dd, un hôtel durable et 24 questions pour mesurer la sensibilité des clients des hôtels Sofitel et El Djazair en faveur du développement durable. Celles-ci sont réparties en 3 thèmes : profil et expérience, conscience des clients, attentes des clients. Il y a majoritairement des questions à choix multiples qui nécessitent aux participants de faire un choix parmi les options prédéfinies. Et le peu qui reste c'est des questions ouvertes.

Élaboré avec soin pour examiner les différents aspects du développement durable dans le contexte des hôtels de luxe. Et exprimer les perceptions des clients aux initiatives durables mises en place par les deux établissements.

Une fois les questionnaires recueillis, nous avons procédé à une analyse approfondie des réponses. Cette analyse nous a permis de mesurer le niveau de conscience des clients concernant les initiatives durables des hôtels, d'évaluer leur compréhension de l'importance du développement durable dans l'industrie hôtelière de luxe. (Voir les annexes 03 et 04)

En effet, des informations pertinentes et spécifiques dans les hôtels ont été puisées, dans un premier temps, au sein d'une analyse documentaire, et ce en utilisant les documents internes et afficher les notes d'informations. Par ailleurs, afin de compléter cette première collecte d'information, et dans le cadre d'une approche qualitative des entretiens ont été réalisés avec les directeurs des différents départements des deux hôtels. Pour ce faire, nous avons opté pour des entretiens de types semi-directifs, dans la mesure où ceux-ci laissent aux répondants un degré de liberté assez élevé, réduisant, ainsi, le risque, non seulement, d'introduire des biais dans les données, à l'exemple des entretiens non- directifs, mais aussi, d'éviter les conséquences des entretiens directifs, notamment de restreindre le cadre d'analyse de la

recherche. De plus, les entretiens semi-directifs se caractérisent par la souplesse dans la conduite de la conversation.

2.4.1. Le déroulement des entretiens

Nous avons conduit 9 semi entretiens avec les directeurs des différents départements des deux hôtels étant donné que notre objectif consiste à comprendre si les directeurs et managers ou ceux qui prennent les décisions intègrent les normes et notions du développement durable dans leurs décisions ou non et sur quelle base ils décident. Voici un tableau qui les résume :

Tableau 4 : Récapitulatif des entretiens menés avec les chefs des directions.

N° entretien	Date et heure de l'entretien	Les interviewés	L'hôtel concerné
01	le 01/02/2023 à 10h	le DRH	El Djazair
02	le 02/02/2023 à 10h	le directeur du de la direction de la maintenance	El Djazair
03	le 08/02/2023 matin	le chef jardinier	El Djazair
04	le 14/02/2023 à 11h	le directeur de la DCED	El Djazair
05	LE 07/03/2023 à 13h	le directeur de la restauration	El Djazair
06	le 13-20/02/2023 matin	le chef jardinage	Sofitel
07	le 05/03/2023 à 9h	le directeur de la restauration	Sofitel
08	le même jour l'après midi	le directeur des achats	Sofitel
09	le 20/03/2023 à 10 :30	le directeur de la direction technique et maintenance.	Sofitel

Source : Élaboré par nous même à partir de nos entretiens avec les chefs des directions.

En outre, ces entretiens d'un intervalle de durée d'une demi-heure à 2h, ont fait l'objet d'un enregistrement sonore, avec l'accord préalable des interviewés, ainsi que d'une prise de notes au fur et à mesure que les questions étaient posées. Par conséquent, une fois les entrevues

terminées, les enregistrements et les notes ont été retranscrites dans les heures qui ont suivi. Par ailleurs, nous commençons chaque entretien par une description succincte de notre thème de recherche et expliquons de manière concise les objectifs visés par notre travail. Nous nous sommes rendu compte, dès lors, que cette phase était primordiale, vu que les commentaires des répondants sur le sujet étaient aussi nombreux que riches en contenu. Tout compte fait, une fois les données empiriques collectées, il ne nous reste plus qu'à les analyser, afin d'en tirer les conclusions nécessaires.

Enfin, notre étude a été réalisée en suivant une méthodologie rigoureuse pour atteindre nos objectifs de recherche. Nous avons clairement défini nos objectifs spécifiques, Pour notre cas d'étude, nous avons expliqué la raison de notre choix, En ce qui concerne le recueil des données, nous avons utilisé différentes méthodes, et clarifier leurs déroulement.

Section 3 : Résultats et discussion comparative

Cette section se concentre sur les résultats et la discussion des hypothèses formulées sur les pratiques de gestion dans l'industrie hôtelière, avec une attention particulière au respect des normes de DD. Elle est divisée en trois sous-sections explorant différents aspects de cette problématique. La première évalue si les managers prennent des décisions en faveur du DD, la seconde se concentre sur la manière dont les employés mettent en œuvre ces décisions et la troisième examine la sensibilisation des clients des hôtels de luxe à la durabilité.

L'objectif est d'évaluer l'efficacité des pratiques de gestion actuelles et leur impact sur le comportement du personnel et des clients dans l'industrie hôtelière.

3.1. Les décisions managériales des hôtels de luxe

Dans cette partie de notre recherche, nous nous concentrons sur les pratiques de gestion des hôtels de luxe Sofitel El Hamma et El Djazair, afin de comprendre dans quelle mesure leurs managers prennent des décisions en faveur du développement durable. Pour atteindre cet objectif, nous avons mené des entretiens approfondis avec les principaux dirigeants de ces hôtels, pour examiner leur compréhension du DD, leur engagement envers des pratiques durables, et obtenir une vision claire de leur adoption des pratiques du DD dans leurs opérations quotidiennes.

3.1.1. Hôtel Sofitel

Commençons par le pilier environnemental dans l'hôtel Sofitel.

3.1.1.1. Pilier environnemental

En 2006, le groupe Accor lance le programme « Earth Guest »¹²³ qui constitue un engagement envers le bien-être des populations ainsi que la persévérance des ressources de la planète. L'hôtel Sofitel intègre les principes de ce programme dans ses opérations quotidiennes pour réduire les consommations en eau et en énergie, trier et recycler les déchets, et préserver la biodiversité. En 2008, ce groupe lance un projet de reforestation « *Plant For The Planet* » où les hôtels proposent à leurs clients de conserver leurs serviette de bain plus d'une nuit en les sensibilisant à l'équation « *5 serviettes réutilisées = 1 arbre planté* » (voir annexe 10) et grâce à cela, le groupe investit la moitié des économies de blanchisserie dans des projets de reforestation, ce qui a permis de financer la plantation de plus de 3 millions d'arbres¹²⁴. En 2012, Accor lance un nouveau programme intitulé « *Planet 21* » qui vise à intégrer des pratiques respectueuses de l'environnement et socialement responsables dans les activités hôtelières. Il s'articule autour de 21 engagements liés à 7 thématiques à savoir : la santé, la nature, le carbone, l'innovation, le local, l'emploi et le dialogue¹²⁵. En participant à ces programmes, Sofitel démontre son engagement envers le développement durable à travers une approche holistique.

L'entretien avec **le chef du département technique et maintenance** permet d'explorer en détail les pratiques et les initiatives mises en place par l'établissement en matière d'énergies, d'eau et de déchets :

Question 1 : « *Quelles sont les décisions prises par l'hôtel pour réduire sa consommation d'énergie et promouvoir l'efficacité énergétique ?* »

Réponse 1 : « *Dans les chambres VIP, il y a le système de carte qui permet de couper l'électricité : lorsque le client insère la carte dans le dispositif d'économie d'énergie en entrant dans sa chambre, l'électricité est activée, lorsqu'il la retire l'électricité est coupée. 100% des lampes de l'hôtel sont des LED et on va mettre en place prochainement les détecteurs de mouvements dans les lieux communs. L'hôtel est isolé thermiquement et sonorement, il y a un double vitrage et une isolation croisée pour l'absorption de la chaleur*

¹²³ Hotel Sofitel, *Eco-responsabilité : Gestion de l'énergie, déchets et eau*, support de formation 2017, p.6.

¹²⁴ Ibid, p.6.

¹²⁵ Ibid, p.7.

et du froid et créer un équilibre de température. On met aussi des affiches au-dessus des interrupteurs pour rappeler aux employés d'éteindre les lampes lorsqu'ils sortent des bureaux ».

Question 2 : *« Comment l'hôtel gère-t-il sa consommation d'eau et encourage-t-il une utilisation responsable de cette ressource ? »*

Réponse 2 : *« On n'a pas de système de récupération d'eau de pluie ou des bâches d'eau car ça coûte et il n'y a pas assez d'espace, mais, on utilise des régulateurs de débits sur tous les robinets, les douches et les chasses des toilettes de l'hôtel, on appelle ça des mousseurs. Dans les espaces communs, il y a les robinets électroniques qui fonctionnent par détection infrarouge ainsi que le robinet temporisé actionné par un bouton poussoir ».*

Question 3 : *« Quelles sont les initiatives de gestion des déchets mises en place par l'hôtel, telles que le tri sélectif, le recyclage ou la réduction des déchets ? »*

Réponse 3 : *« Alors, il y a des contenants pour le tri des déchets et le recyclage des emballages en verre, en plastique, en carton, en papier et les cartouches d'encre, on limite les emballages jetables et on utilise dans les bureaux les gobelets en papier au lieu du plastique... Sans oublier qu'on récupère l'huile de cuisson utilisée pour la donner à titre gracieux au lieu de la jeter. En ce qui concerne la cuisine, la nourriture qui n'a pas été touchée est modifiée pour le prochain repas, et on fait descendre les confiseries et la pâtisserie à la cantine pour les employés. Pour finir, on définit aussi les objectifs de consommation d'eau et d'énergies, on fait le contrôle journalier et le suivi mensuel, on liste les améliorations possibles et on organise la maintenance préventive ».*

Question 4 : *« Comment l'hôtel sensibilise-t-il les employés aux pratiques respectueuses de l'environnement, et quelles sont les mesures prises pour encourager leur participation active ? »*

Réponse 4 : *« Notre hôtel a mis en place plusieurs initiatives pour sensibiliser nos employés, tel que des séances de formation et des sessions de sensibilisation sur des sujets tels que la gestion des déchets, la consommation d'énergie responsable et la préservation de l'eau. Nous avons mis en place des affichages informatifs dans les zones communes du personnel comme : des fiches méthodes de produits, des règles de stockage de produits, rappels de port de protections, des affiches pour l'économie de l'eau et de l'électricité (voir annexe 16), réduction du gaspillage etc. ».*

L'entretien avec **le chef jardinier** peut se résumer en ces deux questions :

Question 1 : « *Plantez-vous de nouvelles plantes ou c'est les mêmes depuis longtemps ?* »

Réponse 1 : « *Il y a à peu près 3000m² d'espace vert dans l'hôtel, avec des plantes vivaces âgées de 30 ans, et d'autres plantes saisonnières. Vous ne voyez pas de fleurs à cause de mesures prises par l'ancien DG, chacun ayant sa méthode de travail et il a décidé de les enlever et mettre du gazon artificiel, il nous demandait de faire le strict minimum. Le nouveau DG est bien, on va avancer petit à petit pour récupérer notre jardin fleuri* ».

Question 2 : « *Comment l'hôtel intègre-t-il les principes de protection de l'environnement dans ses opérations quotidiennes, notamment en ce qui concerne la préservation de la biodiversité et des écosystèmes locaux ?* »

Réponse 2 : « *On utilise des insecticides pour les insectes, et fongicides pour les maladies intérieures de la plante. Normalement il faut protéger la plante avant qu'elle tombe malade, comme on est en face du jardin d'essai il y a des parasites (ex : cochenille farineuse) donc on met des produits pour protéger la plante. On a fait une demande chez un spécialiste du système d'arrosage, c'était prévu qu'on le mette en place, mais le projet s'est arrêté à cause du corona. On arrose manuellement avec des tuyaux spéciaux. Faute d'espace on ne fait pas de compost mais on l'achète et malheureusement on n'utilise pas d'engrais organiques... Le palmier washingtonien est âgé de 32 ans et ses 15 mètres de hauteur représentaient un danger. Au lieu de le couper, nous l'avons déplacé du restaurant El Mordjane à l'entrée principale* ».

Lors de notre entrevue avec **le responsable des achats** voilà ce que nous avons appris :

Question 1 : « *Quelles sont les politiques de l'hôtel en matière d'approvisionnement durable, telles que l'utilisation de produits écologiques ou locaux ?* »

Réponse 1 : « *Pour commencer, on a quelques produits qui portent le label eco-friendly comme de la peinture et des tablettes nettoyantes (voir annexe 12).. Pour ce qui est de l'hygiène de cuisine, entretien des sols, hygiène du linge ainsi que des chambres, nous achetons les produits ménagers de Diversey¹²⁶ (voir annexe 11). Nous favorisons sans doute les produits locaux, et travaillons avec des fournisseurs qui favorisent le DD, et nous attendons en ce moment qu'on nous livre notre commande de produits individuels tels que les kits dentaires, brosses à cheveux, kits de rasage, peignes, etc. fabriqués en bois pour limiter*

¹²⁶ Diversey est une marque renommée dans l'industrie des produits eco-friendly. Elle se distingue par son engagement envers la durabilité et son offre de produits respectueux de l'environnement.

le plastique dans l'hôtel (voir annexe 14). Avant, on avait de petits flacons de produits d'hygiène, individuels, maintenant on met à la disposition du clients des flacons de 480 ml de shampoings, après-shampoings et gels lavants 100% recyclables et on propose la réutilisation des serviettes par les clients grâce à des cartes ».

3.1.1.2. Pilier social

D'après notre entretien avec **le directeur des ressources humaines**, l'hôtel Sofitel attache une grande importance à la création d'un environnement propice au bien-être et à la motivation professionnelle. En tant que recruteurs, ils prennent la diversité et l'inclusion très au sérieux, offrant à chacun des chances égales tout en trouvant des candidats qualifiés. Ils investissent dans le développement professionnel de leurs collaborateurs, en leur offrant des formations conçues pour renforcer leurs compétences techniques et relationnelles tout en soutenant leur développement professionnel continu.

De plus, la gestion du personnel occupe une place centrale dans leurs objectifs. Ils utilisent des systèmes avancés pour gérer les performances quotidiennes, y compris des évaluations périodiques, des opportunités de promotion interne et des récompenses de performance. Pour favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée de leurs employés, ils proposent des politiques de congés, des horaires de travail flexibles, des avantages sociaux et des activités de bien-être. Ils accordent également une grande importance à la communication interne en organisant régulièrement des réunions, des forums pour favoriser la participation et l'engagement des employés. Ils reconnaissent l'importance de soutenir le bien-être des employés et mettent à disposition des solutions de transport pour faciliter les déplacements des employés, contribuant ainsi à réduire les embouteillages et les émissions de carbone.

Selon notre entretien avec **le chef du département technique**, l'hôtel veille à la santé et à la sécurité au travail de ses employés. Les décideurs mettent en place des formations régulières sur la sécurité, des procédures d'urgence et fournissent les tenues et les équipements de protection individuelle nécessaires. Ils effectuent également des inspections régulières pour identifier et atténuer les risques potentiels sur le lieu de travail. Leur objectif est d'assurer un environnement sécuritaire où les employés se sentent protégés et soutenus dans l'exercice de leurs fonctions.

Les managers comprennent l'importance de créer un environnement de travail favorable et motivant pour leurs employés. Ils mettent à la disposition des employés des repas équilibrés et de qualité. La cantine contribue à leur bien-être en offrant une variété d'options alimentaires

saines et nutritives pendant les heures de travail. Ils soutiennent aussi les initiatives visant à favoriser le développement professionnel et personnel de leurs travailleurs comme organiser des événements spéciaux, créant un environnement festif et inclusif où les employés peuvent célébrer ensemble la diversité culturelle et les traditions, comme la fête du 8 mars, Aachoura, la fête annuelle du personnel et même les anniversaires des travailleurs.

3.1.1.3. Pilier économique

Les différents départements de l'hôtel jouent un rôle actif dans la prise de décisions économiques favorables au DD, en mettant en valeur leurs initiatives durables qui s'inscrivent dans le cadre de leur engagement envers la RSE.

Le département financier intègre des critères environnementaux et sociaux dans ses processus d'investissement et de planification, tout en recherchant un équilibre entre rentabilité financière et impact environnemental et social positif et à long terme.

Le département achat privilégie l'approvisionnement auprès des fournisseurs locaux qui partagent les valeurs durables de l'hôtel et favorisent l'utilisation de produits respectueux de l'environnement comme la marque Diversey.

Le département technique et maintenance cherche constamment à optimiser les processus opérationnels pour réduire les coûts, minimiser les déchets et augmenter l'efficacité énergétique, tout en investissant dans des technologies et des équipements éco énergétiques, tels que l'éclairage LED et les dispositifs de contrôle de l'eau, pour réduire l'empreinte environnementale tout en réalisant des économies à long terme.

Le service marketing promeut les initiatives de développement durable de l'hôtel et éduque les clients à faire des choix responsables pendant leur séjour comme leurs proposer de réutiliser leur serviettes.

Ces exemples parmi tant d'autres illustrent comment différents départements de l'Hôtel Sofitel prennent des décisions conformes au DD en intégrant des considérations environnementales, sociales et économiques dans leurs processus de prise de décision et en adoptant des pratiques responsables dans leurs activités quotidiennes.

3.1.2. L'hôtel El Djazair

Commençons par le pilier environnemental :

3.1.2.1. Pilier environnemental

Lors de notre entretien avec **le chef du département technique et maintenance** de cet hôtel, on a posé les mêmes questions que dans l'hôtel Sofitel, et voici comment s'est déroulée notre entrevue :

Question 1 : « *Quelles sont les décisions prises par l'hôtel pour réduire sa consommation d'énergie et promouvoir l'efficacité énergétique ?* »

Réponse 1 : « *Il existe à peu près 700 lampes que dans les couloirs, c'est pour ça qu'on a décidé de placer celles qui sont économiques aux lieux des classiques, elles consomment moins d'énergie. On avait des robinets à infrarouge mais on les a arrêtés à cause de problèmes d'ordre technique, beaucoup de pannes, et aussi ça marche avec soit de l'électricité ou des piles et ça consomme beaucoup d'électricité. On a pris la décision d'installer les détecteurs de mouvements dans les halls et les couloirs. Et depuis 1990, toutes les chambres sont équipées d'économiseur actionné par des cartes, le fait que quand le client n'est pas dans la chambre il n'y a pas de courant c'est de l'économie d'énergie. Et pour la fontaine d'eau, elle est tout le temps allumée parce qu'elle a une petite pompe et consomme peu d'électricité* ».

Question 2 : « *Comment l'hôtel gère-t-il sa consommation d'eau et encourage-t-il une utilisation responsable de cette ressource ?* »

Réponse 2 : « *Pour les toilettes, toutes les chasses sont équipées de deux boutons pour choisir la quantité d'eau libérée. On met en place des affiches pour sensibiliser les employés de différents départements contre le gaspillage de l'eau, surtout la cuisine et la blanchisserie* ».

