

1 HOTEL TORONTO

Étude de cas

Toronto (Ontario)

Mars 2025

1 Hotel, Toronto



INTRODUCTION



1 Hotel, Toronto

1 Hotel Toronto est un luxueux complexe hôtelier qui s'inspire de la nature. Premier hôtel engagé dans une démarche responsable au Canada, il a instauré à Toronto une nouvelle norme en matière de luxe durable. L'hôtel célèbre la beauté de l'environnement naturel de Toronto, tout en offrant une oasis urbaine au cœur de la ville. Situé dans le quartier King West, on y trouve le meilleur de la conception et de l'architecture durables. De surcroît, l'hôtel allie un confort exceptionnel à un service hors pair. Les trois piliers de l'hôtel – l'environnement, les gens et l'équité ainsi que la prospérité – se reflètent dans sa mission d'offrir une expérience hôtelière de luxe où la nature motive chacun de ses choix¹.

Cette chaîne hôtelière axée sur le luxe et l'art de vivre est une précieuse étude de cas illustrant comment la conception durable, l'innovation technologique et les partenariats peuvent favoriser l'intendance environnementale, la mobilisation communautaire et une expérience client luxueuse.

¹ <https://www.1hotels.com/> (en anglais seulement).

HISTOIRE



Barry Sternlicht, président du Starwood Capital Group, a inventé le concept de la chaîne 1 Hotels dans l'optique d'inviter la nature à l'intérieur et de la protéger. Il souhaitait créer une marque qui dépasse le simple cadre de l'hôtellerie pour devenir un moteur de changement.



Je cherchais à transposer la beauté de la nature à l'intérieur d'un hôtel et je me suis engagé à la protéger au mieux de mes capacités, car selon moi, cette responsabilité nous incombe à tous. Nous n'avons qu'un seul monde, mais 1 Hotel est bien plus qu'un hôtel, c'est une philosophie et un appel au changement.

Barry Sternlicht
président, Starwood Capital Group

Le premier hôtel de la chaîne 1 Hotels a été construit aux États-Unis en 2015 à New York, en bordure de Central Park, suivi du 1 Hotel à South Beach à Miami. En 2021, l'enseigne s'est implantée au Canada avec l'ouverture de son hôtel à Toronto. La Ville Reine a été choisie en raison de sa diversité culturelle, en parfaite harmonie avec l'esprit de la marque.

L'hôtel de 112 chambres compte quatre restaurants uniques, une salle d'entraînement, une piscine sur le toit et une serre où l'équipe culinaire fait pousser toutes sortes de fleurs comestibles, de fines herbes et de légumes. La clientèle peut profiter de la voiture de l'hôtel, une Audi Q8 e-tron électrique, offerte selon le principe du premier arrivé, premier servi. Trois restaurants de l'hôtel se classent en tête de liste à Toronto sur TripAdvisor (Casa Madera occupe la première place, 1 Kitchen la deuxième et Harriet's la troisième). Par ailleurs, l'hôtel se classe au deuxième rang sur 128 hôtels à Toronto. L'établissement a également été nommé meilleur hôtel au Canada en 2024 par le lectorat de *Condé Nast Traveller*. Enfin, 1 Hotel Toronto a obtenu une Clef MICHELIN dans la toute première sélection hôtelière du Guide MICHELIN consacrée aux meilleurs établissements canadiens.

LE PRÉSENT

Après quatre ans d'activité, 1 Hotel Toronto a démontré qu'une démarche responsable dans le domaine de l'hôtellerie durable plaît à une tranche importante de voyageurs soucieux de leur impact environnemental. Non seulement l'hôtel a connu un succès financier, il contribue également au bien-être de la communauté. L'été, il organise des marchés fermiers et ouvre les portes de la serre aux voisins et à la clientèle. En hiver, l'étang est transformé en patinoire, au grand plaisir de la communauté. Sa programmation mensuelle enrichit également l'expérience collective.

Toronto, Ontario





RÉUSSITES ET DÉFIS

Défis :

Le plus grand défi pour l'hôtel réside dans le surcoût souvent associé aux pratiques durables. Par exemple, les articles biodégradables et réutilisables sont généralement plus chers que les produits jetables. Pour réussir ce virage important, l'adhésion à tous les niveaux est essentielle.

