



---

## Exposé de position - FRANCE

*(WP2 EXPERIENCE AND VIABILITY OF NZE REFURBISHMENT PROJECTS –  
D2.7, position paper)*

---

Réalisé par ENERGIES 2050, 29-Mars-16

[www.nezeh.eu](http://www.nezeh.eu)



Co-funded by the Intelligent Energy Europe  
Programme of the European Union



Contract N°: IEE/12/829/SI2.644758

## LE PROJET EUROPEEN HOTELS PRESQUE ZERO ENERGIE (NEARLY ZERO ENERGY HOTELS - neZEH)

Le projet européen neZEH (« Hôtels Presque Zéro Energie »), cofinancé par la Commission Européenne dans le cadre du Programme Energie Intelligente pour l'Europe, vise à accélérer le taux de rénovation des hôtels existants en « bâtiments presque zéro énergie ».

neZEH accompagne les hôteliers dans la mise en place de mesures permettant d'atteindre l'excellence énergétique en fournissant des conseils techniques, en démontrant la faisabilité et la durabilité des investissements visant à atteindre le niveau « Presque Zéro Energie », en organisant des formations et des activités de renforcement de capacités et en promouvant les 16 hôtels pilotes sélectionnés aux niveaux national, régional et européen afin d'accroître leur visibilité sur le marché.

Les résultats attendus du projet neZEH sont :

- 16 projets pilotes dans 7 pays (Croatie, Espagne, France, Grèce, Italie, Roumanie, Suède) pour démontrer la faisabilité et les avantages des projets neZEH et mettre en avant les cas exemplaires afin d'inciter d'autres hôtels à s'y engager
- Un réseau européen neZEH, afin de faciliter les échanges entre le secteur de l'offre (professionnels du bâtiment) et celui de la demande (hôteliers)
- Un outil en ligne pratique, à destination des hôteliers, pour que ceux-ci puissent évaluer leur consommation en énergie et identifier des solutions adaptées pour améliorer leur performance énergétique
- Du matériel informationnel et technique pour soutenir la mise en œuvre et l'engagement en faveur de projets neZEH
- Des outils et des lignes directrices de marketing pour accompagner les premiers hôtels neZEH dans leurs stratégies de communication
- Plus de 15 000 hôteliers informés et une méthodologie disponible afin de démultiplier le nombre d'hôtels neZEH

Le projet neZEH rassemble 10 partenaires de 7 pays européens :

### PARTENAIRES DU PROJET

Technical University of Crete, Renewable and Sustainable Energy Systems Lab (ReSEL TUC) <i>Coordinateur du projet</i>	Grèce
United Nations World Tourism Organization (UNWTO)	UE/Int.
Network of European Regions for a Sustainable and Competitive Tourism (NECSTour)	UE
Federation of European Heating and Air conditioning Associations (REHVA)	UE
Agency of Braşov for Energy Management and Environment Protection (ABMEE)	Roumanie
Creara Consultores S.L. (CREARA)	Espagne
ENERGIES 2050 (ENERGIES 2050)	France
Energy Institute Hrvoje Požar (EIHP)	Croatie
Istituto Superiore sui Sistemi Territoriali per l'Innovazione (SITI)	Italie
Sustainable Innovation (SUST)	Suède

### COORDINATEUR DU PROJET

Professeur Associé Theocharis Tsoutsos, Renewable and Sustainable Energy Systems Lab. Ecole d'ingénierie environnement, Université Technique de Crète (TUC)

### AUTEUR DU DOCUMENT

Stéphane Pouffary, Guillaume de Laboulay (ENERGIES 2050)

### NOTICE LEGALE

neZEH est soutenu par le programme Énergie Intelligente pour l'Europe. La responsabilité pour le contenu de cette publication n'engage que ses auteurs. Il ne reflète pas nécessairement l'opinion de l'Union européenne. Ni l'EACI ni la Commission européenne ne sont responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

## Tables des matières

1. INTRODUCTION.....	4
2. ELÉMENTS DE CONTEXTE .....	5
3. REVUE DES POLITIQUES NATIONALES EXISTANTES EN MATIERES DE BATIMENTS PRESQUE ZERO ENERGIE ET DE RENOVATION ENERGETIQUE DES HOTELS .....	7
3.1 LES INCITATIONS A LA RENOVATION ENERGETIQUE .....	7
3.1.1. CERTIFICATS D'ECONOMIES D'ENERGIE (CEE) .....	7
3.1.2. LE PRET PARTICIPATIF POUR LA RENOVATION HOTELIERE (PPRH).....	8
3.1.3. LE PRET ECO-ENERGIE POUR L'AMELIORATION DE L'EFFICACITE ENERGETIQUE (PEE) .....	8
3.1.4. AIDES A LA PRISE DE DECISION (AVEC SOUTIEN FINANCIER).....	8
3.2 AUTRES MESURES EXISTANTES EN MATIERE D'EFFICACITE ENERGETIQUE ET DE RENOVATION DANS LE SECTEUR DE L'HOTELIER AU NIVEAU LOCAL.....	9
4. CARACTERISTIQUES COMMUNES DES HOTELS PME EN EUROPE.....	9
5. LES CARACTERISTIQUES PARTICULIERES DE L'HEBERGEMENT TOURISTIQUE NATIONAL .....	11
5.1 COMPETITIVITE, INNOVATION ET QUALITE : TROIS IMPERATIFS DU SECTEUR HOTELIER .....	11
5.2 IMPLICATIONS DU DEVELOPPEMENT DES ACTIONS D'EFFICACITE ENERGETIQUE DANS LE SECTEUR DE L'HOTELLERIE EN FRANCE .....	11
6. RECOMMANDATIONS POLITIQUES POUR LES DECIDEURS POLITIQUES REGIONAUX ET NATIONAUX....	13