Question 3 : « *Quelles sont les initiatives de gestion des déchets mises en place par l'hôtel, telles que le tri sélectif, le recyclage ou la réduction des déchets ?* »

Réponse 3 : « *Nous prenons en considération la lutte contre l'utilisation du plastique et nous récupérons les matériaux récupérables. Quand il y a des matériaux usés, la DRH décide de faire une commission pour proposer une réforme, c'est là qu'ils décident de ce qu'on doit faire avec le matériel. Quant aux déchets, nous avons signé un contrat avec Netcom, donc*

c'est les employés qui font le tri des déchets, tout ce qui est papier, verre, etc. et Netcom les récupère ».

Question 4 : *« Comment l'hôtel sensibilise-t-il les employés aux pratiques respectueuses de l'environnement, et quelles sont les mesures prises pour encourager leur participation active ? »*

Réponse 4 : *« Vous vivez en Algérie ? Tout ce qui est DD écologie, etc. n'est pas propre à l'Algérie. Mais des notes sont affichées pour les employés, afin qu'ils soient sensibilisés sur les pratiques de tri des déchets dans quelques départements comme la cuisine »*

Pour ce qui est de la biodiversité, l'entretien avec **le chef jardinage** s'est passé comme suit :

Question 1 : *« Plantez-vous de nouvelles plantes ou c'est les mêmes depuis longtemps ? »*

Réponse 1 : *« Ce jardin a été conçu en 1889. Depuis que je suis venu je n'ai pas encore planté, j'attends le printemps pour faire de nouvelles plantations dans quelques coins qui ne sont pas encore occupés. Sinon, il y a de grands sujets qui ont plus de deux cents ans comme le Dracina et d'autres qui n'en ont que vingt. »*

Question 2 : *« Comment l'hôtel intègre-t-il les principes de protection de l'environnement dans ses opérations quotidiennes, notamment en ce qui concerne la préservation de la biodiversité et des écosystèmes locaux ? »*

Réponse 2 : *« Nous utilisons des méthodes de jardinage respectueuses de l'environnement. Quand les feuilles tombent on les ramasse et les mets de côté pour qu'elles se décomposent, on les arrose et on les utilise comme des substrats. Pour l'arrosage, on utilise des tuyaux, on a des programmes d'arrosage par partie chaque trois jours. Nous utilisons aussi les insecticides pour les insectes et les fongicides pour les champignons. Chaque année, nous offrons des formations pour les jardiniers ».*

Question 3 : *« Organisez-vous des randonnées botaniques aux clients pour découvrir les plantes et les fleurs de l'hôtel ? »*

Réponse 3 : *« Pas encore, j'attends de réaliser mes projets puis je vais me concentrer sur ça. Je dois améliorer l'éclairage de nuit, mettre des poubelles de jardins, créer une volière¹²⁷,*

¹²⁷ Cage de perroquets et d'oiseaux.

puis mettre sous chaque plante sa fiche technique. C'est beaucoup de travail mais quand je vais terminer j'ai avec quoi recevoir le client ».

Pour l'utilisation des produits respectueux de l'environnement, l'hôtel signe des conventions avec la marque Johnson Diversey (voir l'annexe 11) et utilise ses produits ménagers et détergents pour l'entretien du bâtiment et des chambres.

3.1.2.2. Pilier social

Les dirigeants sont tenus responsables dans la mise en place d'un environnement respectueux et sécuritaire pour leurs employés, c'est pourquoi il est primordial qu'ils instaurent des pratiques de gestion basées sur le pilier social à travers tous les départements. Promouvoir une culture organisationnelle favorable à la diversité et à l'inclusion est quelque chose dont les dirigeants sont responsables. Ils veillent au respect du principe d'équité des politiques RH pour assurer un développement professionnel égal pour chacun.

Pour garantir l'offre d'un service clientèle satisfaisant, il est prévu par la direction que des programmes adaptés soient mis en place afin d'améliorer continuellement les compétences et aptitudes du personnel par des formations (voir annexes 05 et 06). Ils mettent à la disposition de chaque employé une tenue de travail adaptée à son poste et à son département, surtout pour leur protection et leur garantir un environnement de travail sain. Avec des caméras de surveillance pour la protection du personnel et des clients.

Les dirigeants jouent un rôle clé dans la création d'une culture d'entreprise positive, ils accordent une importance particulière aux congés et aux célébrations pour les employés, reconnaissant ainsi l'importance de l'équilibre entre le travail et la vie personnelle, nous avons-nous-même assisté à la fête des femmes du 8 mars, où les employés femmes se sont réunies dans la discothèque de l'hôtel pour fêter leur journée. Ainsi la création d'un environnement de travail agréable et motivant où les employés se sentent valorisés, soutenus et motivés à donner le meilleur d'eux-mêmes est importante pour les dirigeants.

3.1.2.3. Pilier économique

Le pilier économique joue un rôle essentiel dans la pratique de la gestion hôtelière. Il vise à assurer la viabilité économique des établissements tout en favorisant la création de valeur à long terme. « *Toute installation comme les lampes à basse consommation d'énergie, les détecteurs de mouvements, etc. est à but économique* » a précisé le chef du département technique lors de notre entretien.

Des mesures sont prises pour optimiser l'efficacité énergétique des installations et réduire les coûts liés à la consommation d'énergie. Des politiques de maintenance visant à prolonger la durée de vie des équipements et à réduire les coûts de remplacement tel que la réforme, la récupération des matériaux récupérables... Parallèlement, les managers veillent à collaborer avec des fournisseurs locaux pour optimiser les coûts en gardant la qualité du service, et font le suivi régulier des dépenses.

En ce qui concerne la restauration, le chef du département a souligné lors de notre entrevue que « *tout se transforme en cuisine, on ne jette rien* », c'est leur slogan pour minimiser le gaspillage alimentaire.

Ces exemples parmi d'autres montrent les décisions liées à la protection de l'environnement, le bien-être des employés et la gestion économique efficace, prises par l'hôtel El Djazair, en alignement avec les trois piliers du DD.

Nous remarquons que les décisions managériales des dirigeants des hôtels El Djazair et Sofitel El Hamma ont des implications différentes en matière de développement durable. Alors que l'hôtel El Djazair n'est pas spécifiquement associé à des initiatives durables, l'hôtel Sofitel Alger, en tant que membre du groupe Accor, est profondément engagé dans le développement durable à travers les trois piliers.

Le groupe Accor a lancé divers programmes et initiatives en faveur du développement durable, et il exige que tous ses hôtels, y compris le Sofitel El Hamma Alger, s'impliquent activement dans cette démarche. Cela signifie que les dirigeants de cet hôtel sont tenus de prendre des décisions qui intègrent les principes du développement durable dans leurs opérations quotidiennes.

Grâce à cet engagement, l'hôtel Sofitel El Hamma peut s'enorgueillir d'avoir mis en place des pratiques et des politiques favorables à l'environnement, telles que la réduction de la consommation d'énergie, la gestion responsable des déchets et la promotion de l'efficacité énergétique. En parallèle, il met également en œuvre des initiatives sociales.

Ces décisions managériales témoignent de la volonté du Sofitel Alger de s'engager activement dans la voie du développement durable, en alignant ses pratiques sur les objectifs mondiaux de durabilité. En intégrant les principes du développement durable dans leurs opérations, les dirigeants de l'hôtel montrent un sens des responsabilités envers l'environnement.

Cependant, il convient de noter que l'hôtel, bien qu'il ne soit pas aussi explicitement engagé dans le développement durable, prend également des mesures pour intégrer ces principes dans ses décisions managériales.

L'une des mesures pour limiter sa consommation d'électricité est l'installation de détecteurs de mouvements. Ces dispositifs permettent d'allumer les lumières automatiquement lorsque quelqu'un entre dans une pièce et de les éteindre lorsque la pièce est vide. Cela contribue à réduire la consommation d'énergie inutile et à promouvoir une utilisation plus efficace des ressources.

En ce qui concerne la gestion des déchets, l'hôtel El Djazair affiche des notes pour sensibiliser les employés au tri des déchets (voir annexes 07, 08 et 09). Il a mis en place un système de compostage. Les déchets organiques sont collectés et transformés en compost, qui peut ensuite être utilisé pour fertiliser les jardins ou les espaces verts de l'établissement. Cette approche permet de réduire la quantité de déchets envoyés en décharge et favorise la valorisation des ressources naturelles.

Il a également adopté des initiatives pour limiter le gaspillage alimentaire. Par exemple, lors des buffets, il privilégie le service direct aux clients plutôt que de laisser les clients se servir. Cette pratique permet de mieux contrôler les portions servies et de minimiser le gaspillage de nourriture qui serait jetée par la suite. De plus, l'hôtel s'efforce d'acheter des produits alimentaires frais et de les congeler eux-mêmes, ce qui réduit le gaspillage et permet de mieux gérer les stocks.

Ces décisions prises par les dirigeants de l'hôtel El Djazair démontrent une volonté de promouvoir des pratiques durables dans leurs opérations quotidiennes.

3.2. La mise en œuvre des décisions managériales par le personnel

Cette sous-section se concentre sur l'application des décisions managériales par le personnel de chacun des hôtels. En utilisant la méthode d'entretien et surtout d'observation, nous examinons comment les employés mettent en pratique les décisions de gestion liées au DD. La première partie met en évidence les pratiques environnementales, sociales et économiques mises en œuvre tandis que la deuxième partie illustre un tableau récapitulatif comparatif des actions menées.

3.2.1. L'hôtel Sofitel

L'hôtel Sofitel, réputé pour son excellence dans l'industrie hôtelière, s'engage envers le développement durable à travers :

3.2.1.1. Pilier environnemental

Pour minimiser l'impact environnemental de leurs activités, les employés de l'hôtel Sofitel pratiquent des initiatives visant à économiser l'énergie, à réduire la consommation d'eau, à promouvoir une gestion responsable des déchets et à préserver la biodiversité. Ces actions témoignent de l'engagement du personnel de l'hôtel Sofitel envers la protection de l'environnement et de leur contribution à un avenir plus durable.

- Consommation d'énergie :
 - Département technique et maintenance : la mise en place de technologies plus économes en énergie, telles que l'éclairage LED et les appareils électroménagers à faible consommation d'énergie. Programmation des systèmes de climatisation et de chauffage pour optimiser l'utilisation et réduire les gaspillages d'énergie.
 - Département de l'hébergement : Utilisation de thermostats intelligents pour réguler la climatisation et l'éclairage dans les chambres lorsque celles-ci ne sont pas occupées. L'adoption de bonnes pratiques énergétiques, telles que l'extinction des lumières et la gestion efficace de l'utilisation de l'électricité. Sensibilisation à la conservation de l'énergie par le biais de messages incitatifs et d'informations sur l'utilisation responsable des équipements. (voir annexe 14).
 - Département des Achats : Promotion de l'utilisation de modes de transport plus durables pour les livraisons, tels que les véhicules gaz ou les moyens de transport partagés (bus).
- Consommation d'eau :
 - Département technique et maintenance : Installation de dispositifs de réduction du débit d'eau tels que des aérateurs et des régulateurs de pression dans les robinets et les pommeaux de douche pour limiter la consommation d'eau autrement appelés les mousseurs. Vérification régulière des fuites d'eau et réparation rapide pour éviter les gaspillages.
 - Département restauration : Le personnel de cuisine est formé sur les pratiques de conservation de l'eau, comme l'utilisation d'éviers équipés de dispositifs d'économie d'eau et le remplissage des lave-vaisselle à pleine capacité.

- La gestion des déchets :
 - Département de la restauration : Mise en place d'un système de tri des déchets au sein de la cuisine, favorisant la séparation des déchets alimentaires, des emballages recyclables et des déchets non recyclables.
 - Département de l'hébergement : Collaboration avec des prestataires de services de collecte des déchets pour s'assurer de leur traitement approprié, notamment le recyclage des matériaux recyclables à titre gracieux.
 - Département de la Maintenance Technique : les bonnes pratiques de gestion des déchets comme la mise en place de dispositifs de tri sélectif (voir annexe 13), le recyclage et la gestion appropriée des déchets dangereux comme les cartouches d'encre, ou les produits de lavage nocifs, etc.

3.2.1.2. Pilier social

Un environnement de travail inclusif, la diversité, le développement professionnel, la santé et le bien-être des employés, ainsi que la satisfaction des clients. Des efforts déployés pour favoriser des relations harmonieuses entre le personnel et les clients.

- Département RH : des programmes de recrutement inclusifs sont mis en place pour attirer des talents variés et provenant de différentes cultures. Cela contribue à la création d'un environnement de travail riche en perspectives et en expériences diverses : encourager des expositions des talents des employés, etc.
- Département de la restauration : Les employés sont conscients et formés à la sensibilisation et à la diversité culturelle, ce qui les aide à mieux comprendre et à interagir positivement avec les clients de différentes origines. Des initiatives telles que des menus adaptés à des régimes spécifiques (végétariens, sans gluten, etc.) sont mises en place pour répondre aux besoins alimentaires spécifiques des clients. Cela garantit une expérience culinaire agréable et personnalisée pour tous les clients.

L'hôtel Sofitel crée une atmosphère conviviale et inclusive, où chaque individu se sent valorisé.

3.2.1.3. Pilier économique

Le pilier économique joue un rôle crucial dans la durabilité globale de l'hôtel Sofitel.

- Département restauration : sélection d'ingrédients de qualité tout en veillant à optimiser les coûts. Gestion rigoureuse des stocks et des invendus pour réduire le gaspillage alimentaire et maximiser les profits (le buffet et la diversité des menus, etc.)
- Département de la Maintenance Technique : mise en place de stratégies d'économie d'énergie pour réduire les coûts. Entretien préventif des équipements pour éviter les pannes et les réparations coûteuses.

3.2.2. L'hôtel El Djazair

L'hôtel El Djazair, en tant qu'établissement de luxe en Algérie, s'engage à intégrer des pratiques de gestion durable dans ses opérations à travers plusieurs aspects.

3.2.2.1. Pilier environnemental

Le personnel d'El Djazair et ses méthodes de pratique de gestion environnementale ont fait l'objet d'une attention particulière lors des observations. Des mesures concrètes ont été discutées pour adopter une démarche plus responsable en matière de traitement des déchets et d'utilisation d'énergie durable afin de limiter les impacts environnementaux liés à l'hôtel.

- En matière d'énergie :
 - Département technique et maintenance : l'observation des initiatives visant à promouvoir l'utilisation de produits éco énergétiques, tels que l'installation des détecteurs de mouvement dans les endroits collectifs comme les couloirs, les halls pour l'éclairage et d'équipements à faible consommation d'énergie. La minimisation de consommation des machines qui consomment beaucoup d'énergie (service de la buanderie, les chaudières...etc.) en utilisant une machine sur deux par exemple tout dépend de leurs besoins.
- L'eau :
 - Département de l'hébergement : la mise en place de systèmes de chasse d'eau économique.
 - Département de restauration : la sensibilisation contre le gaspillage de l'eau en respectant les notes affichées un peu partout.

- Le tri et le recyclage des déchets :
 - Département des achats et économat : la lutte contre l'utilisation du plastique, se concentrer sur l'achat des produits de haute gamme et durable par des quantités bien étudiées, se baser sur les produits locaux.
 - Département de restauration : minimiser le gaspillage en utilisant des quantités bien étudiées des ingrédients, chacun des services : pâtisserie, boulangerie, chaud, froid, etc. à ses propres déchets.
 - Département technique et maintenance : la récupération des matériaux récupérables, ce qui va permettre de minimiser les coûts d'une part et d'autre part de limiter la pollution et les déchets. Le tri des déchets se fait par les employés de ce département en séparant le verre, le carton, le papier, etc.
- La biodiversité :
 - Département technique et maintenance, service jardinage : la mise en œuvre des initiatives de jardinage durable, comme l'utilisation de techniques respectueuses de l'environnement pour l'entretien des espaces verts de l'hôtel, favorisant ainsi la biodiversité. (en utilisant la technique du compostage par leur propre compos qui se compose d'un mélange de matière organique et végétale utilisé comme engrais.), l'utilisation d'un bassin au jardin de l'hôtel comme une mangeoire et bain à oiseaux.
 - Département de la restauration : dans leurs services ils offrent des menus qui dépendent des fruits et légumes de la saison.
- Utilisation de produits respectueux de l'environnement :
 - Département hébergement, service buanderie : la sensibilisation des employés pour l'utilisation des produits nocifs d'une manière correcte. par exemple les quantités utilisées des produits de lavage ou le type de produit utilisé dans chaque service (R1, R2 et R3 pour le nettoyage).

3.2.2.2. Pilier social

La mise en place de pratiques de gestion par les employés dans divers départements basée sur les principes du pilier social crée un environnement de travail inclusif, respectueux et sécuritaire pour les employés d'une part et aide à offrir un service de qualité aux clients d'une autre part.

Dans ce titre, nous allons mentionner les initiatives observées dans les départements clés tels que la restauration, les ressources humaines, l'hébergement, le *stewarding* et les achats, car ces observations soulignent l'engagement de l'hôtel El Djazair envers la diversité, l'égalité des chances, le bien-être des employés et les pratiques d'approvisionnement éthiques.

- Département de la restauration : nous avons remarqué que l'environnement de travail est inclusif et respectueux pour tous les employés. Ainsi on a noté que le personnel est sensibilisé à la diversité culturelle et favorise l'interaction positive avec les clients de différentes origines.
- Département des ressources humaines (RH) : le processus d'embauche est inclusif. les programmes et les activités conçus pour satisfaire les employés, tels que la formation, la consolidation d'équipe et les avantages sociaux. Atmosphère de travail sereine, et le ressenti de l'égalité entre les employés.
- Département hébergement : le personnel applique ce qu'il a appris lors de ses formations en relation avec la sécurité et le confort des clients, y compris les protocoles pour les situations d'urgence et les fournitures de sécurité suffisantes.
- Département des achats : Politiques d'approvisionnement responsables qui nécessitent l'acquisition de produits auprès de fournisseurs éthiques qui respectent les droits des travailleurs. Les tentatives visant à réduire les effets négatifs sociaux de l'approvisionnement, le maintien des normes de sécurité sur le lieu de travail. Les initiatives de responsabilité sociale des entreprises (RSE), telles que l'achat de produits équitables, biologiques ou autrement durables. Surveillance des actions entreprises pour réduire l'impact environnemental des produits achetés, en privilégiant les options respectueuses de l'environnement, recyclables et à faible émission de carbone. (exemple : véhicule gaz).

3.2.2.3. Pilier économique

Dans ce titre nous nous concentrons sur la mise en œuvre des pratiques de gestion par le personnel de différents départements de l'Hôtel El Djazair et mettons en évidence leur utilité pour les piliers économiques du DD. L'application des décisions et les actions des employés contribuent de manière significative à la durabilité économique de l'hôtel et aident à créer de la valeur partagée pour les parties prenantes.