La formation peut également poser un défi. Tous les membres de l'équipe doivent adhérer à la mission de l'hôtel, mais pour ce faire, il faut souvent offrir une formation supplémentaire. Le tri des déchets est un bon exemple. Il est crucial pour assurer un bon taux de détournement des déchets, mais il est aussi chronophage, chose qui peut rebuter d'autres établissements.

Réussites :

L'exploitation d'un établissement durable exige une collaboration avec de nombreux partenaires et fournisseurs, qu'il s'agisse des agriculteurs locaux approvisionnant les restaurants ou les consultants en initiatives zéro déchet. Il importe d'être responsable dans tous les aspects. Voir les efforts porter leurs fruits est une grande réussite pour l'hôtel. Il y a toujours des moyens d'améliorer le rendement en matière de durabilité, mais, selon Christopher Manalo, « les retombées, petites ou grandes, font partie de notre succès. L'hôtel change véritablement la donne. Nous suivons nos retombées grâce aux rapports que nous préparons avec soin dans une perspective d'amélioration continue. C'est le reflet de notre succès ». Le directeur général de 1 Hotel Toronto, Anthony Campaniaris ajoute : « À 1 Hotel Toronto, nous croyons au pouvoir de la communauté et à la valeur ajoutée que nos partenaires locaux apportent à l'expérience de nos invités. En travaillant avec des fournisseurs d'ici, nous soutenons non seulement les artisans, les agriculteurs et les créateurs qui rendent cette ville unique, mais nous permettons également à notre clientèle de s'imprégner de façon authentique de la culture dynamique de Toronto. Nos partenariats essentiels avec des organisations comme Foodprint Group nous aident à remplir notre mission d'être un hôtel véritablement responsable. En respectant notre engagement en faveur de l'environnement et en exigeant la même chose de nos partenaires, nous faisons en sorte que chacun de nos choix, de l'approvisionnement en nourriture à la gestion des déchets, s'inscrit dans une démarche durable. »

ASPECTS DU TOURISME RÉGÉNÉRATEUR

1 Hotel Toronto a déployé de multiples efforts axés sur la régénération :

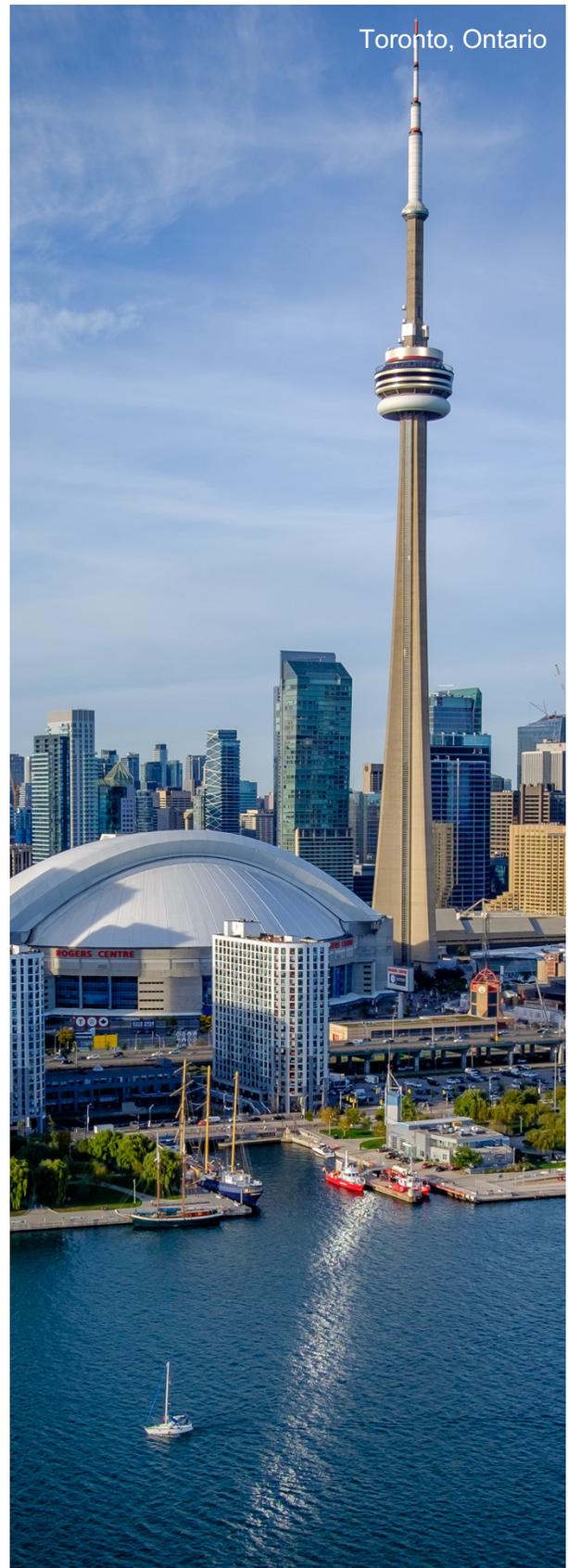
Réutilisation des matériaux de construction :