# 1. Introduction

L'objectif principal de neZEH est de stimuler et d'accélérer le taux de rénovation des hôtels, particulièrement de taille moyenne ou petite, afin qu'ils atteignent le niveau Presque Zéro Energie. Cet exposé de position identifie les besoins de toutes les parties prenantes du marché, des propriétaires et décideurs politiques aux institutions financières. Ce document se base notamment sur les nombreuses discussions qui ont eu lieu depuis trois ans avec différents acteurs (propriétaires/gérants des hôtels, institutions financières, décideurs politiques, organismes de soutien, professionnels du secteur du bâtiment et les ingénieurs) et qui ont pris place au cours de différentes occasions, de façon officielle ou informelle, notamment lors de :

- **Conférences :**

- "Innovative City", Réunion d'affaires organisée par la Chambre de commerce et d'industrie du département des Alpes Maritimes (06). Un évènement parallèle à la réunion a été organisé sur neZEH – Nice – Juin 2013.
- AGECOTEL Salon de l'hôtellerie – Nice- Février 2014
- Forum sur les bâtiments durables – Marseille – Février 2014
- Consultation Régionale sur le Tourisme – Gréoux-les-Bains – Février 2014
- Lancement de l'évènement neZEH – Sanary – Avril 2014
- Conférences stratégies CODA "Quels services énergétiques d'efficacité pour la transition?" – Paris – Juillet 2014
- Conférence et table-ronde sur le projet neZEH lors d'un évènement régional sur le développement durable – Forcalquier – Septembre 2014
- Conférence internationale neZEH à Nice dans le cadre d'un évènement d'une semaine portant sur les bâtiments et villes durables, labellisé COP21 – Juin 2015
- Conférence climat citoyenne organisée par ENERGIES 2050 à Marseille, avec le soutien de la région PACA – Novembre 2015
- Side-events, conférences et tables rondes lors de la COP21 à Paris, portant sur neZEH, les bâtiments et le tourisme durable – Décembre 2015
- Lancement du groupe de travail "Action pour un tourisme durable" avec des représentants clés de l'industrie nationale du tourisme à Paris – Mars 2016

- **Réunions avec les acteurs institutionnels tels que :**

- Comité Régional du Tourisme de Côte d'Azur (5 Février 2014)
- Conseil Départemental des Alpes-Maritimes, en présence de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Nice Côte d'Azur (11 Février 2014)
- Conseil Départemental des Alpes de Haute-Provence, en présence de la Chambre de Commerce et d'Industrie des Alpes de Haute Provence (6 Mars 2014)
- Ville de Nice (4 Avril 2015)

- **Appels téléphoniques et réunions bilatérales avec :**

- Hôtels
- Associations hôtelières
- Comités et agences de tourisme
- Portails internet du Tourisme (tels que « Voyageons autrement » et « GGPLWS »)
- Techniciens des institutions locales (Conseil Départemental du Var, Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône, Conseil Départemental des Hautes-Alpes, Conseil régional de Provence-Alpes-Côte d'Azur - PACA)
- Chambres de Commerce et d'Industrie locales et régionales (Marseille - PACA, Var, Alpes de Haute-Provence, Alpes-Maritimes, etc.)

Cet exposé de position est également basé sur une littérature étendue portant sur l'industrie hôtelière nationale et sur l'identification des leviers d'actions potentiels en matière d'efficacité énergétique. Sans être exhaustif, on peut citer :