- Département des achats : Les pratiques d'approvisionnement se sont concentrées sur l'optimisation des coûts tout en maintenant la qualité des produits et des services. engagement à privilégier les fournisseurs locaux et régionaux. par exemple, ils achètent des produits coûteux mais qui durent (la viande fraîche, les fruits et légumes frais d'une bonne qualité,...etc.).
- Département de la restauration : la minimisation des pertes et du gaspillage par les politiques de gestion des stocks (l'étiquetage...etc.) et contrôle des coûts alimentaires. La sensibilisation pour une cuisine durable en soutenant les initiatives de promotion des produits locaux et de saison, ainsi les acteurs économiques locaux.
- Département des finances : le suivi régulier des dépenses. Pratiques de transparence financière, y compris la documentation et la communication des résultats financiers de l'hôtel.
- Département technique et maintenance : des mesures prises pour optimiser l'efficacité énergétique des installations et réduire les coûts liés à la consommation d'énergie. Des politiques de maintenance visant à prolonger la durée de vie des équipements et à réduire les coûts de remplacement tel que la réforme, récupération des matériaux récupérables.

Le tableau récapitulatif suivant présente une comparaison des actions entreprises par les hôtels El Djazair et Sofitel par rapport aux normes des hôtels durables.

✓ : fait

✗ : pas fait

E.C : en cours de réalisation

Tableau 5 : Tableau comparatif des actions menées par les deux hôtels en faveur du développement durable

Pilier	Indicateur	Action	Sofitel	El Djazair
Environnemental	Déchets	Trier le papier, verre, carton et plastique	✓	✓
		Recycler le papier, verre, carton et plastique	✗	E.C
		Installer des bacs de recyclage dans les chambres et les salles de réunions et les endroits communs	✗	✗
		Récupérer et recycler l'huile de cuisson	✓	✓
		Interdire ou recycler les capsules de café	✗	✗
		Installer un compacteur de déchets	E.C	✗
		Installer des réservoirs de graisse pour collecter et recycler la graisse de cuisson	✗	✗
		Limiter les emballages jetables pour l'approvisionnement	✓	✗
		Limiter le conditionnement individuel des produits d'hygiène	✓	✗
		Déployer un programme de lutte contre le gaspillage alimentaire	✓	✓
		Faire du compost à partir des déchets organiques du restaurant	✗	✗
		Recycler les déchets verts du jardin	✗	✓
		Gérer de manière appropriée des déchets dangereux comme les cartouches	✓	✓
		Energies	Eteindre automatiquement le système de chauffage ou climatisation si une fenêtre est ouverte	✗
	Faire un contrôle régulier par rapport aux performances thermiques du bâtiment		✗	✗
	Recevoir de l'énergie à partir d'une source d'énergie verte		✗	✗
	Avoir un système de production d'énergie renouvelable		✗	✗
	Installer le comptage automatique de l'énergie		✓	✓
	Utiliser les ampoules LED		✓	✗
	Utiliser les réfrigérateurs économes dans les chambres		✗	✗
	Eau	Isoler les canalisations transportant des fluides chauds/froids	✓	✓
		Mettre en place des panneaux solaires	✗	✗
		Utiliser les régulateurs de débits sur les robinets/douches	✓	✗
		Utiliser les chasses économes en eau	✓	✓
		Proposer une réutilisation des serviettes	E.C	✗
		Collecter les eaux de pluie	✗	✗

Environnemental	Eau	Traiter ou faire traiter les eaux usées	x	x
		Recycler les eaux grises	x	x
	Biodiversité	Avoir une certification ou label environnemental tiers pour la gestion et l'exploitation de l'hôtel	✓	x
		Utiliser des produits d'entretien écologiques	✓	✓
		Interdire les traitements chimiques	x	x
		Réduire l'utilisation d'herbicides, pesticides et fongicides	x	x
		Utiliser des engrais organiques (compost)	x	✓
		Arroser de manière raisonnée	x	x
		Planter au moins un arbre/plante par an	✓	✓
		Participer à une action locale pour l'environnement	✓	✓
		Offrir du miel de ruches installées dans ou autour de l'hôtel	E.C	x
Social	Personnel	Mettre en place un comité de bien-être au travail	✓	✓
		Mettre en œuvre une action concrète sur la diversité et l'inclusion	✓	✓
		Former le personnel sur la santé et le bien-être au travail	✓	✓
		Former le personnel à avoir un comportement approprié au travail	✓	✓
		Sensibilisation environnementale du personnel	✓	✓
		Faciliter un service de navette pour les employés entre le domicile et le lieu de travail	✓	✓
		Faciliter l'hébergement du personnel	x	✓
		Faciliter un service de cantine pour les employés	✓	x
		Mettre en œuvre au moins une mesure pour réduire la quantité du papier utilisé pour les impressions (ex : emailing)	✓	✓
		Suivre la checklist éthique et RSE pour les achats effectués directement par l'hôtel	✓	✓
	Clients	Sensibiliser les employés à l'environnement	✓	✓
		Intégrer la préservation de l'environnement dans tous les services	✓	x
		Offrir des draps et housse de couettes écologiques	x	x
		Fournir des serviettes écologiques	x	x
		Trouver une alternative pour les bouteilles d'eau	x	x
		Utiliser une peinture écologique	✓	x
		Offrir des services de transport écologiques	✓	✓

Social	Communauté	Donner des produits/matériels usés pour être réutilisés	x	✓
		Soutenir une association locale	x	✓
		Organiser des projets pour collecter des fonds et des dons	✓	x
Economique	F&B	Installer le potager du chef	E.C	x
		Utiliser des produits alimentaires de fournisseurs locaux et de courtes chaînes d'approvisionnement	x	✓
		Proposer des produits alimentaires labélisés (bio, commerce équitable)	x	x
		Offrir une restauration végétarienne	✓	✓
		Définir les objectifs de maîtrise de consommations	✓	✓
		Suivre et analyser chaque mois les consommations	✓	✓
		Lister les améliorations possibles	✓	✓
		Organiser la maintenance préventive	✓	✓

Source : établi par nous-même à partir des données des deux hôtels

En examinant les initiatives de développement durable de l'Hôtel El Djazair et du Sofitel, on constate des similitudes et des différences significatives dans les trois piliers du développement durable.

En ce qui concerne le **pilier environnemental**, nous avons déjà discuté des initiatives de réduction de la consommation d'énergie, de l'eau et de la gestion des déchets dans notre analyse précédente. L'Hôtel El Djazair utilise des détecteurs de mouvement, des systèmes de chasses d'eau à faible débit et des composteurs pour réduire son impact environnemental. Le Sofitel, quant à lui, a installé des ampoules LED, des mousseurs sur les robinets, a mis en place un système de tri des déchets et lutte contre l'utilisation excessive de plastique. Ces actions contribuent à la préservation de l'environnement et à la durabilité des deux établissements.

Sur le **pilier social**, les deux hôtels accordent une importance particulière au bien-être de leur personnel. L'Hôtel El Djazair et le Sofitel ont mis en place des mesures visant à assurer un environnement de travail sain et positif. L'Hôtel El Djazair a créé un comité de bien-être au travail pour promouvoir la santé et le bien-être des employés, tandis que le Sofitel offre une formation axée sur la santé et le bien-être au travail. Ces initiatives témoignent de l'engagement des deux hôtels envers le développement personnel et professionnel de leur personnel.

En ce qui concerne le **pilier économique**, les deux établissements adoptent des approches différentes. L'Hôtel El Djazair se concentre sur la promotion de l'économie locale en favorisant les partenariats avec des fournisseurs et des artisans régionaux. Cette approche permet de soutenir l'activité économique et de préserver les traditions régionales. Par contre, le Sofitel met l'accent sur l'efficacité énergétique et la gestion des ressources pour réaliser des économies à long terme et maintenir sa rentabilité économique. Il utilise également des stratégies commerciales telles que des menus saisonniers pour éviter le gaspillage alimentaire. Les deux hôtels démontrent ainsi un engagement envers l'aspect économique du développement durable, mais avec des approches différentes.

En résumé, l'Hôtel El Djazair et le Sofitel partagent des similitudes et des différences dans leurs initiatives de développement durable. Les deux hôtels accordent de l'importance au bien-être de leur personnel, bien que leurs approches diffèrent légèrement. Ils mettent également en œuvre des mesures pour réduire leur impact environnemental, mais avec des actions spécifiques différentes. En ce qui concerne l'aspect économique, l'Hôtel El Djazair privilégie la promotion de l'économie locale, tandis que Sofitel se concentre sur l'efficacité énergétique et la gestion des ressources pour maintenir sa rentabilité. Il est important de souligner que chaque hôtel a ses forces et ses domaines d'amélioration dans les trois piliers du développement durable, et qu'ils progressent à leur propre rythme vers une plus grande durabilité globale.

3.3. La sensibilité et la conscience des clients de l'hôtellerie

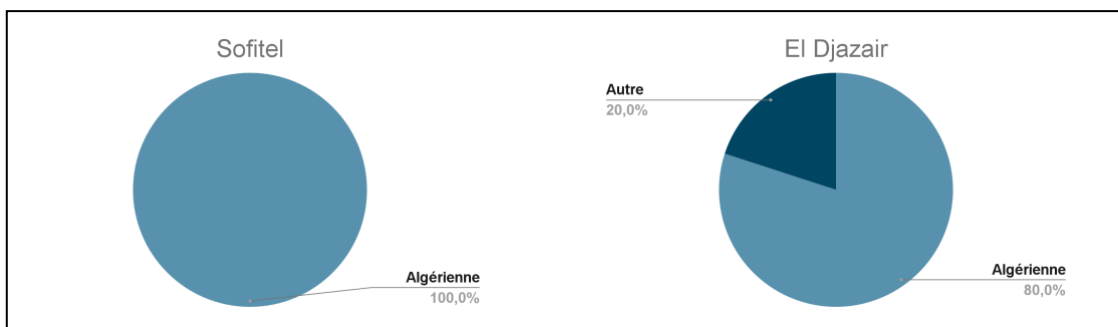
Sur 150 questionnaires destinés aux clients qui ont séjourné dans les deux hôtels El Djazair et Sofitel, 60 questionnaires ont été retournés, soit un taux de retour faible de 40%.

Thème 1 : Profil et Expériences du client

Ce thème comporte 9 questions :

Question 1 : Vous êtes de quelle nationalité ?

Figure 4 : Diagrammes des nationalités des clients interrogés

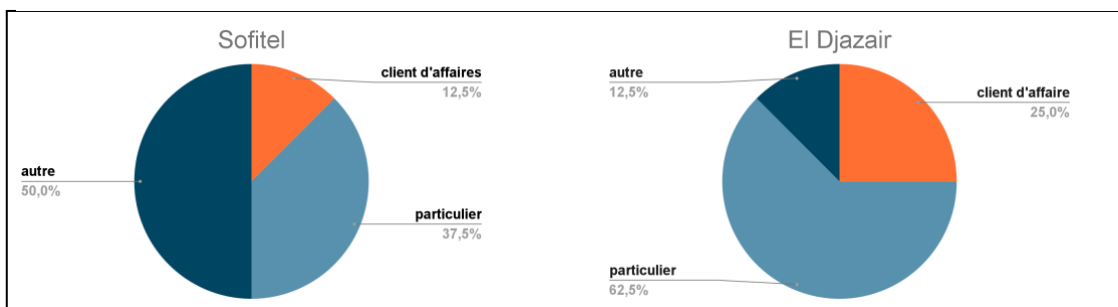


Source : élaboré par nos soins à partir des résultats de l'enquête.

Les deux diagrammes circulaires présentent la répartition des nationalités parmi les répondants des hôtels. Pour El Djazair, on observe que 80% des répondants sont de nationalité algérienne, tandis que les 20% restants sont d'autres nationalités. En revanche, le diagramme pour Sofitel indique que tous les répondants sont de nationalité algérienne, soit 100%. Ces résultats soulignent une différence notable dans la composition des nationalités des clients entre les deux hôtels.

Question 2 : Quel type de clients êtes-vous ?

Figure 5 : Diagramme des types des clients des deux hôtels.

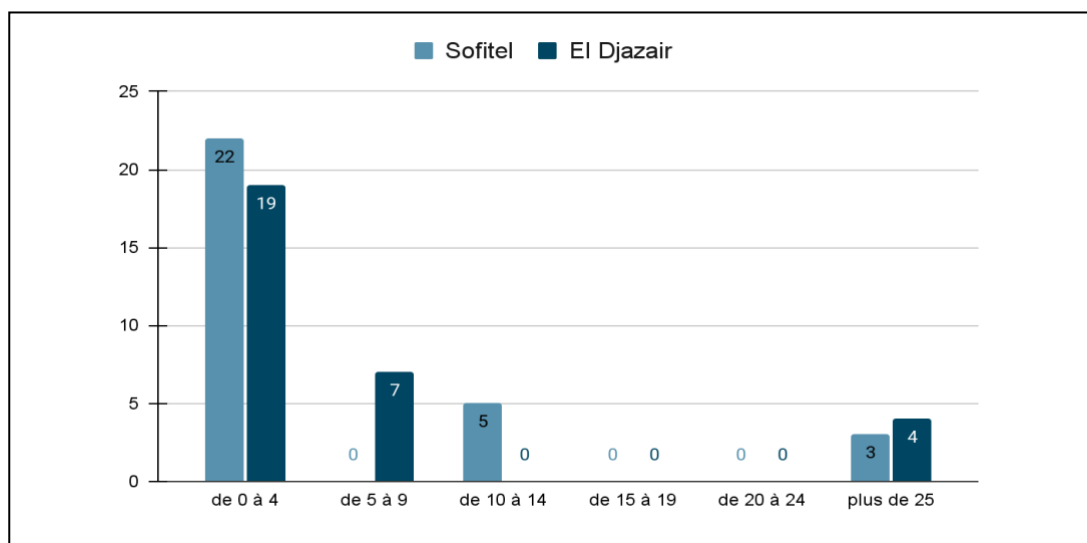


Source : élaboré par nos soins à partir des résultats de l'enquête.

Les diagrammes montrent une répartition des clients selon leur type. À l'hôtel El Djazair, la majorité des clients (62,5%) sont des particuliers, suivis de 25% de clients d'affaires et de 12,5% d'autres types. En revanche, au Sofitel, les clients sont répartis différemment, avec 37,5% de particuliers, 12,5% de clients d'affaires et une plus grande proportion de 50% d'autres types. Ces résultats mettent en évidence des différences dans la composition des clients entre les deux hôtels, ce qui peut avoir des implications pour les stratégies de gestion.

Question 3 : Quelle est la durée de votre séjour ?

Figure 6 : Histogramme de la durée de séjour des clients des deux hôtels.

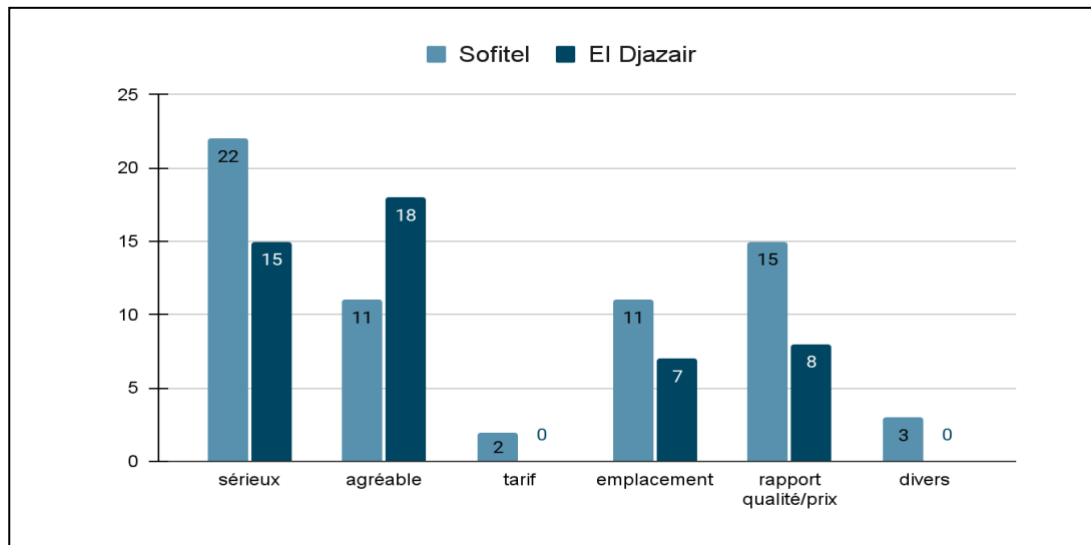


Source : élaboré par nos soins à partir des résultats de l'enquête.

La durée de séjour la plus fréquemment rapportée est de 0 à 4 jours. Plus de 20 participants au Sofitel et 19 personnes à El Djazair ont indiqué cette durée de séjour. Ces résultats suggèrent que la majorité des clients des deux hôtels optent pour des séjours relativement courts.

Question 4 : Quelles sont vos critères de choix de l'hôtel ?

Figure 7 : Diagramme des critères de choix des hôtels par les clients.

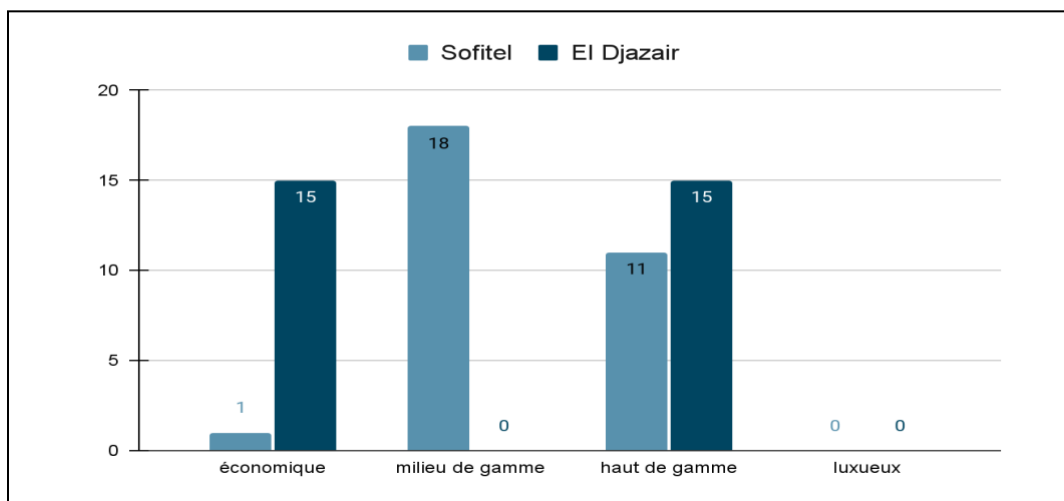


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête.

Les critères les plus importants pour les clients lors du choix d'un hôtel sont le sérieux, avec 22 personnes de Sofitel et 15 d'El Djazair, suivi de l'agréabilité de l'hôtel avec 18 répondants pour El Djazair et 11 pour Sofitel, et le rapport qualité/prix avec 15 clients de Sofitel et 8 clients d'El Djazair. Ces résultats indiquent que les clients attachent une grande importance à la réputation et à l'expérience de l'hôtel lorsqu'ils réservent une chambre.

Question 5 : Lorsque vous voyagez vous séjournez dans quel type d'hôtel ?

Figure 8 : Histogramme du choix du type d'hôtel selon les questionnés.