La conception biophilique de l'hôtel a été développée en collaboration avec le Rockwell Group, firme d'architecture et de design primée. Le projet a ensuite été géré par The Athens Group, qui se spécialise dans la construction d'établissements hôteliers haut de gamme respectueux de l'environnement. Des éléments récupérés, dont du bois d'œuvre, du bois de grève et du mobilier provenant de la modernisation entreprise lors de l'acquisition de l'hôtel en 2021, ont été mis à profit. Un atelier de menuiserie local, Just Be Woodsy, a transformé du bois chablis en plus de 1 000 meubles uniques faits main, comme des tables à manger, des planches à grignotines, des postes de réception et des tables d'appoint, installés dans les aires publiques et privées de l'hôtel. Un autre exemple de récupération est l'utilisation de carafes d'eau fabriquées de bouteilles de vin recyclées, évitant ainsi le plastique jetable. « Souvent, la clientèle ignore ce qui se passe en coulisses. C'est pourquoi 1 Hotel Toronto s'efforce de lui proposer des choix plus écoresponsables, qu'elle peut adopter », explique Christopher Manalo.

Art :

Partout dans l'hôtel, la clientèle peut découvrir des œuvres d'artistes locaux inspirées de la nature. L'hôtel a confié à Moss & Lam, studio d'art de Toronto, la création d'une installation artistique faite à la main. Cette œuvre en papier, dont les motifs complexes rappellent les plumes du huard, orne le mur derrière la réception de l'hôtel.

À l'aide de fleurs, de végétation et de mousse provenant de l'Ontario, Lauren Wilson, spécialiste du design floral et fondatrice de Timberlost, a conçu une installation sur mesure pour décorer l'espace derrière le bar du Flora Lounge, situé dans le lobby de l'hôtel.





Produits agricoles locaux :

L'hôtel abrite des jardins où poussent des fines herbes, des fleurs comestibles et une variété de légumes. On y trouve également un microjardin cultivé en collaboration avec Mighty Harvest², qui fournit des micropousses utilisées par les chefs cuisiniers de l'hôtel. Autre initiative remarquable : les équipes culinaires privilégient, dans la mesure du possible, des produits provenant d'un rayon de 100 km autour de l'hôtel. Les partenariats avec les fermes et les agriculteurs de la région, qui produisent des aliments de qualité de manière éthique, sont d'une grande importance.

Énergie propre et certification LEED :

L'établissement 1 Hotel Toronto est le seul hôtel en Ontario détenant une certification LEED Or³ (leadership en énergie et conception environnementale). L'hôtel est équipé de systèmes de chauffage et de climatisation écoénergétiques qui désactivent les sources d'énergie comme la lumière et d'autres appareils de climatisation lorsque les chambres sont inoccupées. Grâce aux systèmes intelligents de gestion du bâtiment et de l'énergie, l'hôtel a diminué sa consommation énergétique annuelle d'environ 17 %, ce qui se traduit par une réduction de plus de 167 tonnes de CO₂ depuis son ouverture.

Conservation de l'eau :

Tous les appareils de plomberie de l'hôtel sont à faible débit et l'eau est soumise à une double filtration pour inciter la clientèle à boire l'eau du robinet. Un système d'irrigation efficace contrôlé par un minuteur électronique et des données météorologiques est utilisé pour arroser les plantes extérieures. Des minuteries ont également été installées dans les douches pour encourager la conservation de l'eau.