- Plan national pour accroître le nombre de bâtiments presque zéro énergie (nZEB) en France, 2013 – disponible sur : [http://ec.europa.eu/energy/efficiency/buildings/implementation\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/efficiency/buildings/implementation_en.htm)
- La rénovation thermique des bâtiments en France : enjeux et stratégie, ENERTECH, 2012, disponible sur [http://www.enertech.fr/pdf/48/enjeux-de-la-renovation-thermique-des-batiments-en-france\\_v0.pdf](http://www.enertech.fr/pdf/48/enjeux-de-la-renovation-thermique-des-batiments-en-france_v0.pdf)
- The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015, Forum économique Mondial, 2015, <http://ep00.epimg.net/descargables/2015/05/06/f2c1e517ce56a6453171d3a9d1b1da05.pdf>
- Le tourisme, "filiale d'avenir", rapport NOGUE, Conseil National du Tourisme, 2013, disponible sur : [http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport\\_NOGUE\\_-\\_Le\\_Tourisme\\_filiere\\_d\\_avenir.pdf](http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_NOGUE_-_Le_Tourisme_filiere_d_avenir.pdf)
- Les Français et « le tourisme responsable », Harris Interactive pour Voyages-sncf.com, 2012: [http://www.harrisinteractive.fr/news/2012/cp\\_hifr\\_vsncf\\_26102012.pdf](http://www.harrisinteractive.fr/news/2012/cp_hifr_vsncf_26102012.pdf)
- Plan d'action de la France en matière d'efficacité énergétique, Ministère de l'Ecologie, de l'énergie et du développement durable, 2014, disponible sur : [http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/110619\\_PNAEE.pdf](http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/110619_PNAEE.pdf)
- Bilan énergétique de la France en 2014, Ministère de l'Ecologie, de l'énergie et du développement durable, 2015.

En outre, ce document est basé sur l'exposé de position à l'échelle européenne (disponible sur le site NEZEH) rédigé par les partenaires du projet : Fédération Européenne d'Associations de Chauffage, Ventilation et Climatisation (REHVA) et l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT).

## 2. Eléments de contexte

**2.1 La France est la première destination touristique au monde.** La France a accueilli 83,8 millions de touristes internationaux en 2014, plaçant le pays en première place devant les États-Unis et l'Espagne. Le secteur du tourisme représentait alors 7,4% du PIB national et plus de 1,2 millions d'emplois, avec des revenus des voyageurs internationaux à hauteur de 43,2 milliards d'euros<sup>1</sup> (troisième rang mondial derrière l'Espagne et les États-Unis). Le secteur de l'hôtellerie représente environ 36 000 entreprises<sup>2</sup> avec une importante représentation des petites entreprises (l'effectif moyen est de 4,2 personnes et 40 % des entreprises sont familiales<sup>3</sup>). En

<sup>1</sup> Chiffres clés du Tourisme, édition 2015, Direction Générale des Entreprises, disponible sur : <http://www.entreprises.gouv.fr/etudes-et-statistiques/chiffres-cles-tourisme>

<sup>2</sup> Rapport NOGUE, *Le tourisme*, « Filiale d'avenir », Conseil National du Tourisme, 2013, disponible sur : [http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport\\_NOGUE\\_-\\_Le\\_Tourisme\\_filiere\\_d\\_avenir.pdf](http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_NOGUE_-_Le_Tourisme_filiere_d_avenir.pdf)

<sup>3</sup> Ibid.

2014, les hôtels et restaurants représentaient 7 % du parc immobilier national, soit 62,3 millions de m<sup>2</sup>.<sup>4</sup>

**2.2 Le secteur du bâtiment représente plus de 40% de la consommation d'énergie** de l'UE et de la France, et constitue un axe prioritaire des politiques relatives à l'efficacité énergétique. Deux directives clés ciblent l'efficacité énergétique des bâtiments au niveau européen : la directive sur la performance énergétique des bâtiments (EPBD en anglais) et les directives de l'efficacité énergétique (DEE). En France, la mise en œuvre des dispositions liées à l'EPBD est passée notamment par les réglementations thermiques RT2005 et RT2012 et les Grenelles de l'environnement. Les objectifs spécifiques incluent la réduction de la consommation énergétique des bâtiments de 38% et de leurs émissions de gaz à effet de serre de 50% d'ici à 2020. L'objectif à long terme est d'étendre le nombre de nZEB dans tout le pays.

**2.3 L'initiative neZEH offre une opportunité aux hôtels, particulièrement de taille moyenne ou modérée, d'atteindre des niveaux de performance presque zéro énergie,** en contribuant à mieux définir ce qu'est un hôtel presque zéro énergie (neZEH), en offrant une assistance technique adaptée pour la rénovation des bâtiments et en mettant en avant des exemples concrets de bonnes pratiques. Cette approche neZEH peut amener jusqu'à 50 % de réduction des consommations et 70 % d'économies sur les coûts d'exploitation. Prenant en compte la spécificité du secteur de l'hébergement touristique - dont l'utilisation totale d'énergie se rapporte aussi bien aux fonctions d'hébergement qu'aux utilisations annexes - l'initiative neZEH examine cela et propose des politiques adaptées aux niveaux européen et national.

**2.3 L'exposé de position neZEH vise à mettre en valeur le lien existant entre le tourisme – l'énergie – les bâtiments pour conseiller les décideurs politiques européens et nationaux.** Il donne un aperçu de l'état d'avancement des exigences d'efficacité énergétique des bâtiments dans le secteur tourisme. Il identifie les mesures de soutien existantes et manquantes pour l'amélioration de la performance énergétique des hôtels. Au final, il rapporte aux décideurs politiques les défis et les blocages identifiés au niveau de l'UE, et suggère un ensemble de possibles politiques et mesures de soutien.