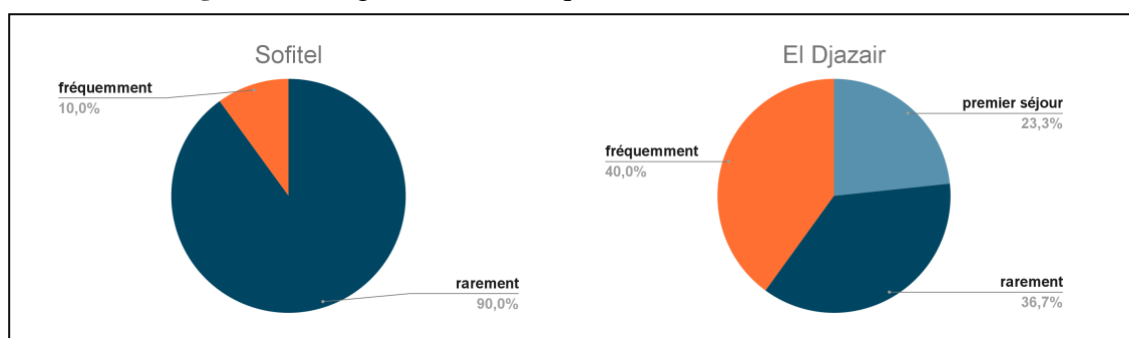


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête.

Cet histogramme des choix d'hébergement entre l'hôtel Sofitel et l'hôtel El Djazair révèle des préférences distinctes chez les répondants. Au Sofitel la moitié a opté pour l'option économique et l'autre moitié a choisi l'option haut de gamme. En revanche, à l'hôtel El Djazair, 18 personnes ont préféré l'option milieu de gamme tandis que 11 ont opté pour le haut de gamme. Il est intéressant de noter que personne n'a choisi l'option luxueuse dans les deux hôtels. Ces résultats suggèrent que les répondants ont une préférence entre l'option économique, haut et milieu de gamme, reflétant peut-être leurs préférences en matière de rapport qualité/prix.

Question 6 : Venez-vous fréquemment ou s'agit-il de votre premier séjour dans cet hôtel ?

Figure 9 : Diagrammes de fréquentations des clients des hôtels

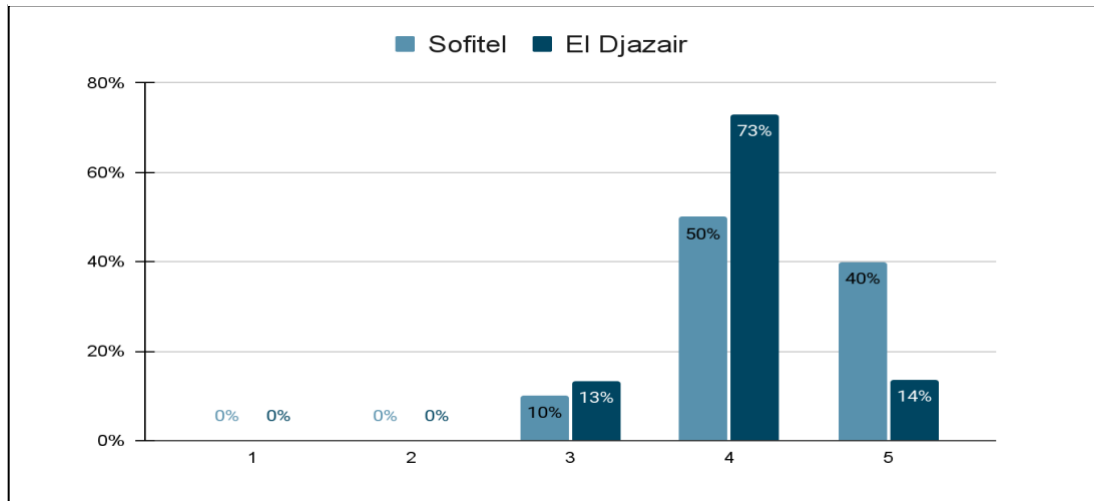


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête.

L'analyse des diagrammes circulaires révèle que pour l'hôtel El Djazair, la majorité des participants (40%) y vont fréquemment, suivis de ceux qui y vont rarement (36,67%) et ceux qui font leur premier séjour (23,33%). En revanche, pour le Sofitel, la plupart des participants (90%) y vont rarement, tandis que seulement 10% le fréquentent régulièrement. Ces résultats mettent en évidence des différences significatives dans les habitudes de fréquentation entre les deux hôtels.

Question 7 : Quelle note attribuez-vous à cet hôtel par rapport à la qualité de services et au personnel ?

Figure 10 : Histogramme de notation : satisfaction des clients en termes de qualité de service et de personnel des hôtels

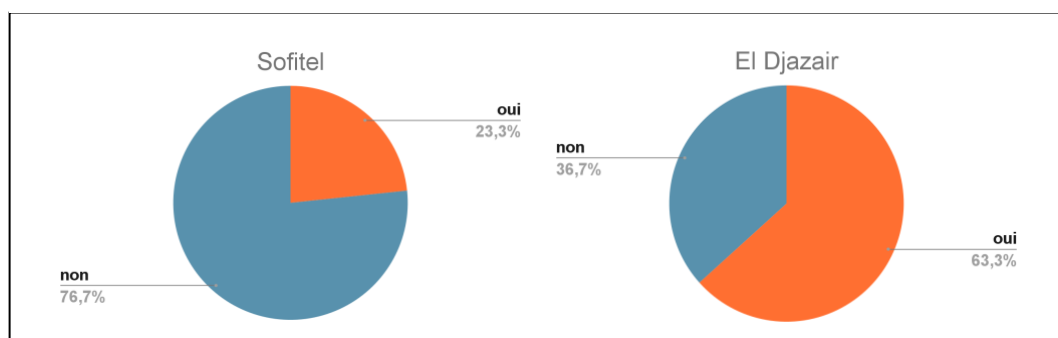


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête.

L'interprétation de l'histogramme de notation de l'hôtel montre que la plupart des clients ont donné une note élevée pour la qualité de service et le personnel. Au Sofitel, 50% des participants ont attribué une note de 4 et 40% la note de 5, indiquant une grande satisfaction. Pour El Djazair, 73% des participants ont donné une note de 4, reflétant également une évaluation positive. Quelques clients ont donné la note 3, mais dans l'ensemble, les résultats indiquent une satisfaction générale dans les deux hôtels.

Question 16 : Est-ce qu'on vous a déjà proposé dans l'hôtel des sorties ou activités écologiques à proximité ou dans le jardin ?

Figure 11 : Diagramme de proposition d'activités écologiques dans les hôtels.

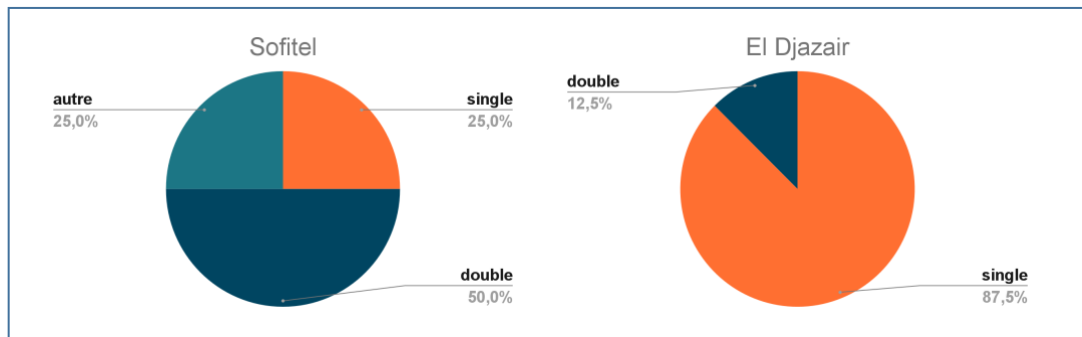


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête.

L'interprétation des diagrammes montre que la majorité des participants dans les deux hôtels ne se voient pas proposer des sorties ou activités écologiques. À l'hôtel El Djazair, 63,33% des participants ont répondu "non" à cette question, indiquant un manque d'options écologiques. De même, à l'hôtel Sofitel, 76,67% des participants ont également répondu "non". Cependant, une minorité des participants dans les deux hôtels (36,67% pour El Djazair et 23,33% pour Sofitel) ont répondu "oui", suggérant qu'une partie des clients ont accès à des sorties ou activités écologiques.

Question 18 : Vous séjournez dans quel type de chambre ?

Figure 12 : Diagrammes des types de chambres occupées par les questionnés.



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête.

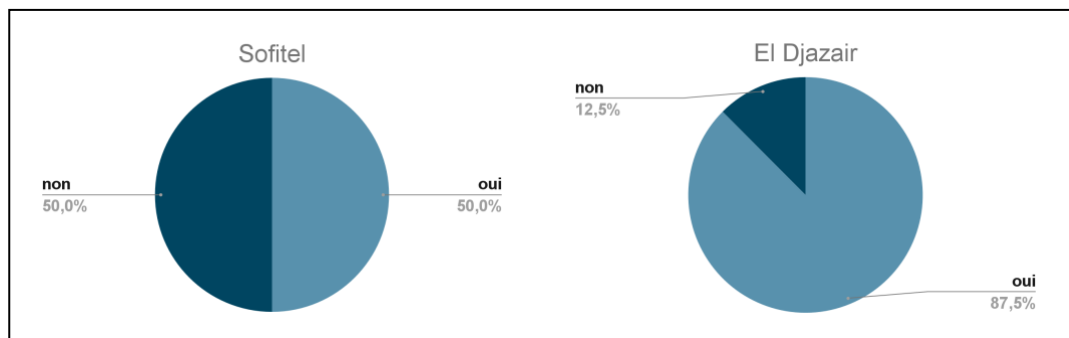
Les diagrammes montrent que les types de chambres occupées par les clients diffèrent entre le Sofitel et El Djazair. Au Sofitel, les clients se répartissent équitablement entre les chambres single (25%), double (50%) et autres (25%). En revanche, à El Djazair, une grande majorité des clients (87,5%) choisissent des chambres single, tandis que seulement 12,5% optent pour des chambres doubles.

Thème 2 : La conscience et la connaissance des clients en faveur du dd

Ce thème comporte 11 questions.

Question 8 : Avez-vous déjà entendu parler du DD avant aujourd’hui ?

Figure 13 : Diagrammes de sensibilisation à la durabilité chez les clients.

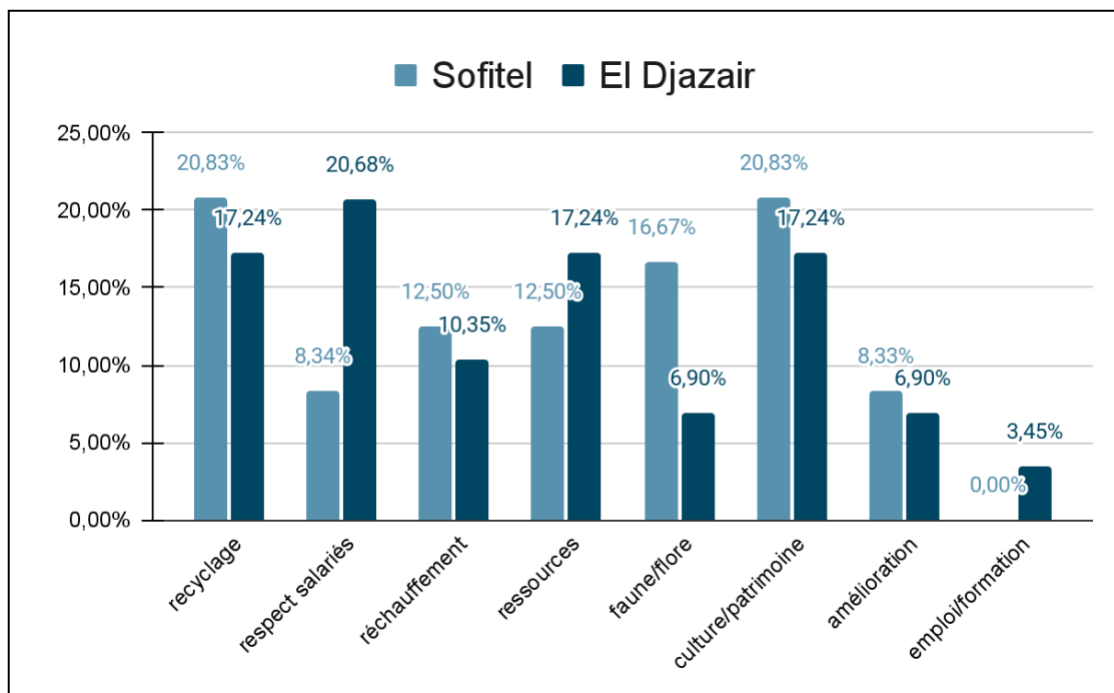


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l’enquête.

Les diagrammes montrent la sensibilité des clients au DD. La moitié des clients de Sofitel et 87,5% de ceux d’El Djazair connaissent le DD. Cela indique que la sensibilisation à la durabilité est déjà élevée parmi les clients de ces hôtels et cela peut être considéré comme un avantage pour notre étude.

Question 9 : Parmi ces enjeux, quels sont les 3 qui vous paraissent les plus importants ?

Figure 14 : Histogramme des enjeux du développement durable les plus importants selon les clients



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l’enquête.

Cet histogramme met en évidence les enjeux du développement durable les plus importants selon les clients interrogés. On constate qu’au Sofitel, la réduction des déchets et contribuer à leurs recyclage, promouvoir la culture et le patrimoine national, ainsi que la préservation de la faune et la flore sont identifiés comme des enjeux clés. À El Djazair, les clients accordent une grande importance en premier lieu au respect des salariés, de leurs conditions de travail et de rémunération, puis au recyclage des déchets, aux ressources naturelles et à la culture/patrimoine national. Sachant que toutes les réponses font l’ensemble du DD il est intéressant de noter que les différents individus accordent à chacune d’entre elles une priorité différente.

Question 10 : Pensez-vous que le fonctionnement du secteur hôtelier peut avoir un impact sur le DD du pays ?

Tableau 6 : Les réponses les plus fréquentes par rapport à l’impact du fonctionnement du secteur hôtelier sur le développement durable du pays

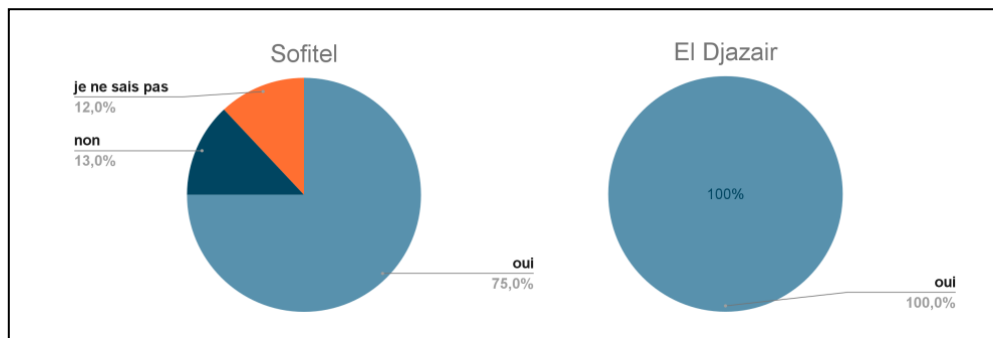
Hôtel Sofitel	Hôtel El Djazair
<ul style="list-style-type: none"> - Pas beaucoup - Oui, c’est la base - Oui, mais à son échelle évidemment il y a certainement des secteurs beaucoup plus préoccupants, mais il n’empêche pas la mise en place de mesure visant un DD - Je n’ai pas l’information afin de répondre à cette question 	<ul style="list-style-type: none"> - En globale partie oui - Oui - Absolument - Oui, le sérieux, l’accueil, les prestations aux niveaux

Source : établie par nos soins à partir des données de l’enquête

Les réponses données expriment différentes opinions sur l’impact du secteur hôtelier, en particulier les hôtels Sofitel et El Djazair, sur le DD d’un pays. Pour l’Hôtel Sofitel, l’impact est considéré comme limité par certains, tandis que d’autres suggèrent qu’il joue un rôle fondamental. En ce qui concerne l’Hôtel El Djazair, les réponses indiquent généralement qu’il a un impact positif sur le DD, en mettant en avant des aspects tels que la qualité de service, l’accueil chaleureux et le sérieux. La faible quantité des réponses et le fait que la majorité des clients n’ont pas répondu à cette question indique que les clients n’ont peut-être pas suffisamment d’informations ou de connaissances sur le DD dans le secteur hôtelier.

Question 11 : Trouvez-vous que cet hôtel respecte les normes du DD ?

Figure 15 : Diagrammes d'évaluation de la durabilité des hôtels par leurs clients



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête.

Les diagrammes montrent les réponses des clients concernant le respect des normes du DD par les hôtels. Au Sofitel, la majorité des clients (75%) estiment que l'hôtel respecte les normes du DD, tandis que 13% ont répondu "non" et 12% ne savent pas. En revanche, à El Djazair, tous les clients considèrent que l'hôtel respecte les normes du DD.

Question 12 : Pouvez-vous nous donner des exemples d'actions que l'hôtel fait en faveur de l'environnement, des énergies et des employés ?

Tableau 7 : Les réponses les plus fréquentes par rapport aux exemples d'actions que mène l'hôtel en faveur du développement durable

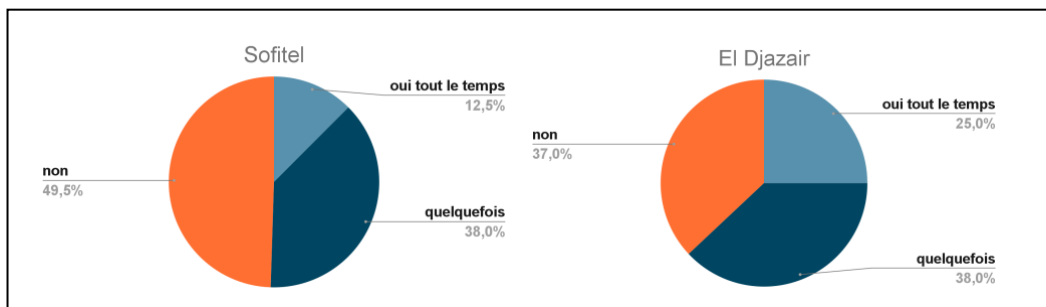
Hôtel Sofitel	Hôtel El Djazair
<ul style="list-style-type: none"> - Pas de gaspillage électrique - Peut-être pas la réduction des déchets - Le respect - Economie d'énergie électrique 	<ul style="list-style-type: none"> - Oui et non c'est moyen - L'apparence extérieure est impeccable (0 déchets), le jardin botanique contribue à entretenir et préserver la flore - Son extraordinaire jardin, le système de fonctionnement d'éclairage dans les chambres par carte - Le jardin est la preuve, et pour les employés la preuve c'est qu'ils sont toujours agréables ce qui laisse comprendre qu'ils sont au top

Source : établie par nos soins à partir des données de l'enquête

D'après les réponses fournies, il semble que l'Hôtel Sofitel met l'accent sur la réduction du gaspillage électrique, l'économie d'énergies et le respect de l'environnement, tandis que l'Hôtel El Djazair se distingue par son apparence extérieure sans déchets, son jardin botanique et son utilisation d'un système d'éclairage économe en énergie, et en offrant une atmosphère respectueuse de l'environnement, esthétiquement plaisante et en mettant l'accent sur un service de qualité. Cela peut contribuer à fidéliser les clients sensibles aux enjeux du développement durable et à attirer une clientèle soucieuse de l'écologie.