Nature intérieure :

L'hôtel a plus de 3 300 plantes, dont des plantes indigènes résilientes dans le climat local, créant un sentiment d'équilibre et de restauration écologique tout en contribuant à un environnement plus sain⁴ pour la planète. De plus, l'hôtel a planté des milliers d'arbres au Canada avec des partenaires comme Veritree.

² Mighty Harvest <https://www.mightyharvest.ca> (en anglais seulement), dernière consultation en octobre 2024

³ LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*) est une certification qui fournit un cadre pour des bâtiments verts sains, hautement efficaces et conçus pour réduire les coûts.

⁴ 1 Hotel Toronto <https://www.1hotels.com/toronto/sustainability> (en anglais), dernière consultation en octobre 2024.

Réutilisation :

En tant que marque qui cherche toujours de nouveaux moyens de redonner à la communauté, 1 Hotels a créé le programme « 1 Less Thing ». Grâce à cette initiative, les invités peuvent alléger leur valise en donnant à l'hôtel un vêtement en bon état (ou deux), qui le remet à un organisme de bienfaisance partenaire. En date de 2024, plus de 100 kg de vêtements ont été redonnés.

Approche zéro déchet :

Tous les hôtels de la chaîne 1 Hotels suivent de près leur impact sur une base mensuelle. Ils collaborent avec divers partenaires de confiance, dont Considerate Group⁵, qui surveille l'utilisation des services publics comme l'énergie, l'eau et le gaz, et Foodprint Group, qui appuie le programme zéro déchet de la chaîne. En date de 2024, 1 Hotel Toronto avait détourné 90 % de ses déchets des sites d'enfouissements.

Soutien profondément humain :

Des initiatives ont été mises en œuvre pour offrir aux membres du personnel des congés payés afin de leur permettre de faire du bénévolat dans leur communauté, ramasser des déchets dans les parcs ou planter des arbres. L'hôtel travaille également avec Seeds of Hope⁶, qui vient en aide aux victimes de la traite de personnes en mobilisant des bénévoles et en offrant des dons. « Ces initiatives sont très révélatrices pour le personnel et encouragent la sensibilisation », dit Christopher Manalo. L'hôtel soutient également son personnel en offrant des prestations de maladie, des rabais sur des marques de santé et de sport ainsi que des repas quotidiens.

Sensibilisation et engagement :

L'hôtel mise grandement sur l'engagement et l'inspiration de la clientèle afin qu'elle tienne compte de son impact environnemental. Des points de contact, soigneusement intégrés à l'expérience client, l'encouragent à prendre conscience de son rôle dans la solution. Par exemple, dans les chambres, les blocs-notes ont été remplacés par des tableaux noirs. Des activités d'engagement, comme des ateliers sur la création de cocktails en pleine conscience, montrent comment utiliser les ingrédients dans leur intégralité. De plus, les articles de toilette sont accompagnés de suggestions originales pour encourager leur réutilisation. Ainsi, le bonnet de bain peut aussi servir à protéger la lentille d'un appareil-photo. L'hôtel propose également des visites portant sur la conception durable de l'établissement, mettant en valeur ses efforts, ce qui a inspiré d'autres hôtels à emboîter le pas.

⁵ Considerate Group <https://considerategroup.com/> (en anglais seulement), dernière consultation en octobre 2024.

⁶ Seeds of Hope <https://www.seedssofhope.ca/> (en anglais seulement), dernière consultation en octobre 2024.



L'AVENIR

Comme prochaine étape, 1 Hotel Toronto entend continuer à nouer des partenariats et à miser sur la collaboration. L'hôtel travaille également à obtenir une certification zéro déchet TRUE, qui viendra renforcer son intégrité et sa crédibilité et témoigner de ses grands efforts de réduction des déchets. La vision de l'hôtel ne se limite pas à la quantité, mais porte aussi sur la qualité, lui permettant ainsi de donner vie à sa mission. Christopher Manalo résume ces efforts en déclarant : « Nous façonnons l'hôtel pour en faire un chef de file de l'hôtellerie durable au Canada et croyons que chaque petit pas ouvre la voie à de grandes avancées. »



1 Hotel Toronto