---

<sup>4</sup> Ordre du mérite de la filière éco-électrique, 2014 (données CEREN) et CEREN, publication données 2014

## 3. Revue des politiques nationales existantes en matières de bâtiments presque zéro énergie et de rénovation énergétique des hôtels

En France, la mise en place des dispositions EPBD s'est faite notamment par l'adoption des réglementations thermiques RT2005 et RT2012, et via les Grenelles de l'environnement. L'introduction du label BBC (Bâtiments Basse Consommation) a permis le suivi et l'intensification des meilleures pratiques dans le domaine des nZEB (near zero energy buildings). Elle implique pour les nouveaux bâtiments une consommation d'énergie primaire inférieure à 20% des standards établis par la réglementation; 60% dans les cas de rénovation.

Pour les bâtiments tertiaires, 302 projets ont fait une demande de certification BBC. Un tiers de ces demandes ont été faites pour la seule année 2015, montrant une accélération récente des projets nZEB. Il convient de noter que les projets de rénovation concernent principalement des bureaux (80% des projets, 85 % de la surface) et le secteur privé (85 % des projets). 22% des projets ont porté sur des bâtiments construits avant 1948. A la fin de l'année 2015, 1 million de m<sup>2</sup> rénovés avaient obtenu une certification dans le bâtiment tertiaire.

### 3.1 Les incitations à la rénovation énergétique

#### 3.1.1. Certificats D'Economies d'Energie (CEE)

Les CEE sont une mesure clef visant à soutenir la politique de gestion énergétique du gouvernement. Cette mesure est applicable spécifiquement aux fournisseurs d'énergie qui sont tenus par la loi de générer des économies d'énergie, au travers des utilisateurs finaux. En parallèle, cela permet aux utilisateurs finaux de financer, rétroactivement, les opérations d'économie d'énergie. Sont considérés comme des utilisateurs finaux toutes personnalités qui consomment de l'énergie : les individus, les collectivités locales, les entreprises, etc...

Le gouvernement définit un objectif d'économie d'énergie devant être atteint dans un délai de trois ans et qui est partagé parmi les fournisseurs d'énergie, en fonction notamment de leur importance sur le marché. A la fin de la période de trois ans, les fournisseurs d'énergie doivent justifier des économies d'énergie qu'ils ont générées, par une quantité de Certificats d'Economie d'Energie (CEE) correspondante. Les Certificats CEE ont été créés spécifiquement pour appuyer ce mécanisme novateur.

Le gouvernement a établi une liste des « opérations standardisées », qui sont souvent mises en œuvre pour économiser l'énergie (isolation, chauffe-eau solaire...) et qui sont admissibles à l'obtention de certificats CEE. Quand un fournisseur d'énergie encourage un utilisateur final de mettre en œuvre l'une de ces opérations, l'utilisateur final peut en retour "vendre" les économies d'énergie qu'il a générées au fournisseur d'énergie, factures et autres justifications d'investissements à l'appui. Le fournisseur d'énergie utilisera ensuite ces justifications pour recevoir les certificats d'économie d'énergie et versera une compensation aux utilisateurs finaux (aides, facture réduite, bons...).

Source: <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Principes-du-dispositif.html>

### 3.1.2. Le Prêt Participatif pour la Rénovation Hôtelière (PPRH)

Ce programme, proposé par BPI France (Banque publique d'investissement), vise à soutenir les opérateurs hôteliers dans la rénovation de leur hôtel.

La particularité de ce prêt appelé «prêt participatif» est que les fonds attribués sont assimilés à des fonds propres de l'hôtel et non à une dette. Cela permet aux entreprises de consolider leur structure financière et peut les aider à accéder à d'autres prêts par exemple. Avec le prêt participatif, les hôteliers peuvent ainsi mettre en œuvre des opérations de rénovation tout en préservant leur trésorerie.

Les frais qui sont couverts par ce programme de prêt sont les suivantes:

- Les opérations de rénovation ou d'extension
- Les opérations de remise aux normes de sécurité et d'accessibilité
- L'équipement, le mobilier, le matériel, et les mesures liés à un processus de développement durable.
- Les dépenses liées aux services clientèles (formation, documentation commerciale, site web, etc...) ainsi que les frais liés à la fermeture éventuelle de l'hôtel pendant les opérations de rénovation, dans la limite de 25 % de l'ensemble du coût des opérations).

Le montant du prêt peut être compris entre 30 000 et 600 000 €.