Question 17 : Emportez-vous le reste de votre repas si vous ne le finissez pas ?

Figure 16 : Diagrammes d'habitudes d'emport des restes de repas par les clients

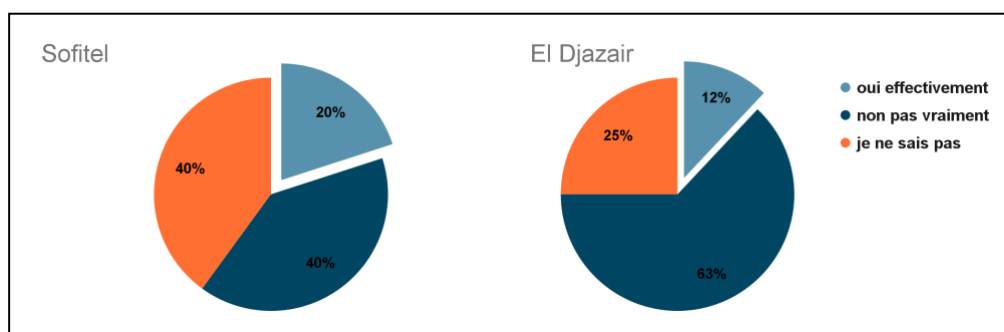


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête.

Les diagrammes indiquent que l'emport des restes de repas n'est pas courant dans les deux hôtels. Seulement une minorité des clients du Sofitel (12,5%) et d'El Djazair (25%) déclarent le faire régulièrement. La majorité des clients des deux hôtels ne pratique pas cette habitude. Cependant, il est intéressant de noter qu'un pourcentage significatif de clients (38%) des deux établissements indique le faire occasionnellement.

Question 19 : Pensez-vous que la chambre dans laquelle vous séjournez contient beaucoup d'ampoules donc beaucoup de lumières ?

Figure 17 : Diagrammes d'évaluation de la luminosité de la chambre par le client

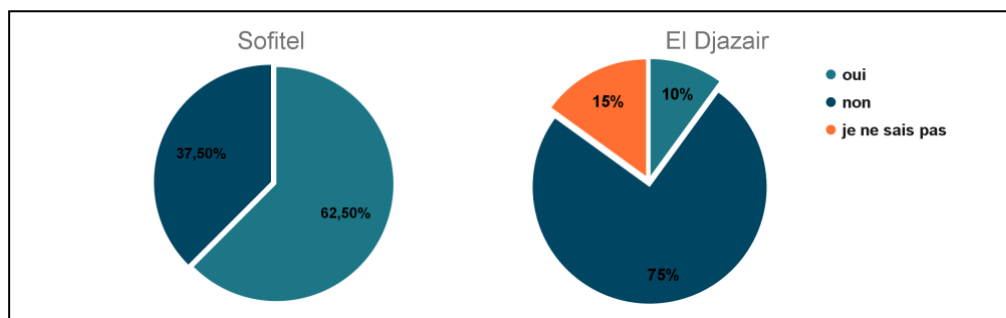


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête.

Lorsque les clients du Sofitel ont été interrogés sur la présence de nombreuses ampoules et donc de beaucoup de lumières dans leur chambre, 20% d'entre eux ont répondu affirmativement, tandis que 40% ont répondu par la négative et 40% ne savaient pas. Pour El Djazair, 12% des clients ont estimé que leur chambre contenait beaucoup d'ampoules, tandis que 63% ont répondu par la négative et 25% ne savaient pas. Ces perceptions différentes entre les clients nous aident à comprendre qu'il y a des clients qui remarquent la quantité de lumières de source artificielle dans leur chambre, tandis que d'autres clients y accordent moins d'importance.

Question 20 : Y a-t-il dans votre chambre une corbeille pour le tri des déchets ?

Figure 18 : Diagrammes d'évaluation de présence de la corbeille dans la chambre par les clients

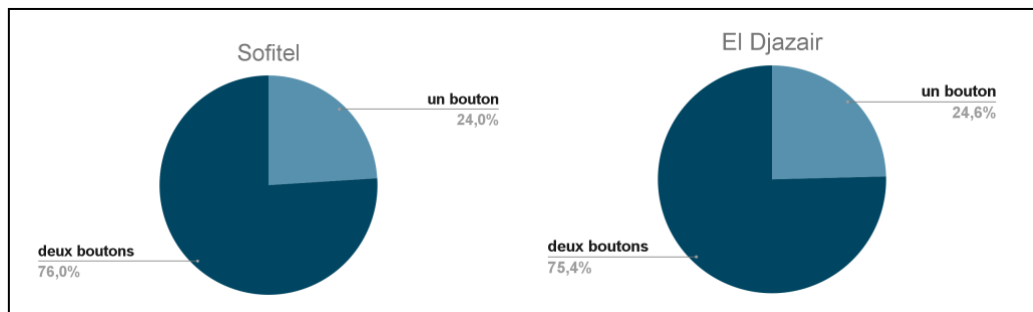


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête.

L'interprétation des diagrammes sur les corbeilles de tri des déchets révèle des différences entre les clients des deux hôtels. Au Sofitel, 62,50% des clients affirment qu'il y a des corbeilles de tri des déchets, tandis que le reste des clients ne les remarque pas. En revanche, à l'hôtel El Djazair, la majorité des clients (75%) indiquent qu'il n'y a pas de corbeilles de tri des déchets, 15% ne savent pas et seulement 10% affirment qu'il y en a. Sachant que toutes les chambres des deux hôtels sont équipées de corbeilles ordinaires, ces résultats peuvent suggérer qu'il y a des clients qui ne font pas la distinction entre une corbeille pour le tri des déchets et une corbeille ordinaire, et d'autres qui n'ont même pas remarqué l'existence de ces corbeilles dans leur chambre.

Question 21 : Concernant la chasse des toilettes, comment est-elle ?

Figure 19 : Diagrammes d'évaluation des chasses de toilettes selon les clients

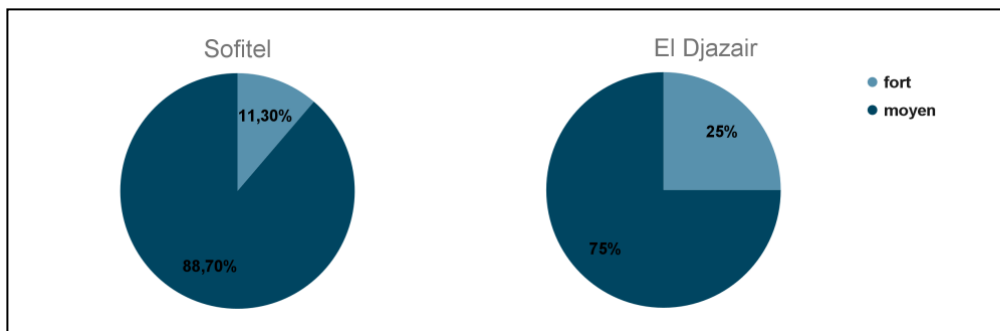


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête.

Environ 76% des clients des deux hôtels affirment que la chasse d'eau est équipée de deux boutons de dimensions différentes pour contrôler l'eau, le reste disent qu'elle est équipée d'un seul bouton. Selon nos observations et entretiens, nous avons constaté que toutes les chasses d'eau des deux hôtels sont effectivement équipées de deux boutons permettant de réguler le débit d'eau. Cela suggère qu'il y a des clients qui sont conscients de cette fonctionnalité, tandis que d'autres ne l'ont pas remarquée.

Question 22 : Comment trouvez-vous le débit d'eau de la douche ?

Figure 20 : Diagrammes d'évaluation du débit d'eau selon les clients.

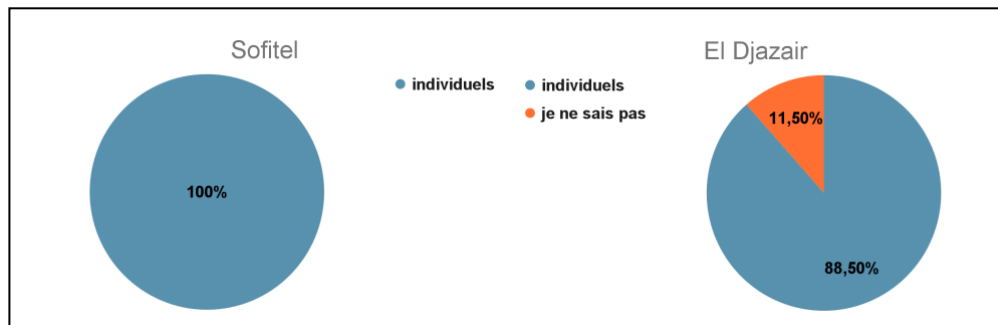


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête.

Selon les réponses des clients, la majorité d'entre eux ont qualifié le débit d'eau de la douche dans les deux hôtels de moyen. Environ 88,70% des clients du Sofitel et 75% des clients d'El Djazair ont partagé cette perception. Ces résultats indiquent qu'il y a une certaine homogénéité dans l'évaluation du débit d'eau de la douche entre les deux hôtels.

Question 23 : Comment sont les produits d'accueil (shampooing, savon, ...) au niveau de la salle de bain ?

Figure 21 : Diagrammes de conscience des clients quant aux produits d'accueil.



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête.

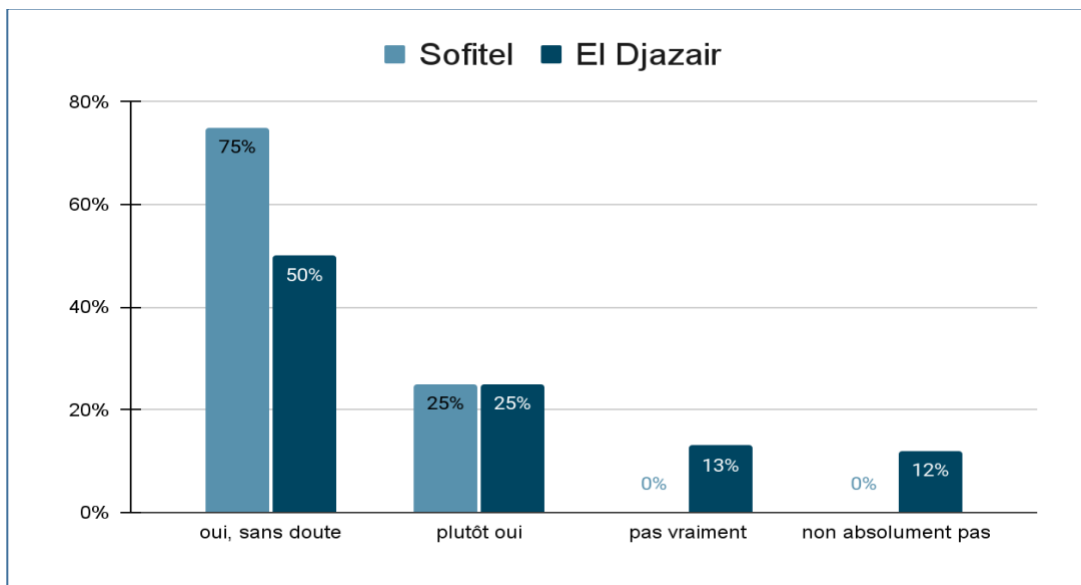
Ces diagrammes révèlent que la grande majorité des clients des deux hôtels sont conscients que les produits d'accueil tels que le shampooing et le savon sont fournis individuellement. En effet, 88,50% des clients de l'hôtel El Djazair et l'intégralité des clients de l'hôtel Sofitel ont indiqué que les produits d'accueil sont proposés sous forme de portions individuelles. Ces résultats suggèrent que la majorité des clients d'El Djazair sont attentifs aux détails, tandis que ceux de Sofitel n'ont pas remarqué le changement en ce qui concerne les produits de salle de bain. Auparavant, l'hôtel proposait des produits individuels de petite taille alors que récemment, il a opté pour des distributeurs rechargeables contenant 480ml de produits. Toutefois cette mesure de conservation peut ne pas avoir été perceptible par les clients.

Thème 3 : Attente des clients

Ce thème comporte 3 questions :

Question 13 : Si l'hôtel dans lequel vous séjournez vous incitait, via des vignettes dans la chambre ou dans la salle de bain à faire attention à votre consommation d'eau et d'électricité, cela vous influencerait-il ?

Figure 22 : Histogramme de l'influence des vignettes sur la consommation d'eau et d'électricité des clients

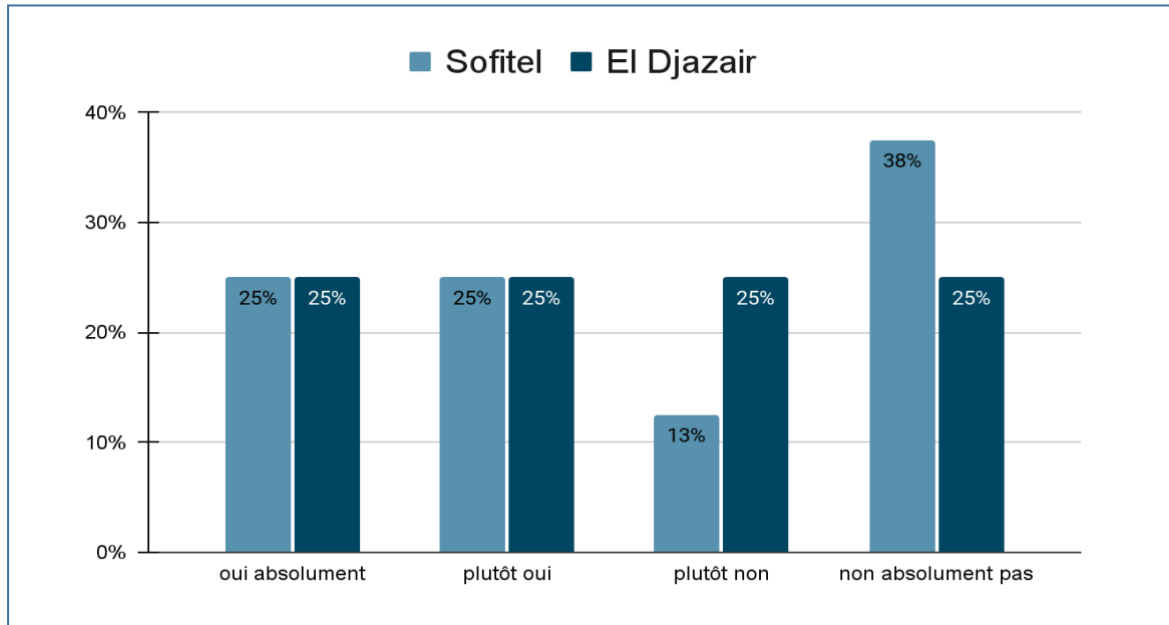


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête.

L'interprétation de l'histogramme révèle que la majorité des clients des deux hôtels seraient influencés par des vignettes incitant à faire attention à leur consommation d'eau et d'électricité. Au Sofitel, 75% des clients ont répondu "oui sans doute" et 25% ont répondu "plutôt oui". De même, à l'hôtel El Djazair, 50% des clients ont répondu "oui sans doute" et 25% ont répondu "plutôt oui". Ces résultats indiquent que la sensibilisation à la consommation responsable d'eau et d'électricité a un impact positif sur une grande partie des clients, et qu'ils seraient ouverts à adopter des comportements plus éco-responsables en présence de ces incitations visuelles. De plus, il est encourageant de constater que très peu de clients ont répondu "pas vraiment" ou "non absolument pas", suggérant un niveau élevé d'ouverture à l'influence de telles mesures de sensibilisation.

Question 14 : D’après vous, mettre des indications incitant les clients à faire attention au gaspillage dans les hôtels haut-de-gamme nuirait-il à l’image de luxe que ceux-ci sont supposés renvoyer ?

Figure 23 : Histogramme de l’impact des indications de réduction du gaspillage sur l’image de luxe des hôtels

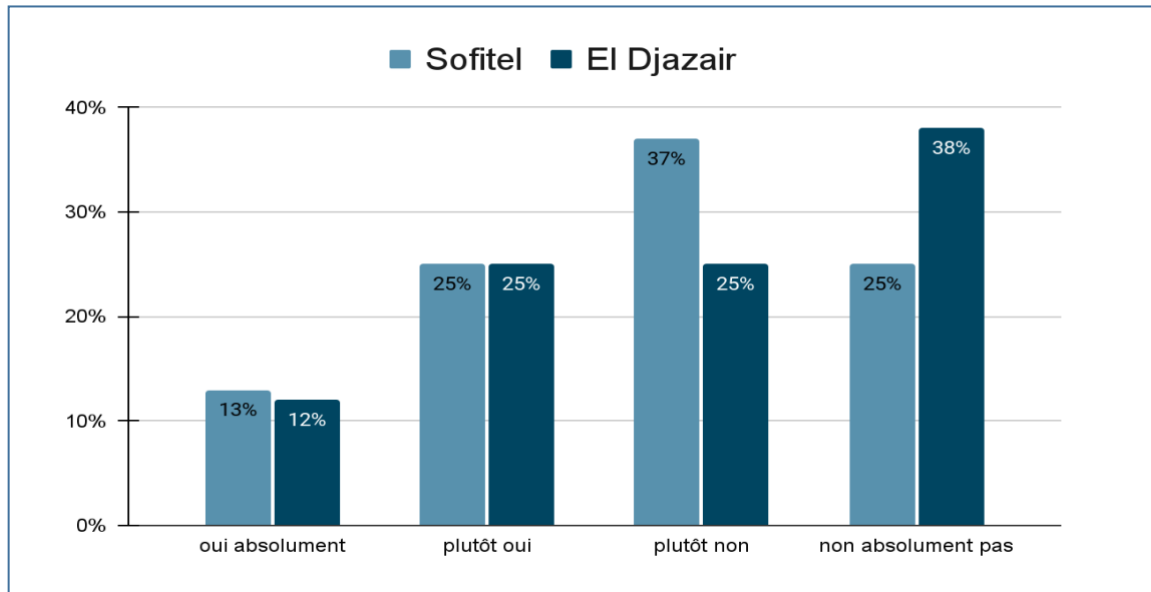


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l’enquête.

L’interprétation de l’histogramme montre que 50% de clients de chaque hôtel pensent que les indications nuiraient à l’image de luxe. D’un autre côté, une proportion similaire de clients (environ 37,5% pour Sofitel et 25% pour El Djazair) estime que cela n’aurait pas du tout d’effet négatif sur l’image de luxe de ces hôtels. En revanche, une partie des répondants (12,5% pour Sofitel et 25% pour El Djazair) expriment une opinion plus nuancée. Ces résultats suggèrent que la perception de l’impact des indications incitant à réduire le gaspillage sur l’image de luxe varie parmi les clients des hôtels haut-de-gamme même si nous pouvons dire que les personnes interrogées sont divisées de manière équitable entre les retours positifs et négatifs.

Question 15 : Pensez-vous que l'ensemble des moyens mis en œuvre en matière de DD au sein d'un hôtel puissent être une gêne à votre confort ?

Figure 24 : Histogramme de l'opinion des clients sur l'impact des mesures de développement durable sur leur confort



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête.

L'analyse des réponses des clients des deux hôtels permet de constater que leurs opinions divergentes en ce qui concerne l'impact des mesures de DD sur leur confort. Chez Sofitel, une partie des répondants (13%) affirment que ces mesures peuvent entraîner une gêne à leur confort, tandis que la majorité se montre plutôt confiante quant à l'absence d'impact négatif significatif (62% au total). De même pour l'hôtel El Djazair, un pourcentage similaire de clients (12%) exprime une préoccupation quant à l'impact potentiel sur leur confort, tandis que la majorité (63%) ne considère pas ces mesures comme une source de gêne. Ces résultats suggèrent des différences de sensibilité et de conscience entre les clients des deux hôtels en ce qui concerne l'équilibre entre DD et confort.

Section 4 : Recommandations et limites de l'étude

Cette section se concentre sur les suggestions et les limites de notre recherche. Après avoir dévoilé la méthodologie de notre étude et présenté les résultats obtenus dans les sections précédentes, nous entendons maintenant discuter des actions à mener pour améliorer les pratiques des hôtels de luxe en termes de durabilité. De plus, nous discutons des limites de notre recherche afin de mieux comprendre nos résultats et d'évaluer leur importance.

4.1.Recommandations

Dans ce titre, nous allons proposer des recommandations basées sur les résultats de notre étude. Ces recommandations visent à améliorer l'intégration du développement durable au management des deux hôtels Sofitel et El Djazair.

Nous recommandons aux deux hôtels Sofitel et El Djazair de mettre en place des mesures supplémentaires pour renforcer **le pilier environnemental**.

Cela pourrait inclure l'utilisation de technologies écoresponsables :

- Hotel Sofitel :
 - plus de systèmes de gestion de l'énergie tels que les capteurs de mouvement pour réguler l'éclairage et la climatisation, ainsi que des dispositifs de détection de présence pour minimiser la consommation énergétique qui permettent de contrôler et d'optimiser la consommation d'électricité dans les chambres, les espaces communs et les zones de service.
- Hotel El Djazair :
 - éclairage au LED car les ampoules à LED sont beaucoup plus écoénergétiques et durent plus longtemps, ce qui leur permet de réduire son empreinte environnementale tout en réalisant des économies sur les factures énergétiques.
 - plus de systèmes de gestion de l'eau comme l'installation de robinets à débit réduit, de pomme de douche à faible consommation d'eau.
- Pour les deux hôtels :
 - Utilisation de sources d'énergie renouvelable comme l'installation de panneaux solaires sur les toits pour produire de l'électricité propre, l'utilisation de pompes à chaleur géothermique pour le chauffage et le refroidissement, ou encore l'achat de

certificats d'énergie verte provenant de sources renouvelables. ou encore installer des collecteurs et traiteurs pour la récupération et l'utilisation de l'eau de pluie.

- Solutions de gestion des déchets autrement dit, mettre en place plus de systèmes de tri et de recyclage des déchets pour minimiser l'impact environnemental de leurs activités. Cela peut inclure la sensibilisation du personnel et des clients à la séparation des déchets, la mise en place de poubelles de recyclage dans les espaces communs, ainsi que la collaboration avec des partenaires locaux pour la collecte et le recyclage des déchets.
- Installation des systèmes de recyclage de l'eau grise pour réutiliser l'eau provenant des douches et des lavabos pour l'irrigation des jardins ou le nettoyage.

En termes de **pilier social** :

- Pour les deux hôtels :
 - travailler plus sur la favorisation de la diversité et l'inclusion c'est-à-dire les deux hôtels devraient mettre en place des politiques et des pratiques visant à promouvoir la diversité et l'inclusion au sein de leur personnel. Cela peut inclure des programmes de recrutement équitable, des formations sur la sensibilisation culturelle et l'inclusion, ainsi que des opportunités d'avancement professionnel pour tous les employés, quelles que soient leurs origines ou leurs caractéristiques.
 - Encourager le développement professionnel : Les hôtels peuvent offrir des programmes de formation continue et de développement professionnel à leur personnel, en mettant l'accent sur les compétences liées au développement durable. Cela peut inclure des formations sur la gestion des ressources naturelles, la responsabilité sociale des entreprises, les pratiques de tourisme durable, la gestion de l'énergie, la gestion de l'eau, la gestion des déchets, l'utilisation de sources d'énergie renouvelable.
 - Pour mieux comprendre le profil et les attentes des clients, nous recommandons aux hôtels de luxe de mener des études approfondies et de recueillir des données sur leurs préférences en matière de développement durable. Cela leur permettra de personnaliser davantage leurs offres et services pour répondre aux attentes spécifiques des clients en matière de durabilité.
 - Il est essentiel d'éduquer les clients sur les pratiques durables mises en place par l'hôtel et de promouvoir leur engagement envers le développement durable. Cela peut

être réalisé par le biais de communications claires et transparentes, de campagnes de sensibilisation et de programmes de fidélisation basés sur des critères durables.

Dans le cadre du **pilier économique** :

- Pour les deux hôtels :
 - l'utilisation efficace des ressources disponibles.
 - la recherche de partenariats durables avec les fournisseurs locaux.
 - mise en place des mesures encourageant l'engagement et la motivation des employés à contribuer aux objectifs économiques durables de l'hôtel.

4.2.Limitations de l'étude

Il est important de prendre en compte les limitations de notre étude afin de mieux interpréter les résultats obtenus. Les principales limitations identifiées sont les suivantes :

- Limitations liées à la méthodologie de recherche :

Les contraintes de temps et de ressources ont limité notre capacité à élargir notre échantillon et à recueillir des données plus approfondies. Cela pourrait avoir une incidence sur la généralisation des résultats obtenus.

- Limitations liées aux données recueillies :

Les données utilisées dans notre étude étaient basées sur des enquêtes et des entretiens et des questionnaires, ce qui pourrait entraîner des biais liés à la subjectivité des réponses des participants. Aussi nous avons rencontré des difficultés lors de la collecte des informations nécessaires pour synthétiser notre travail, principalement en raison de problèmes de « confidentialité ». Par conséquent, nous avons dû saisir manuellement les données au lieu de les prendre en photo, ce qui a rendu leur compilation et leur analyse sur une échelle annuelle plus complexe. En examinant les données recueillies des deux hôtels, nous avons constaté des incohérences qui nous empêchent de les prendre en considération dans notre étude.

- Limitations temporelles ou contextuelles :

Les résultats de notre étude sont basés sur une période de temps spécifique (Janvier et Février) et dans un contexte donné. Il est important de prendre en compte les périodes différentes de l'année qui reflètent les évolutions potentielles de l'industrie hôtelière.

Malgré ces limitations, nos résultats offrent des informations précieuses sur les décisions managériales, la mise en œuvre par le personnel et la sensibilité des clients de l'hôtellerie envers le développement durable. Il est important de les interpréter avec prudence et de les considérer comme un point de départ pour des études futures plus approfondies et plus diversifiées.

Les recommandations formulées dans cette section visent à améliorer les pratiques durables dans les deux hôtels de luxe. Cependant, il est important de reconnaître les limitations de notre étude qui pourraient avoir une incidence sur l'application et l'interprétation de ces recommandations. Des recherches ultérieures sont nécessaires pour confirmer et approfondir nos résultats.

Conclusion

Pour conclure, nous avons examiné de manière approfondie le contexte de l'hôtellerie de luxe et du développement durable en Algérie. Nous avons également présenté la méthodologie de notre étude comparative, ainsi que les résultats et les discussions qui en ont découlé. Enfin, nous avons formulé des recommandations pratiques tout en soulignant les limites de notre étude.

Conclusion générale

Conclusion générale

En conclusion, notre étude visait à analyser la compatibilité des activités des hôtels de luxe en Algérie avec les notions de développement durable. À travers notre recherche, nous avons examiné trois hypothèses clés pour répondre à cette problématique.

Premièrement, notre première hypothèse stipule que les décisions managériales des hôtels respectent certaines normes de développement durable. Nous avons pu confirmer cette hypothèse, en démontrant que les deux hôtels étudiés, El Djazair et Sofitel, intègrent et lient effectivement les notions du développement durable dans leurs prises de décisions. Cependant, il convient de noter que l'hôtel Sofitel se distingue en tant qu'acteur plus engagé dans la durabilité, tandis qu'El Djazair intègre ces notions de manière moins soutenue et uniquement en faveur de l'économie.

Deuxièmement, notre deuxième hypothèse affirme que les mesures et décisions retenues par le management sont appliquées par le personnel. Nous avons confirmé cette hypothèse, mettant en évidence l'importance de l'engagement et de l'implication du personnel dans la mise en œuvre des mesures de développement durable adoptées par les hôtels de luxe étudiés. Nous tenons à mentionner que nous avons remarqué que l'hôtel El Djazair semble mettre en place des procédures visant à réduire la consommation d'énergies telles que les détecteurs de mouvement dans les couloirs et le système de check-in des chambres. Bien que nous n'ayons pas pu confirmer ces mesures en nous basant uniquement sur les factures, étant donné l'incertitude des chiffres, nous avons néanmoins tracé le graphique de la consommation de l'eau, mais il peut ne pas être un indicateur fiable de respect de la durabilité. De son côté, l'hôtel Sofitel a adopté des mesures durables qui se traduisent par une diminution progressive de la consommation d'énergies et d'eau au fil des années. Les chiffres de consommation témoignent de l'efficacité de ces mesures et de l'engagement de cet hôtel envers la durabilité environnementale (Voir annexe 15).

Cependant, notre troisième hypothèse stipule que les clients de l'hôtellerie de luxe sont sensibles et conscients que leurs hôtels encouragent le développement durable. Nos résultats indiquant que les clients ne sont pas suffisamment sensibilisés à l'engagement des hôtels de luxe en faveur du développement durable ne nous permettent pas de valider ou de rejeter cette hypothèse. Puisque durant le mois de distribution des questionnaires en février, le taux d'occupation à l'hôtel El Djazair était de 30% tandis que l'hôtel Sofitel affichait un taux

d'occupation de 50,5%. Nous avons distribué 150 questionnaires dans chaque hôtel, mais nous n'avons recueilli que 30 questionnaires de chaque établissement. Ceci est principalement dû au fait que nos deux mois de stage ne sont pas représentatifs de l'année, car ils correspondent à une période hivernale où les hôtels ne sont pas aussi actifs qu'en été. En conséquence, le taux d'occupation était relativement modéré en raison de cette période de moindre activité, ce qui fait que l'échantillon n'est pas représentatif. Cela se traduit par un manque d'informations, ce qui nous empêche de nous appuyer sur les données pour valider ou réfuter notre hypothèse.

En synthèse, notre étude révèle que l'intégration du développement durable au management de l'hôtellerie de luxe en Algérie est une réalité, bien que des différences significatives puissent exister entre les établissements étudiés en termes d'engagement et de conscience de ces pratiques durables. Il est essentiel d'encourager une prise de conscience plus large parmi les clients, afin de favoriser une demande accrue pour des pratiques durables dans l'industrie hôtelière de luxe en Algérie.

Pour les futurs travaux de recherche, il serait intéressant d'approfondir l'analyse des facteurs qui influencent la sensibilisation des clients à l'égard du développement durable dans le contexte spécifique de l'hôtellerie de luxe en Algérie. De plus, des études comparatives entre différents établissements pourraient apporter des éclairages supplémentaires sur les pratiques durables adoptées dans l'industrie hôtelière de luxe en Algérie.

Notre étude met en évidence l'importance de l'intégration du développement durable dans le management de l'hôtellerie de luxe en Algérie, tout en soulignant la nécessité de concilier les exigences du luxe et les normes et notions de durabilité et responsabilité.

Ces résultats fournissent des bases solides pour améliorer les pratiques durables et renforcer l'image de l'industrie hôtelière de luxe en Algérie sur la scène internationale.

Bibliographie

Ouvrages

- ABELES, (M) : *Un ethnologue au pays du luxe*, Edition Odile Jacob, 2018
- ALAIN, (B) : *L'hôtellerie de luxe doit se mettre au vert*, ed. La Revue durable, n°56, 2016
- BALLAND, (S) et BOUVIER (A.M) : *Management des entreprises en 24 fiches*, éd. Dunod
- BEN LARBI, (S), LACROUX, (A), et LUU, (P) : *Analyse typologique des déterminants de l'engagement des sociétés non cotées en matière de développement durable*, éd. Premiers résultats d'une enquête exploratoire, Recherches en Sciences de Gestion, vol. 96, no. 3, 2013
- BERHAULT, (G) et DARTIGUEPEYROU, (C) : *L'entreprise verte 2.0 : le développement durable change l'entreprise pour changer le monde*, Ed. Pearson, 2013,
- BONDU, (J) et autres : *Management durable : les entreprises face au défi du développement durable*, éd. Dunod, Paris, 2014
- BOSSELMAN, (F), CALLIES, (D) et BANTA, (J) : *Principles of Sustainable Development*, 3rd Edition, 2016
- BOUIN, (E) : *L'hôtellerie durable : De la théorie à la pratique*, Éd. EMS, 2018, p. 97.
- BOURG, (D) et KERRY, (H) : *Le Développement durable*, 3ème édition, PUF, 2018
- BROCHARD, (P) et ZOLESIO, (E) : *Le luxe hôtelier : des origines à nos jours*, éd. Dunod, Paris, 2013
- CASTAREDE, (J) : *Histoire du luxe en France : des origines à nos jours*, Groupe Eyrolles, Paris, 2007
- CHARLES, (B) : *Les fleurs du mal*, Pocket, Paris, 1861
- CHEVALIER, (M) et MAZZALOVO, (G) : *Management et marketing du luxe*, traduit par RANDOM-FURLIN, (J), éd. Dunod, Paris, 2008
- CMEE, *Notre Avenir à tous*, Montréal, Éd. du Fleuve, 1988
- COMOLET, (A) et DECONINCK, (A) : *Le principe d'intégration. Historique et interprétation*. Revue Européenne de Droit de l'Environnement, n°2, 2001
- DOE, (J) : *Principes et pratiques du développement durable*, XYZ Éditions, Montréal, 2022
- DUGUAY, (B) : *Consommation et luxe : La voie de l'excès et de l'illusion*, éd. Liber, Montréal, 2007
- ELKINGTON, (J) et ZEITZ, (J) : *The Breakthrough Challenge: 10 Ways to Connect Today's Profits With Tomorrow's Bottom Line*, ed. Jossey-Bass, 2014
- FERHANE, (F) et ERICK, (L) : *Gestion 2000*, vol. 34, no. 4, 2017
- GOSSLING, (D.S) et HALL, (C.M) : *Sustainable Tourism and the Millennium Development Goals: Effecting Positive Change* , 2006
- GOTMAN, (A) : *Le sens de l'hospitalité*, Presses Universitaires de France, éd. Le Lien social, Paris, 2001
- HEATH, (R) et A. S. A. du Rand: *Tourism and Hospitality: Issues and Developments*, Ed. Butterworth-Heinemann, 2006
- LAWN, (P) et CLARKE, (J) : *Sustainable Development: Concepts, Rationalities and Strategies*, première édition, date N.D
- LEBRETON, (E) : *Tourismes 2 : Espaces, réseaux et territoires*, éd. L'Harmattan, 2011

- Les défis mondiaux du développement durable Stratégies en faveur des emplois verts : *(Note d'information de l'OIT Conférence des ministres du travail et de l'emploi Niigata)*, Japon, du 11 au 13 mai 2008
- Les Echos Etudes, *Le développement durable dans l'hôtellerie de luxe : des enjeux économiques et écologiques*, 2019
- LIBAERT, (T) et WOLOSZYN, (P) : *Le développement durable en pratique : des politiques publiques à l'action collective*, éd. Dunod, 2012
- LIPOVERTSKY, (G) et ROUX, (E) : *Le luxe éternel. De l'âge du sacré au temps des marques*, Ed Gallimard, N.D, 2015
- l'ONU, *Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development*, Nations Unies, 2015.
- MONEDIAIRE, (G) : *Le pilier social du développement durable*, Revue juridique de l'environnement, vol. 37, no. 4, 2012
- MORMONT, (M) : *Les défis du développement durable*, Boeck Supérieur, 2016.p. 81.
- ARNAUDE, (E), BERGER, (A) et PERTHUIS, (C) : *le développement durable*, éd. Nathan Paris, 2011
- Nguyễn-Duy, (V) et Luckerhoff. (J) : *Constructivisme/positivisme : où en sommes-nous avec cette opposition ?*, Revue RECHERCHE QUALITATIVE, n° 5, Laval, 2007
- O'FALLON, (M. J) et RUTHERFORD, (D. G) : *Hotel Management and Operations*, John Wiley et Sons, 3eme édition, 2010
- PAULINA, (G) et PIETRO, (M) : *Sustainable Operations Management: Advances in Strategy and Methodology*, publié par Springer, 2015
- PAULINE, (P) : *Le développement durable, enjeux et réalités*, Editions Ellipses, 2019
- PICHERIT, (J.L) : *Le Moyen Age*, no. 2, éd. De Boeck Supérieur, 2002
- PNUD, *Rapport sur le développement humain*, New York, 2020
- Richard (T.W) et Dorothy (F.B): *Environmental Science: Toward a Sustainable Future*, 13th Edition, 2018
- ROBINSON, (P) : *The Changing Face of the Hotel and Hospitality Industry*, 1ère édition, 2016
- ROCH GNAHOUI, (D) : *Le principe du respect de la situation particulière des pays en développement et de l'assistance au développement*, Revue internationale de droit économique /3-4 (t. XVII), 2003
- ROUX, (E) : *Géoéconomie : Luxe, la fin de la volupté*, vol. 49, no. 2, Éd. Choiseul, 2009
- SOM, (A) et BLANCKAERT, (C): *The road to luxury, the evolution, markets and strategies of luxury brand management*, John Wiley & Sons Singapore Pte. Ltd, 2015
- STABEL, (P) : *Le goût pour l'Orient : Demande cosmopolite et objets de luxe à Bruges à la fin du Moyen Âge*, in Histoire urbaine, vol. 30, no. 1, 2011
- Stephen, (J. R): *Sustainable Development: Principles, Frameworks, and Case Studies*, 1ere édition, 2015
- THIERRY, (L) et Guy, (C) : *Gestion des déchets : Traitements et valorisation*, éd. Dunod, 2015
- VANDEVEER, (D) et PIERCE, (C): *The Environmental Ethics and Policy Book: Philosophy, Ecology, Economics*, Wadsworth Publishing Co Inc, 2011
- WOLFF, (D) : *le développement durable : théories et applications au management*, 2eme éd, Dunod, Paris, 2005