Source:

[http://www.bpifrance.fr/votre\\_projet/se\\_developper/aides\\_et\\_financements/financements\\_bancaire/pret\\_participatif\\_pour\\_la\\_renovation\\_hoteliere](http://www.bpifrance.fr/votre_projet/se_developper/aides_et_financements/financements_bancaire/pret_participatif_pour_la_renovation_hoteliere)

### 3.1.3. Le prêt éco-énergie pour l'amélioration de l'efficacité énergétique (PEE)

Le prêt éco-énergie est géré par BPI France (Banque d'investissement public) et est soutenu par le Ministère du développement durable, de l'environnement et de l'énergie. Le prêt éco-énergie soutient les micro-entreprises, les très petites entreprises et les petites et moyennes entreprises à mettre en œuvre des programmes d'efficacité énergétique. Ce prêt est dédié aux investissements dans l'éclairage, le chauffage et la climatisation, la motorisation électrique et les systèmes de réfrigération.

Source:

<http://www.pee.bpifrance.fr/>

### 3.1.4. Aides à la prise de décision (avec soutien financier)

L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'énergie (ADEME) soutient, financièrement et techniquement, les propriétaires et les gérants qui souhaitent améliorer la performance énergétique de leurs bâtiments.

Ces aides couvrent un maximum de 50 à 70% de l'investissement financier total en fonction de la taille de l'entreprise. Ils couvrent les études et les outils suivants :

- **Pré-diagnostique**

Le pré-diagnostique vise à analyser la situation actuelle, identifier les problèmes et proposer des solutions d'amélioration;

- **Diagnostic**  
Le diagnostic fournit une évaluation complète et détaillée de la situation actuelle et compare plusieurs solutions d'amélioration;
- **Etude du projet**  
L'étude de projet approfondit une solution spécifique afin d'analyser sa faisabilité.

Source:

<http://www.ademe.fr/entreprises-monde-agricole/financer-projet/financements-proposes-lademe>

### **3.2 Autres mesures existantes en matière d'efficacité énergétique et de rénovation dans le secteur de l'hôtelier au niveau local**

En France, il existe actuellement quatre niveaux de collectivités locales qui peuvent proposer des aides à la mise en œuvre de mesures d'efficacité énergétique

- Les conseils régionaux (27)
- Les conseils départementaux (101)
- Les intercommunalités (groupements de municipalités)
- Les municipalités (36 781)

Aucune législation spécifique n'existe, c'est un soutien volontaire. A titre d'exemple, un hôtel situé dans une zone rurale de la Métropole Nice Côte d'Azur peut utiliser divers mécanismes :

- De la Métropole Nice Côte d'Azur : subvention pour un audit énergétique (l'information provient d'un des hôtels interrogés, aucune information sur leur site web au sujet de ce mécanisme de soutien)
- Du Conseil Département des Alpes-Maritimes : soutien technique et subvention pour la rénovation des hôtels situés dans les zones rurales (mécanisme en cours de révision <https://www.cg06.fr/aides-touristiques/aides-aux-structures-touristiques-en-zone-rurale-2731.html>)
- Du Conseil Régional de Provence-Alpes-Côte d'Azur (cofinancé par la Région et par l'Agence de l'Environnement et la Maîtrise de l'Energie - ADEME) : aide à la décision (pré-diagnostique, diagnostique et étude du projet) ainsi que des subventions pour les investissements.

## **4. Caractéristiques communes des hôtels PME en Europe**

**Le tourisme est le troisième plus grand secteur de l'Union européenne.** Eurostat souligne que le nombre de nuitées passées en hébergement touristique dans l'UE a continué d'augmenter de 1,6% en 2014, pour atteindre 2,7 milliards, les hôtels étant le type le plus populaire d'hébergement avec 64 % des nuitées.

**Le secteur du tourisme est composé de plusieurs industries et de 1,8 millions d'entreprises,** 99,5% d'entre eux étant des PME et 91 % étant des micro-entreprises<sup>5</sup>, en

<sup>5</sup> HOTREC, Livre vert sur la sécurité des services d'hébergement touristique- contribution HOTREC, Novembre 2014

particulier des entreprises familiales. Le secteur est très fragmenté et peu fédéré. Les hôtels et hébergements similaires représentaient plus de 200 000 établissements dans l'UE des 28, selon les données d'Eurostat<sup>6</sup>.

Le secteur étant principalement constitué de PME et fragmenté, l'accès à l'information pour une meilleure compréhension et/ou pour répondre aux directives d'efficacité énergétique est assez complexe. La taille des entreprises, le modèle d'entreprise (propriétaire - ou en gestion uniquement), le besoin de support technique et les investissements financiers nécessaires s'ajoutent aux difficultés rencontrées par les PME de l'hébergement touristique à s'engager.

**L'initiative neZEH, avec son approche impliquant les pays/hôtels pilotes et visant à mieux informer les PME, adresse** les défis auxquels le secteur de l'hébergement touristique est confronté en relation avec la performance énergétique des bâtiments.

- **La priorité des hôtels PME est de réduire leurs coûts d'exploitation et d'accroître leur compétitivité.** Cependant, dans la majorité des pays neZEH, réduire significativement les coûts d'exploitation liés à l'énergie peut nécessiter un investissement lourd en rénovation.
- **Les hôtels PME manquent de connaissances techniques liées aux questions d'efficacité énergétique des bâtiments et sont peu sensibilisés;** ils ne disposent pas de personnel technique qualifié en charge de l'entretien et de la maintenance technique du bâtiment, ou portant sur des questions de gestion de l'énergie
- **La majorité des PME ne peuvent pas préparer leurs propres plans de rénovation,** elles sont perdues quand elles viennent chercher des aides incitatives liées aux mesures d'énergie, et n'ont pas accès à des prêts privés dans l'environnement économique actuel.
- **Les hôtels PME n'ont pas la capacité de tirer parti des dispositifs de soutien disponibles** et ne savent pas comment les utiliser pour investir dans l'efficacité énergétique. De plus, ils manquent d'informations sur la façon de planifier et de mettre en œuvre des investissements d'efficacité énergétique.
- **Les hôtels PME ont des difficultés à comprendre le bénéfice économique final** d'un investissement dans l'amélioration énergétique.
- **Le business modèle des hôtels PME** peut être un fardeau pour s'engager vers des niveaux neZEH. Nombre d'entre eux ne sont pas propriétaires du bâtiment.
- **Les systèmes de certification en durabilité et gestion efficace des ressources** restent l'approche la plus commune rapportée à laquelle se rapportent les hôtels PME pour comprendre le niveau d'exigence neZEH nécessaire.

La mise en œuvre de mesures de performance énergétique par le secteur de l'hébergement touristique est une opportunité d'accroître leur compétitivité, mais elles ne sont pas toujours bien comprises ou la capacité à s'engager peut être limitée. Chaque action nécessite l'attention et le soutien des décideurs politiques reliés au niveau local.

<sup>6</sup> Eurostat, <http://ec.europa.eu/eurostat/web/tourism/data/database>

## 5. Les caractéristiques particulières de l'hébergement touristique national

En France, parmi les 143 800 établissements touristiques, 82 400 étaient des indépendants, 31 700 des chambres d'hôtes, et 18 100 hôtels touristiques.

### **5.1 Compétitivité, innovation et qualité : trois impératifs du secteur hôtelier**

De même qu'au niveau international, la compétitivité représente un enjeu majeur pour le secteur de l'hôtellerie en France. De récents progrès ont été faits dans ce domaine et le pays, première destination touristique dans le monde, est passé de la 7ème place en termes d'index de compétitivité voyage/tourisme en 2013<sup>7</sup> à la deuxième place (derrière l'Espagne) en 2015<sup>8</sup>.

Le secteur hôtelier est confronté à la nécessité d'innover constamment, en particulier avec l'utilisation croissante des nouvelles technologies telles et notamment Internet. En 2012, 66% des touristes français ont utilisé des sites Web pour réserver un voyage (hôtel, transport, etc...<sup>9</sup>). Dans ce contexte, passer par des organismes de réservation en ligne est devenu presque obligatoire pour les hôtels. Les frais de réservation, demandés par ces organismes, sont importants et cela peut être un problème majeur pour les hôtels indépendants et les petites ou moyennes structures.

De plus, il y a une demande croissante de qualité certifiée dans le secteur de l'hôtellerie en France, illustrée par de nombreux labels et de certificats de qualité (Ecolabel Européen, Green Globe, Hôtel au Naturel, Chouette Nature, Terre Vérifiez, La Clef Verte, Qualité Tourisme, Tourisme et Handicap, etc...). Selon une étude sur le tourisme responsable, 87 % de la population française faisait confiance aux labels qualité en 2012<sup>10</sup>.

### **5.2 Implications du développement des actions d'efficacité énergétique dans le secteur de l'hôtellerie en France**

Au regard de la situation - présentée précédemment - du secteur de l'hôtellerie en France, il existe plusieurs répercussions dans la mise en œuvre de mesures en faveur de l'efficacité énergétique, à la fois positives et négatives :

<sup>7</sup> Forum Economique Mondial, *Compétitivité du secteur du voyage et du tourisme, Rapport 2013*, 2013, disponible sur : <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2013/>

<sup>8</sup> Forum Economique Mondial, *Compétitivité du secteur du voyage et du tourisme, Rapport 2015*, 2015, disponible sur : <http://ep00.epimg.net/descargables/2015/05/06/f2c1e517ce56a6453171d3a9d1b1da05.pdf>

<sup>9</sup> NOGUE Report, *Le tourisme, « Filière d'avenir »*, National Tourism Council, 2013, available at : [http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport\\_NOGUE\\_-\\_Le\\_Tourisme\\_filiere\\_d\\_avenir.pdf](http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_NOGUE_-_Le_Tourisme_filiere_d_avenir.pdf)