Sites web

<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/luxe/48146>
<https://www.rachatducredit.com>
<https://www.rachatducredit.com>
https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD_f.pl?Function=getVD&TVD=1181553
<https://www.un.org/french/events/rio92/rio-fp.htm>
<https://youmatter.world/fr/enjeux-developpement-durable/>
http://www.hmtreasury.gov.uk/independent_reviews/stern_review_economics_climate_change/stern_review_report.cfm
http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_092259.pdf
<https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/les-avantages-economiques-de-la-mise-en-place-dune-demarche-de-developpement-durable-pour-les-entreprises.pdf>
<https://www.eurire.eu/developpement-durable-hotellerie/>
<https://hospitality-on.com/fr/developpement-durable/four-seasons-paris-pour-un-engagement-eco-responsable>
<https://www.aps.dz>
<https://www.aps.dz>
<http://www.plateforme-elsa.org/wp-content/uploads/2014/04/methoQuali-mdm-intro.pdf>
<https://www.algeria.un.org>
<https://www.gites-de-france-04.fr>
<https://www.larousse.fr>
<https://www.atout-france.fr>
<https://www.hospitalityinsiders.net>
<https://www.larousse.fr>
<https://www.youmatter.world.fr>
<https://www.youmatter.world.fr>
<https://sustainablebrands.com/about/contact-us>
<https://journalduluxe.fr/>
<https://www.le-luxe-authentique.com>
<https://www.amenitiz.com>
<https://www.slowessence.co>
<https://www.lvmh.fr>
<https://doi.org/10.4000/vertigo.11559>

Périodiques

- Le Quotidien JURASSIEN, N°35, 16/12/2017.
- MAIGNAN, (I) et FERRELL, (OC) : *Responsabilité sociale des entreprises et marketing : un cadre intégrateur*. Journal de l'Académie des sciences du marketing, 32(1), 3-19. 2004
- Organisation internationale de normalisation (ISO) : *ISO 26000:2010 Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale*, 2010

Travaux universitaires

- AGGERIE, (F) et NOGUERRA, (A) : *Le développement durable en entreprise*, éd, Presses des Mines, 2013

- CASTAREDE, (J) : *Le luxe éternel*, éd. Le luxe, Presses Universitaires de France, 2012
- Commission mondiale sur l'environnement et le développement : *Notre avenir commun*, Presse universitaire d'Oxford. 1987
- Commission mondiale sur l'environnement et le développement : *Notre avenir commun*, Presse universitaire d'Oxford, 1987
- DORBANE, (N), *gestion des déchets solides dans le cadre du développement durable, cas de la ville de Tizi Ouzou*, Mémoire de magister en sciences économiques, Université de Tizi Ouzou, 2004
- Dupont, (M) : *Stratégies de développement durable pour les entreprises*. Paris : Presses de l'Université de Paris. 2020
- KACHI, (F.Z) : *Architecture écologique et tourisme balnéaire : Hôtel écologique en milieu balnéaire, mémoire de master en architecture écologique*, Université 08 Mai 1945, Guelma, 2017
- MCNEIL, (P) et RIELLO (G): *Luxury: A Rich History*, ed. N.D Oxford university press, 2006
- SACHS, (J): *The Age of Sustainable Development*, Columbia University Press, 2015
- TURCOTTE, (M-F) : *La gestion environnementale : une approche stratégique pour le développement durable*, Presses de l'Université du Québec, 2e édition, 2016

Textes règlementaires

- Constitution de la République Algérienne Démocratique et Populaire, Loi n°03-10 du 19 juillet 2003 – Journal Officiel n°43 du 20 juillet 2003.
- Constitution de la République Algérienne Démocratique et Populaire, Loi n°01-19 du 12 décembre 2001 – Journal Officiel n°77 du 15 décembre 2001.
- Constitution de la République Algérienne Démocratique et Populaire, Loi n°04-09 du 14 août 2004 – Journal Officiel n°52 du 18 août 2004.
- Constitution de la République Algérienne Démocratique et Populaire, Loi n°05-12 du 04 août 2005 – Journal Officiel n°60 du 04 septembre 2005.
- Constitution de la République Algérienne Démocratique et Populaire, Loi n°04-02 du 24 décembre 2004 – Journal Officiel n°84 du 29 décembre 2004.
- Constitution de la République Algérienne Démocratique et Populaire, Loi n°07-06 du 13 mai 2007 – Journal Officiel n°31 du 13 mai 2001.
- Constitution de la République Algérienne Démocratique et Populaire, Loi n°01-13 du 07 août 2001 - Journal Officiel n°44 du 08 août 2001.

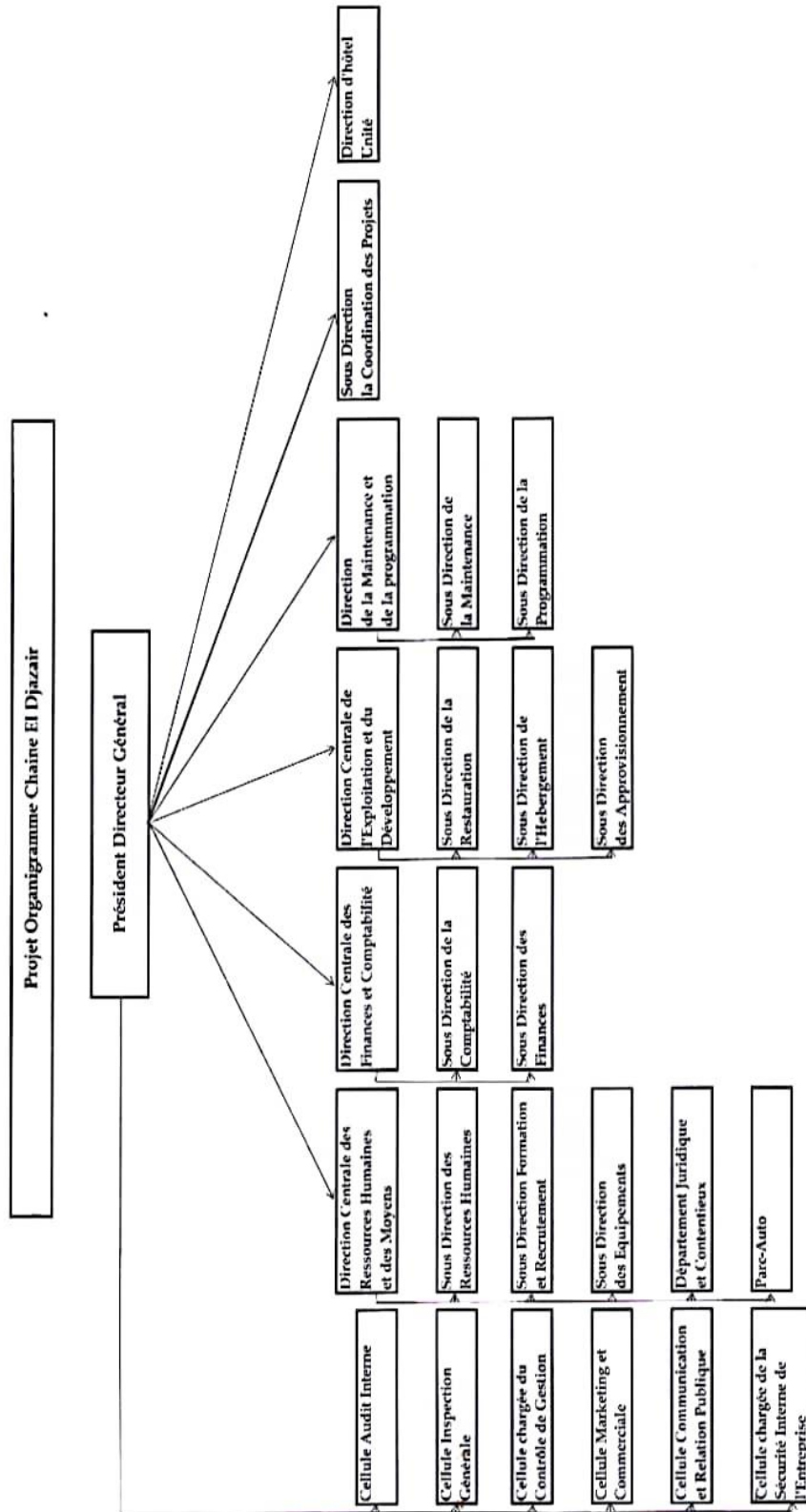
Rapports

- Hôtel El Djazair, *Historique El Djazair*, rapport 2010
- Hôtel Sofitel El Hamma, *Eco-responsabilité : Gestion de l'énergie, déchets et eau*, rapport 2017

Annexes

Annexe 02

Organigramme hôtel El Djazaïr



Annexe 03

Questionnaire version française

Développement durable et hôtellerie de luxe :

Nous vous remercions de prendre le temps de répondre à ce questionnaire de recherche. Nous avons besoin de votre contribution pour nous aider à mieux comprendre l'intégration du développement durable au management de l'hôtellerie de luxe en Algérie. Voici quelques notions qui pourront vous aider à répondre au questionnaire.

Nous vous remercions à nouveau pour votre participation et pour votre aide dans notre recherche.

Le développement durable est un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Aujourd'hui, un **hôtel durable** est un hôtel qui est tourné vers l'écotourisme et engagé en matière d'environnement. De plus en plus de clients souhaitent se diriger vers les hôtels plus écologiques. C'est pourquoi il est important de connaître ce qu'il faut faire afin de rendre son hôtel durable.

1- Quelle est votre nationalité ?

- Algérienne
- autre :

2- Quel type de client êtes-vous ?

- client d'affaires
- particulier
- autre :

3- Quelle est la durée de votre séjour ?

- de 0 à 4
- de 5 à 9
- de 10 à 14
- de 15 à 20
- de 20 à 24
- plus de 25

4- Quelles sont vos critères de choix de l'hôtel ?

- sérieux
- agréable
- tarif
- emplacement
- rapport qualité/prix

divers

5- Lorsque vous voyagez vous séjournez dans quel type d'hôtel ?

- économique
- milieu de gamme
- haut de gamme
- luxueux

6- Venez-vous fréquemment ou s'agit-il de votre premier séjour à cet hôtel ?

- c'est mon premier séjour
- Je viens rarement ici
- Je viens fréquemment

7- Quelle note attribuez-vous à cet hôtel par rapport à la qualité de services et au personnel ?

- 1 2 3 4 5

8- Avez-vous déjà entendu parler du développement durable avant aujourd'hui?

- oui non

9- Parmi ces enjeux du développement durable, quels sont les 3 qui vous paraissent les plus importants ?

- Réduire les déchets et contribuer à leurs recyclage
- Le respect des salariés, de leurs conditions de travail et de rémunération
- La lutte contre le réchauffement climatique
- La préservation des ressources naturelles
- La préservation de la faune et la flore
- Promouvoir la culture et le patrimoine national
- Contribuer de façon équitable à l'amélioration économique de la région
- Contribuer à l'emploi et la formation

10- Pensez-vous que le fonctionnement du secteur hôtelier peut avoir un impact sur le développement durable du pays?

Votre réponse :

Suite annexe 03

11- Trouvez-vous que cet hôtel est durable et respecte les normes du développement durable ?

oui non je ne sais pas

12- Pouvez-vous nous donner des exemples d'actions que l'hôtel fait en faveur du respect de l'environnement, des énergies et des employés ?

Votre réponse :

13- Si l'hôtel dans lequel vous séjournez vous incitait, via des vignettes en chambre ou dans la salle de bain par exemple, à faire attention à votre consommation d'eau et d'électricité, cela vous influencerait-il ?

oui, sans doute
 plutôt oui
 pas vraiment
 non, absolument pas

14- D'après vous, mettre des indications (vignettes etc.) incitant les clients à faire attention au gaspillage dans les hôtels haut-de-gamme nuirait-il à l'image de luxe que ceux-ci sont supposés renvoyer ?

oui absolument
 plutôt oui
 plutôt non
 non, absolument pas

15- Pensez-vous que l'ensemble des moyens mis en œuvre en matière de développement durable au sein d'un hôtel puissent être une gêne à votre confort ?

oui, absolument
 plutôt, oui
 plutôt non
 non, absolument pas

16- Est-ce qu'on vous a déjà proposé des sorties ou activités écologiques à proximité ou dans le jardin ?

oui non

17- Emportez-vous le reste de votre repas si vous ne le finissez pas ? (gourmet bag)

oui tout le temps
 quelquefois
 non

18- Vous séjournez dans quel type de chambre?

chambre single
 chambre double
 autre :

19- Pensez-vous que la chambre dans laquelle vous séjournez contient beaucoup d'ampoules, donc beaucoup de lumières ?

oui effectivement
 non pas vraiment
 je ne sais pas

20- Y a-t-il à votre disposition une corbeille pour le tri des déchets ?

oui non

21- Concernant la chasse des toilettes, comment est-elle ? :

équipée d'un seul bouton
 deux boutons de dimensions différentes

22- Comment trouvez-vous le débit d'eau de la douche ?

fort
 moyen
 faible

23- Les produits d'accueil (shampooing, savon,...) au niveau de la salle de bains sont :

des produits individuels
 distributeurs rechargeables
 je ne sais pas

Annexe 04

Version anglaise du questionnaire.

Sustainable development and luxury hotels.

Thank you for taking the time to complete this research questionnaire. We need your contribution to help us better understand the integration of sustainable development into the management of luxury hotels in Algeria. Here are some concepts that can help you answer the questionnaire.

We thank you again for your participation and for your help in our research.

Sustainable development is development that meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet theirs. Today, a **sustainable hotel** is a hotel that is geared towards ecotourism and committed to the environment. More and more customers want to move towards greener hotels. This is why it is important to know what to do in order to make your hotel sustainable.

1. What is your nationality?

- Algerian
- Other :

2. What type of customer are you?

- business
- particular
- Other :

3. How long will you be staying?

- from 0 to 4 days
- from 5 to 9 days
- from 10 to 14 days
- from 15 to 20 days
- from 20 to 24 days
- over 25 days

4. What criteria did you consider when selecting hotels?

- serious
- pleasant
- rate
- location
- value for money/various

5. When you travel, what type of hotel do you stay in?

- economic
- midrange
- top of the line
- luxury

6. Have you visited this hotel before or is this your first time?

- this is my first time
- I rarely come here
- I am a loyal customer

7. How would you rate this hotel in relation to the quality of services and staff?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8. Have you ever heard of sustainable development?

- Yes
- No

9. Among these sustainable development issues, which 3 do you think are the most important?

- Reduce waste and contribute to its recycling.
- Respect for employees, their working conditions and remuneration.
- The fight against global warming.
- The preservation of natural resources
- The preservation of fauna and flora
- Promote culture and national heritage
- Contribute equitably to the economic improvement of the region
- Contribute to employment and training.

10. Do you think that the functioning of the hotel sector can have an impact on the sustainable

Suite annexe 04

development of the country?

Your answer:

11. Do you find that this hotel is sustainable and respects the standards of sustainable development?

- Yes
- No

12. Can you give us examples of actions that the hotel takes in favor of respect for the environment, energy and employees?

Your answer:

13. If the hotel you are staying in encouraged you via stickers in the room or in the bathroom for example, to pay attention to your water and electricity consumption, would that influence you?

- Yes absolutely
- Rather yes
- Not really
- Absolutely not

14. In your opinion, would putting indications (vignettes etc.) encouraging customers to be careful about waste in high-end hotels harm the image of luxury that they are supposed to convey?

- Yes absolutely
- Rather yes
- Rather not
- No not at all

15. Do you think that all the means implemented in terms of sustainable development within a hotel can be a hindrance to your comfort?

- Yes
- Absolutely
- Rather yes
- Rather not

Absolutely not

16. Have you ever been offered ecological outings or activities nearby or in the garden?

- Yes
- No

17. Do you take away the rest of your meal if you don't finish it? (Gourmet bag)

- yes
- sometimes yes
- all the time
- no

18. What type of room are you staying in?

- Single room
- Double room
- Other

19. Do you think the room you are staying in has a lot of light bulbs, (so a lot of lights)?

- Yes indeed
- Not really
- I don't know

20. Is there a recycling bin available for waste sorting in the room?

- Yes
- No

21. Regarding the toilet flush, how is it?

- equipped with a single button
- two buttons of different sizes to control the water

22. How do you find the water flow in the shower?

- strong
- average
- not strong

23. Welcome products (shampoo, soap, etc.) in the bathroom are:

- individual products
- refillable dispensers

Annexe 05

Les formations faites en faveur du DD au niveau de l'hôtel El Djazair



مجمع فنادق، سياحة وخدمات معدنية
HÔTELLERIE, TOURISME & THERMALISME
مؤسسة التسيير الفندقية سلسلة الجزائر
Entreprise de Gestion Hôtelière Chaîne El Djazair



Hotel el Djazair

Les formations faites par l'hôtel El Djazair destinées aux employés en faveur du Développement Durable (et de la Responsabilité Sociale des Entreprises)

Année	Les formations	L'école	Le nombre de participants
2014	- Motivation, contrôle et management des équipes	Institut de formation Inter	05
	- Comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail	Institut de formation Inter	03
	- Management et performances managériales	Institut de formation Inter	04
2015	- Gestion du personnel, recrutement et carrière	Institut de formation Inter	02
2016	//	//	//
2017	- HACCP	Institut El Idriss	14
2018	- Gestion des ressources humaines	Institut l'Idriss	02
	- Formation du droit de travail	Institut l'Idriss	02
	- Communication d'entreprise	Institut l'Idriss	01
	- Superviseur en hygiène, sécurité et environnement.	Institut l'Idriss	13
	- Hygiène alimentaire	Institut l'Idriss	42
	- Traitement de produits chimiques	Institut l'Idriss	05
- Formation en technique et méthodes culinaires	Institut l'Idriss	11	
2019	- Gestion des ressources humaines	Institut El Idriss	01
	- Perfectionnement en management des équipes	Institut El Idriss	33
	- Perfectionnement en agent en hygiène, sécurité, environnement.	IFACT	77
	- Comité paritaire d'hygiène et sécurité CPHS	Institut El Idriss	03
	- HACCP	Institut El Idriss	47

EGH CHAINE EL DJAZAIR

SPA au Capital social de 1.500.000.000,00 DA

24, Avenue SOUIDANI Boudjemaà El Mouradla, Alger 16000

Tél : +213 (0)23.48.11.64 Fax +213(0) 48.11.58

info@chaineeldjazair.com

www.chaineeldjazair.com

Annexe 06

Note d'information sur l'importance des formations destinée aux employés



Direction Centrale des Ressources Humaines et des Moyens

REF N° 1234 /DCRHM/2019

Alger le, 10 OCT. 2019

E.G.H. CHAÎNE EL DJAZAIR
Courrier Arrivée
D.C.F.C.

13/10/2019 N°

A
l'Attention
des Responsables de Structure

NOTE D'INFORMATION

Objet : A/s Formation

Nous vous rappelons que l'objectif essentiel de la formation de vos personnel est d'avoir des résultats pour améliorer la compétence de notre personnel afin de maintenir notre place dans le marché , et faire face à la concurrence qui demeure agressive.

Notre entreprise chaque année met en place un plan de formation selon vos besoins, avec un budget conséquent et étudié.

A cet effet, il est demandé à l'avenir de veiller au suivi et évaluer votre personnel formé chacun dans son domaine, car l'objectif n'est pas de former pour former mais c'est pour évoluer l'efficacité de la formation et avoir le résultat positif.



LE DIRECTEUR CENTRAL DES RESSOURCES HUMAINES ET DES MOYENS

R. MAHFOUD

- Copie :
- Direction Générale
 - Toutes les structures
 - Unités



Annexe 07

Les notes affichées à l'hôtel El Djazair en faveur du DD concernant les déchets



Direction Centrale des Ressources
Humaines et des Moyens
REF.N° 476 /DCRHM/2023

Alger, le 13/03/2023



A
l'Attention
de Monsieur le Chef de Service Stewarding

NOTE DE RAPPEL

Je vous demande d'instruire votre personnel ce qui suit :

- Les ordures doivent être jetées dans les poubelles en respectant le **tri des ordures destinées à la décharge**, afin de faciliter les tâches à l'équipe de nettoyage et aux agents de Net Com.
- Respecter les règles d'organisation technique de travail, d'hygiène et de discipline Générale.
- Garder les lieux de travail propre.

M. FERRELLA

Copie

- Direction Générale
- SDR

**LE DIRECTEUR CENTRAL DES RESSOURCES HUMAINES
ET DES MOYENS**

R. MAHFOUD



Annexe 08

Note destinée aux employés



Direction Centrale des Ressources
Humaines et des Moyens
REF.N° /DCRHM/2019

1661

Alger, le 06 DEC. 2019

A
l'Attention
des Responsables de Structures

NOTE D'INFORMATION



L'hygiène et la propreté sont les exigences indispensables, et notre hôtel doit être propre et accueillant.

A cet effet, tous les travailleurs sont concernés par la propreté de notre établissement et le respect des règles d'hygiène et sécurité.

Par ailleurs, chaque responsable d'un service doit veiller sur le bon fonctionnement de son service ainsi que les travailleurs qui sont sous sa responsabilité.

A titre de rappel, tous les travailleurs sont rappelés à :

- Respecter les règles d'organisation technique de travail, d'hygiène et de discipline Générale.
- Respecter les dispositifs du règlement Intérieur.
- Garder les lieux de travail propre.
- Les ordures doivent être jetées dans les poubelles en respectant le tri des ordures destinées à la décharge, afin de faciliter les tâches aux agents de Net Com.
- Les cartons doivent être triés et mis dans des sachets et les mettre dans le lieu réservé qui est mis à votre disposition.
- Les bouteilles jetables doivent être triées et mis dans des doubles sachets et jetées dans le lieu réservé et mis à votre disposition
- Les bouteilles de coca, Fanta et Ifri doivent être mis dans les caisses et les mettre dans les lieux réservés par l'économat.
- le couloir du personnel doit être propre (aucun matériel ou autre ne se trouver sur ce lieu).

Je compte sur votre collaboration.



Copie
• Direction Générale

**LE DIRECTEUR CENTRAL DES RESSOURCES HUMAINES
ET DES MOYENS**

R. MAHFOUD



Annexe 09

Note sur le tri des déchets destinée aux employés

Direction Centrale des Ressources Humaines et des Moyens

REF/N° *1800* /DCRHM/2022

Alger, le 11/12/2022



A
L'attention de Messieurs
les Responsables des Structures

NOTE DE RAPPEL

Additivement à la note Ref N° 1097/DCRHM/2022 du 12/07/2022 ;

L'ensemble des responsables de structures sont informés qu'à compter de ce jour, ils seront dans l'obligation de signaler à la Sous Direction des Equipements tous les mouvements de matériels (Affectations, casses, réparations, disparitions,...) par écrit, et cela afin de palier à cette situation qui devient inacceptable au niveau de l'entreprise.

J'insiste quant au respect de la dite note pour la bonne gestion de nos biens.

Le Directeur Central des Ressources Humaines

et des Moyens
R. MAHFOUD

Copies :
- Direction Générale

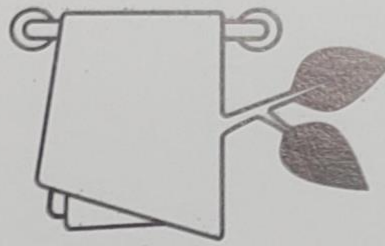
R

Annexe 10

Sensibilisation des clients dans l'hôtel Sofitel.



Suite annexe 10



We are committed and contribute to planting more than 2,000 trees per day.

DO YOU WANT TO REUSE YOUR TOWEL? IF SO, PLEASE HANG IT ON THE TOWEL RACK.

Nous nous engageons et participons à la plantation de plus de 2 000 arbres par jour.

VOUS SOUHAITEZ RÉUTILISER VOTRE SERVIETTE? MERCI DE L'ACCROCHER SUR LE PORTE-SERVIETTES.

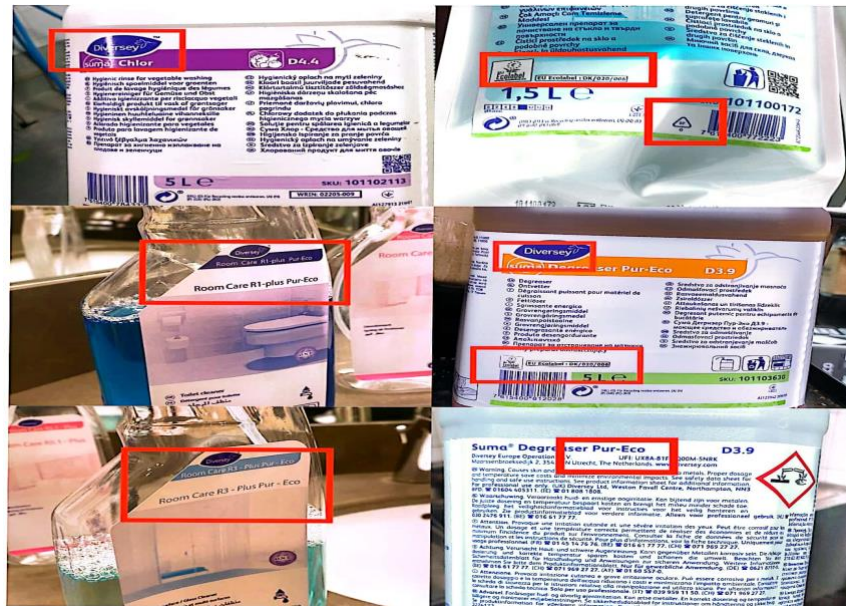
HERE, YOUR TOWELS PLANT TREES
ICI, VOS SERVIETTES PLANTENT
DES ARBRES

plant for the
PLANET



Annexe 11

Les produits de la marque Diversey utilisés par les deux hôtels



Annexe 12

Des produits éco- labellisés utilisés dans l'hôtel Sofitel



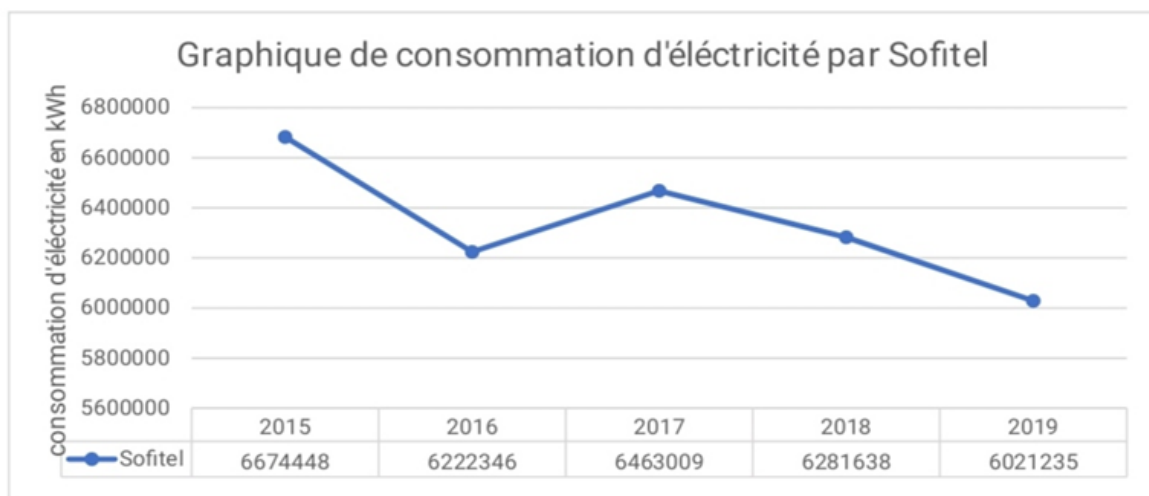
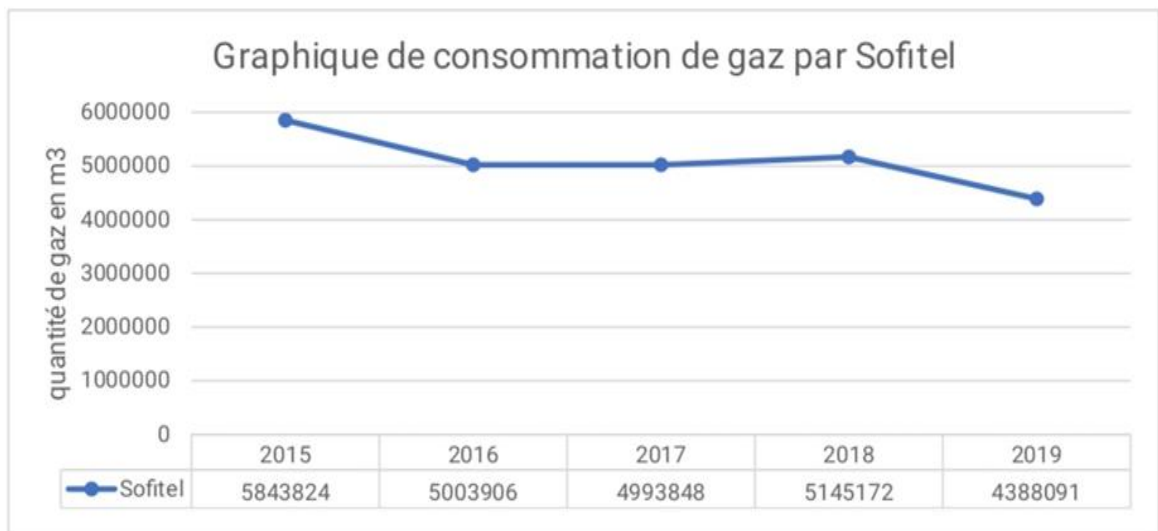
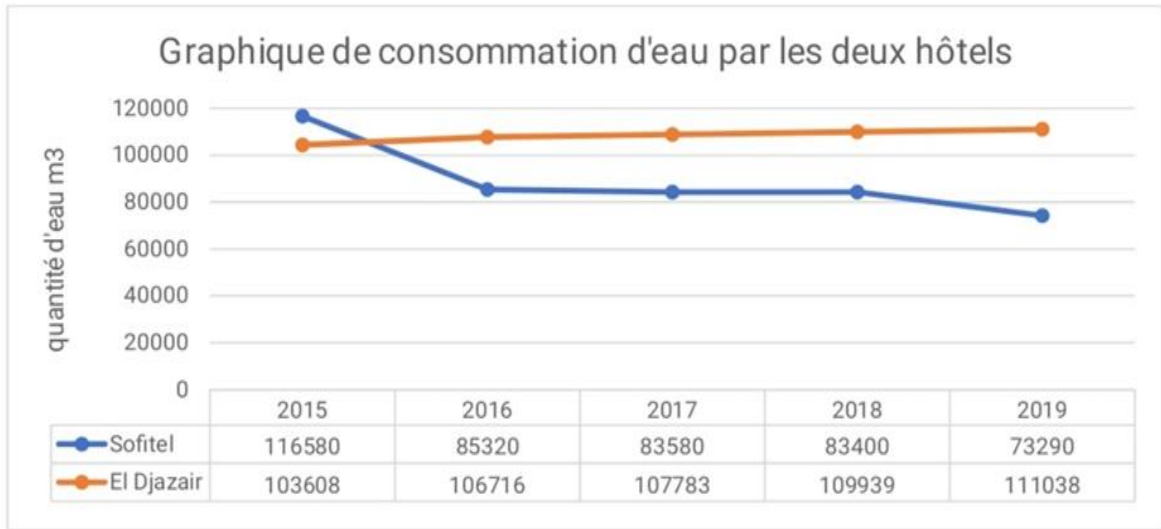
Annexe 13

Le tri des déchets à l'hôtel Sofitel



Annexe 15

Les graphiques de consommation d'énergies et d'eau dans les deux hôtels



Annexe 16

Affiches pour la sensibilisation du personnel dans Sofitel



Table des matières

Résumé

Dédicaces

Remerciements

Liste des figures

Liste des tableaux

Liste des abréviations

Sommaire

Introduction générale	1
Chapitre I : Le luxe dans l'hospitalité	5
Section 1 : Le luxe qu'est-ce que c'est ?.....	6
1.1. Définition et étymologie du luxe	6
1.1.1. Autres définitions du luxe	7
1.1.2. Histoire de l'évolution du concept de luxe.....	9
1.2. Les types du luxe	10
1.2.1. Luxe matériel.....	11
1.2.2. Luxe expérientiel.....	11
1.2.3. Luxe immatériel	11
1.2.4. Luxe technologique	11
1.2.5. Luxe culturel	11
1.2.6. Luxe écologique	12
1.3. Industrie du luxe	12
Section 2 : L'hospitalité	15
2.1. L'hospitalité en général	15
2.1.1. Définition	15
2.1.2. Types d'établissements dans l'hospitalité	16
2.2. L'hôtellerie	17
2.2.1. Histoire d'émergence des hôtels	18
2.2.2. La classification des hôtels.....	19
2.2.3. Le management hôtelier	21
Section 3 : Le luxe en hôtellerie.....	22

3.1.	L'émergence du concept de luxe dans l'hôtellerie	22
3.2.	La qualité de service dans l'hôtellerie	24
3.3.	Les caractéristiques distinctives de l'hôtellerie de luxe	24
3.4.	Types des hôtels de luxe	25
3.4.1.	Les hôtels de luxe modernes	26
3.4.2.	Les hôtels de luxe antiques/historiques	26
Chapitre II : Le développement durable.....		29
Section 1 : Généralités sur le Développement Durable.....		30
1.1.	Définition du DD	30
1.2.	Historique du concept du DD	31
1.2.1.	Origine du DD, une histoire globale	31
1.3.	Les principaux piliers du DD.....	34
1.3.1.	Le pilier environnemental	35
1.3.2.	Le pilier social	36
1.3.3.	Le pilier économique.....	36
1.4.	Les principes du DD	36
1.4.1.	Le principe de précaution	37
1.4.2.	Le principe de prévention.....	37
1.4.3.	Le principe de responsabilité.....	37
1.4.4.	Le principe de solidarité.....	37
1.4.5.	Le principe du pollueur/ payeur	37
1.4.6.	Le principe d'intégration.....	38
1.5.	Les objectifs du DD	38
1.5.1.	Economique.....	38
1.5.2.	Social	38
1.5.3.	Environnemental	39
1.6.	Les enjeux du DD	39
1.7.	Les défis du DD	40
1.8.	Les bénéfices et les obstacles du DD.....	41
1.8.1.	Les bénéfices du DD	42
1.8.2.	Les obstacles du DD.....	42
Section 2 : La mise en œuvre du DD au sein des entreprises.....		43
2.1.	La responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise.....	43

2.1.1.	Les types de stratégies RSE	44
2.2.	L'intégration du DD au management des entreprises	45
2.2.1.	Le management durable	45
2.3.	Les stratégies de la mise en œuvre du DD au management des entreprises	46
2.3.1.	Les stratégies d'engagement de la direction	47
2.3.2.	Les stratégies de sensibilisation des employés.....	47
2.3.3.	Les stratégies de gestion des risques environnementaux	48
2.4.	Les outils et méthodes pour la mise en œuvre du DD au sein des entreprises	49
2.4.1.	L'analyse du cycle.....	49
2.4.2.	L'écoconception	50
2.4.3.	La gestion des énergies	50
2.4.4.	La gestion des eaux	51
2.4.5.	La gestion des déchets.....	51
2.4.6.	La certification environnementale.....	52
2.5.	Les avantages de la mise en œuvre du développement durable au sein des entreprises	52
2.5.1.	Avantages économiques	52
2.5.2.	Avantages environnementaux	53
2.5.3.	Avantages sociaux	53
Section 3 : Les spécificités de l'intégration du DD dans le management de l'hôtellerie de luxe		54
3.1.	Les particularités de l'industrie hôtelière de luxe.....	55
3.1.1.	Les attentes des clients de l'hôtellerie de luxe en matière de DD.....	55
3.1.2.	Les contraintes spécifiques à l'hôtellerie de luxe.....	56
3.2.	Les enjeux de l'intégration du DD dans le management de l'hôtellerie de luxe	57
3.2.1.	Les bénéfices de l'intégration du DD dans le management de l'hôtellerie de luxe.....	58
3.2.2.	Les obstacles à l'intégration du DD dans le management de l'hôtellerie de luxe.....	59
3.3.	Les outils et méthodes pour intégrer le DD au management de l'hôtellerie de luxe.....	60
3.3.1.	Les normes et certification du DD applicables à l'hôtellerie de luxe	61
3.3.2.	Les bonnes pratiques pour la mise en place d'une démarche de DD au management de l'hôtellerie de luxe.....	61

3.3.3. Les indicateurs et tableaux de bord de suivi de la performance environnementale et sociale dans l'hôtellerie de luxe	62
Chapitre III : Développement durable et hôtellerie de luxe	65
Section 1 : Contexte de l'hôtellerie de luxe et du développement durable en Algérie	66
1.1. Présentation du concept du luxe et son évolution en Algérie.....	66
1.2. L'hôtellerie de luxe en Algérie.....	67
1.3. Le développement durable en Algérie.....	69
1.4. Présentation des Hôtels El Djazair et Sofitel : Un Voyage dans l'Excellence Hôtelière	73
1.4.1. L'hôtel Sofitel El Hamma	73
1.4.2. L'hôtel El Djazair - Ex Saint George	76
Section 2 : Méthodologie de recherche	80
2.1. Objectif de la recherche	80
2.2. Méthode de la recherche	80
2.3. Choix du cas d'étude	81
2.4. Modes de recueil des données	81
2.4.1. Le déroulement des entretiens	83
Section 3 : Résultats et discussion comparative.....	84
3.1. Les décisions managériales des hôtels de luxe	84
3.1.1. Hôtel Sofitel	85
3.1.2. L'hôtel El Djazair.....	90
3.2. La mise en œuvre des décisions managériales par le personnel.....	94
3.2.1. L'hôtel Sofitel	95
3.2.2. L'hôtel El Djazair.....	97
3.3. La sensibilité et la conscience des clients de l'hôtellerie	105
Section 4 : Recommandations et limites de l'étude	121
4.1. Recommandations	121
4.2. Limitations de l'étude	123
Conclusion générale	125
Bibliographie	
Annexes	
Table des matières	