<sup>10</sup> Harris Interactive pour Voyages-sncf.com, *Les Français et « le tourisme responsable »*, 2012, disponible sur : [http://www.harrisinteractive.fr/news/2012/cp\\_hifr\\_vsncf\\_26102012.pdf](http://www.harrisinteractive.fr/news/2012/cp_hifr_vsncf_26102012.pdf)

<b>Répercussions positives</b>	<b>Répercussions négatives</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'efficacité énergétique peut renforcer la compétitivité de l'hôtel en réduisant les coûts d'exploitation</li>   <li>- L'efficacité énergétique est un signe de qualité (qualité de l'environnement notamment) visée par de nombreux labels et certificats, et qui reçoit un intérêt croissant de la part des clients potentiels.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les petites et moyennes entreprises hôtelières ainsi que les hôtels indépendants sont confrontés à des problématiques financières importants (frais de réservation par Internet, de rénovation et d'autres mesures coûteuses pour s'adapter aux règlements sécurité environnement et d'accessibilité,...) ce qui laisse moins de capacités financières pour investir dans des mesures d'efficacité énergétique.</li>   <li>- Les petites et moyennes entreprises hôtelières ainsi que les hôtels indépendants n'ont pas ou très peu d'employés, ce qui signifie qu'aucun employé ne peut être spécifiquement dédié à la gestion des questions environnementales ou énergétiques, qui nécessitent généralement des qualifications spécifiques ou techniques.</li> </ul>

## 6. Recommandations politiques pour les décideurs politiques régionaux et nationaux

L'évaluation des avantages de la rénovation des hôtels est une première étape nécessaire vers la définition de politiques efficaces dans ce domaine. En interrogeant les hôteliers et les parties prenantes, les principaux avantages à devenir neZEH ont été définis comme suit :

- Réduction des coûts d'exploitation de l'hôtel, grâce à la diminution de la demande énergétique;
- Amélioration de l'image de l'hôtel et un meilleur positionnement sur le marché, rencontrant le nouvel intérêt des touristes pour la durabilité ;
- Augmenter le confort comme une valeur ajoutée pour les clients des hôtels.

Afin de tirer parti des avantages énumérés, les hôteliers doivent être soutenus par des politiques locales et nationales afin de se lancer dans le processus de rénovation, en surmontant toutes les limites énoncées précédemment.

***Problématique 1 : Les décideurs des États Membres ne prennent pas en compte les spécificités du secteur de l'hébergement touristiques*** quand ils préparent leurs politiques nationales NZEB.

Les définitions nationales NZEB ne reconnaissent pas suffisamment les spécificités de de l'hébergement touristique, et en particulier l'intégration des services énergétiques liés aux piscines, spas, etc... Ils doivent répondre aux caractéristiques particulières de la construction, les usages et les modèles d'exploitation, car les hôtels ne peuvent pas être considérés comme des bâtiments non résidentiels typiques; leurs modèles d'affaires comprennent généralement un certain nombre d'opérations d'énergie intensive associés avec le confort et les attentes de leurs clients, qui sont étroitement liées à leur compétitivité et leur viabilité. Afin d'élaborer des scénarios viables pour les hôtels, une analyse comparative " modulaire " pourrait être considérée pour inclure les fonctions de non - hébergement. En outre, différentes cibles devraient être fixées pour les bâtiments neufs et rénovés.

**RECOMMANDATION 1 : Les décideurs politiques devraient mieux définir des orientations NZEB pour les hébergements touristiques.**

## ***Problématique 2: Les mécanismes de soutien existent mais ne sont pas toujours bien connus des hôteliers et manquent d'intégration et de coordination***

La liste des mécanismes nationaux et régionaux de soutien en faveur de l'efficacité énergétique applicable au secteur hôtelier montre un nombre important de mesures différentes ainsi que l'implication de nombreux acteurs (Banque Publique d'Investissement, Agence de l'Environnement et de la maîtrise de l'énergie, des autorités locales, etc...).

Même si cette diversité peut être un atout, elle peut aussi contribuer à un manque de visibilité et au final il est difficile pour les hôteliers d'y avoir accès et s'engager en faveur de l'efficacité énergétique. Cette question est d'autant plus importante compte-tenu de l'absence de temps libres des hôteliers, en particulier pour les hôtels indépendants et ceux de tailles petites et moyennes qui sont les cibles les plus pertinentes pour ces mécanismes de soutien.

De plus, il y a un manque général de cohérence entre les différents mécanismes disponibles, notamment en ce qui concerne les aides et le soutien proposés par les autorités locales. En effet, sur un même territoire, il peut y avoir jusqu'à quatre niveaux de collectivités locales, qui peuvent chacun proposer éventuellement une aide financière, un support technique ou en terme de communication.

Une autre question soulevée par la multiplicité des mécanismes et des intervenants est qu'ils ont tous leurs propres critères et procédures administratives. Par conséquent, si un hôtelier souhaite mobiliser tous les mécanismes disponibles, il devra remplir un grand nombre de formulaires administratifs. De plus, il est possible que le projet réponde aux exigences d'un mécanisme mais pas à celles des autres.

### **RECOMMANDATION 2.1 : Création d'un " guichet unique " regroupant les informations concernant les politiques et les mécanismes d'aides disponibles en faveur de l'efficacité énergétique dans le secteur Hôtelier.**

Un service similaire existe déjà dans le secteur de l'habitat (« Espace Info Energie »). C'est un service national qui est mis à la disposition au niveau local.

### **RECOMMANDATION 2.2 : Coordonner les mécanismes disponibles entre le niveau national et les différents niveaux de collectivités locales.**

Cette coordination pourrait notamment être mise en œuvre à travers des **programmes pluriannuels** dans lesquels chaque acteur/institution s'engagerait à fournir une aide financière et/ou technique sur une période définie, réglant ainsi les questions de cohérence.

### **RECOMMANDATION 2.3 : Créer une procédure administrative unique (forme administrative, procédure et critères) pour les différents mécanismes de soutien.**

### ***Problématique 3 : Les mécanismes d'aides existent mais ne sont pas toujours adaptés au secteur de l'hôtellerie***

Certains mécanismes d'aides disponibles sont consacrés à des investissements spécifiques (tels que l'isolation du toit ou double vitrage). Cela soulève la question de savoir si les programmes doivent viser une réhabilitation profonde à travers un plan intégré ou seulement des actions spécifiques isolées, les unes après les autres sur une période prolongée. Même si cette dernière solution peut sembler pertinente, en particulier pour surmonter les obstacles financiers potentiels, elle semble être plus coûteuse sur le long terme (en raison de l'intervention multiple de diverses sociétés) et nécessite des considérations techniques inévitables. Il convient également de souligner que, dans un processus global de rénovation, les actions les plus rentables peuvent payer pour celles les moins rentables mais qui sont tout aussi importantes pour atteindre le statut neZEH. Certaines mesures peuvent également appeler d'autres mesures (l'isolation du bâtiment peut conduire à l'installation d'un nouveau système de ventilation pour éviter la condensation, l'amélioration des performances thermiques peut nécessiter de réajuster l'ensemble du système de chauffage, etc.).

**RECOMMANDATION 3.1 : Organiser un processus de consultation nationale afin de discuter en détail avec toutes les parties prenantes sur comment ces mécanismes peuvent être adaptés au secteur hôtelier.**

**RECOMMANDATION 3.2 : Proposer de nouveaux mécanismes adaptés au secteur de l'hôtellerie comme le soutien à la rénovation d'un hôtel dans son ensemble et/ou un soutien technique aux hôteliers.**

### ***Problématique 4 : S'engager dans un processus de rénovation complet est risqué pour les hôteliers.***

S'engager dans le processus de rénovation pour devenir neZEH ne représente pas seulement un investissement important pour l'hôtelier. Il représente également un risque qui peut être divisé en trois parties :

- Le risque est lié à l'évaluation et aux recommandations de l'audit énergétique. L'hôtelier n'a pas de garantie que celles-ci soient conformes à la réalité de sa situation. Il doit faire confiance à l'auditeur.
- Le risque lié au processus de rénovation : le travail doit être fait par des experts spécialisés pour apporter les avantages escomptés.
- Le risque lié au changement de comportements : l'hôtelier n'a pas un contrôle total de sa consommation finale d'énergie, car elle dépend aussi des comportements des utilisateurs finaux (clients), et la façon dont le personnel travaille. Le risque d'effet

rebond est aussi réel et peut impacter les économies attendues.

**RECOMMANDATION 4.1 : Créer un fonds de garantie et adapter les mécanismes de financement tels que les contrats de performance énergétique à la réalité des propriétaires d'hôtels de la taille d'une PME.**

## L'équipe neZEH



### Coordinateur

Technical University of Crete, School of Environmental Engineering  
Renewable and Sustainable Energy Systems Lab, Grèce



Organisation Mondiale du Tourisme



Network of European Regions for a Sustainable and Competitive Tourism



Federation of European Heating, Ventilation and Air-conditioning Associations



Agency of Braşov for Energy Management and Environment Protection, Roumanie



Creara Consultores S.L., Espagne



ENERGIES 2050, France



Energy Institute Hrvoje Požar, Croatie



Istituto Superiore sui Sistemi Territoriali per l'Innovazione, Italie



Sustainable Innovation, Suède

## CONTACTS

### PROJECT COORDINATOR:

Technical University of Crete, Renewable and Sustainable Energy Systems Lab  
Ms Stavroula Tournaki • [stavroula.tournaki@enveng.tuc.gr](mailto:stavroula.tournaki@enveng.tuc.gr) • +30 28210 37861 • [www.nezeh.eu](http://www.nezeh.eu)

### AUTHOR

ENERGIES 2050  
Stéphane Pouffary • [stephane.pouffary@energies2050.org](mailto:stephane.pouffary@energies2050.org)



Co-funded by the Intelligent Energy Europe  
Programme of the European Union