

Plan de Management du Développement Durable



INTRODUCTION

Situé au cœur d'un quartier select et résidentiel surplombant une des plus belle Baie de la Méditerranée et de la colline de Sidi Bou Saïd, l'hôtel Mövenpick Gammarth Tunis dispose de 119 chambres et suites élégantes avec terrasses privées dont beaucoup offrent une magnifique vue sur mer.

L'hôtel offre une gastronomie riche et variée, en effet, l'établissement dispose de 3 restaurants de spécialités diverses comme l'Horizon qui sert tout au long de la journée une cuisine internationale. « The Breeze » est aménagé dans un style moderne au bord de la mer et le restaurant Marocain « El Omnia » vous offrira une cuisine à la carte dans une ambiance authentique.

Avec une capacité d'accueil totale de 340 personnes pour des réunions et d'autres évènements, l'établissement est l'un des plus prestigieux lieux d'affaires de la ville. De plus, le Spa de l'hôtel « Kallisti Spa » a été nommé au World Spa Awards en 2014 à Londres pour la Catégorie « Middle East Africa ».

Le Développement Durable a été développé afin de répondre aux besoins sociétaux actuels de nos partenaires et d'anticiper les évolutions environnementales et économiques. Ce plan de management de la durabilité permet d'expliquer la dynamique de notre démarche. Il regroupe les dimensions environnementales, culturelles, qualité, santé et sécurité de notre établissement et il témoigne de notre démarche d'amélioration continue.

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Mövenpick Hotel Gammarth Tunis est fondé sur la conviction qu'en tant qu'hôtel et en tant qu'individu, nous nous engageons à agir afin de développer des collectivités prospères, des endroits où nous serons fiers de travailler, où nos voisins voudront vivre et que nous clients voudront visiter.

Notre politique environnementale s'engage à fournir les moyens techniques, humains et financiers pour mettre en œuvre sa politique d'environnement et atteindre ses buts en termes de PE, d'économie d'énergie et de bonne communication aussi bien en interne qu'en externe.

Conscient de l'immense impact qu'à notre hôtel sur la communauté qui nous entoure, et au rôle qu'il joue sur son environnement interne et externe, nous veillons à la bonne application de ses objectifs RSE ainsi qu'à l'implication de ses partenaires à cette cause.

Je suis persuadé que le développement durable est un levier de performance pour notre hôtel et l'opportunité pour nos collaborateurs de donner du sens à leurs engagements.

Olivier Six
Directeur Général
Mövenpick Hotel Gammarth Tunis

LES VALEURS DE L'HOTEL MÖVENPICK GAMMARTH

L'Hotel Mövenpick Gammarth Tunis a décidé de s'engager dans un programme de développement durable qui a pour objectifs de participer à la préservation de la planète et de la communauté avoisinante.

Chez Mövenpick Hotel Gammarth Tunis, notre principale mission est de proposer une hospitalité authentique en faisant une différence dans la vie des personnes que nous touchons chaque jour, y compris nos associés, clients et propriétaires afin de devenir la marque la plus appréciée. Pour y parvenir, nous visons à favoriser une culture commune au sein de la famille de Mövenpick Hotel Gammarth Tunis, à travers des valeurs fondamentales partagées qui sont :

- **Qualité** : montrer de la passion pour nos services et produits, être compétent professionnellement et chercher continuellement des méthodes d'amélioration internes et externes.
- **Fiabilité** : être consistant, précis et efficace.
- **Attention** : S'intéresser aux personnes en apprenant à les connaître en tant qu'individus à part entière et savoir déceler leur préférences et envies afin de créer et proposer à chacun des expériences personnalisées.

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

L'hôtel est convaincu que la combinaison de ses valeurs en plus d'une approche globale de la durabilité aidera la société à être identifiée comme l'une des entreprises de gestion hôtelière les plus sûres du monde.

Dans ce cadre, une politique de Développement Durable se doit d'être intégrée au cœur de ses préoccupations une dimension environnementale. Chez Mövenpick, nous reconnaissons l'impact environnemental lié à nos hôtels, c'est pourquoi nous avons pris des engagements forts et ciblés pour mettre en œuvre des pratiques plus durables dans toutes nos activités.

Pour l'hôtel Mövenpick Gammarth Tunis, participer à la protection de l'environnement et la promotion du développement durable c'est :

Sensibiliser nos clients :

- Promouvoir le tourisme vert en sollicitant les clients à visiter les sites écologiques du pays.
- Participer aux événements de protection de l'environnement « Earth Hour... ».
- Vivre et séjourner dans nos hôtels, c'est aussi partager nos valeurs environnementales. En effet, notre engagement se caractérise à travers de bonnes pratiques qui nous permettent de limiter notre impact sur l'environnement et de proposer à notre clientèle d'y participer.

Sensibiliser nos collaborateurs :

Afin de susciter chez nos collaborateurs toujours plus de responsabilités environnementales, nous avons créé une équipe « Green Team » dont l'objectif est de participer et/ou de créer des initiatives environnementales.

Leurs missions sont de:

- Favoriser l'éducation à l'environnement des collaborateurs,
- Fixer des objectifs environnementaux et assurer leurs suivis,
- Responsabiliser tous les départements de l'hôtel.

Réduire notre consommation d'énergie :

En tant que Mövenpick, et dans l'intention d'être les leaders en matière de durabilité, nous avons travaillé sur l'élaboration et l'application minutieuse d'un plan environnemental étant donné que cela fait partie de nos valeurs et nos standards.

Et afin de mieux maîtriser notre consommation d'énergie, notre politique environnementale se base essentiellement sur les techniques de réduction de consommation d'énergie et la pollution d'air, pour ce faire on procède à :

- + Sensibiliser régulièrement les techniciens et le personnel de l'hôtel à travers des réunions, des affiches et des formations internes « On-job trainings » (Welcome To Mövenpick, Daily morning briefing, etc.....) ;
- + Favoriser l'amélioration des installations techniques et de l'équipement en appareils éco-énergétiques (Remplacement des lampes halogènes dans les espaces publics par des lampes LED 3 Watt) ;
- + Utiliser des capteurs automatiques d'eau dans les toilettes publiques ;
- + Mise en place de capteurs de mouvements dans les WC de l'administration, de la direction générale et les vestiaires du personnel ;
- + Mise en place de lecteurs de contrôle d'allumage et extinction des lumières dans chaque chambre ;
- + Mise en place de double vitrage-sécurité dans tout l'hôtel ;
- + Optimiser la consommation et le contrôle de l'énergie sur une base quotidienne par contrôle actif hors des points de consigne, horaires, etc. ... ;
- + Assurer une maintenance préventive en veillant au bon fonctionnement des appareils électriques.

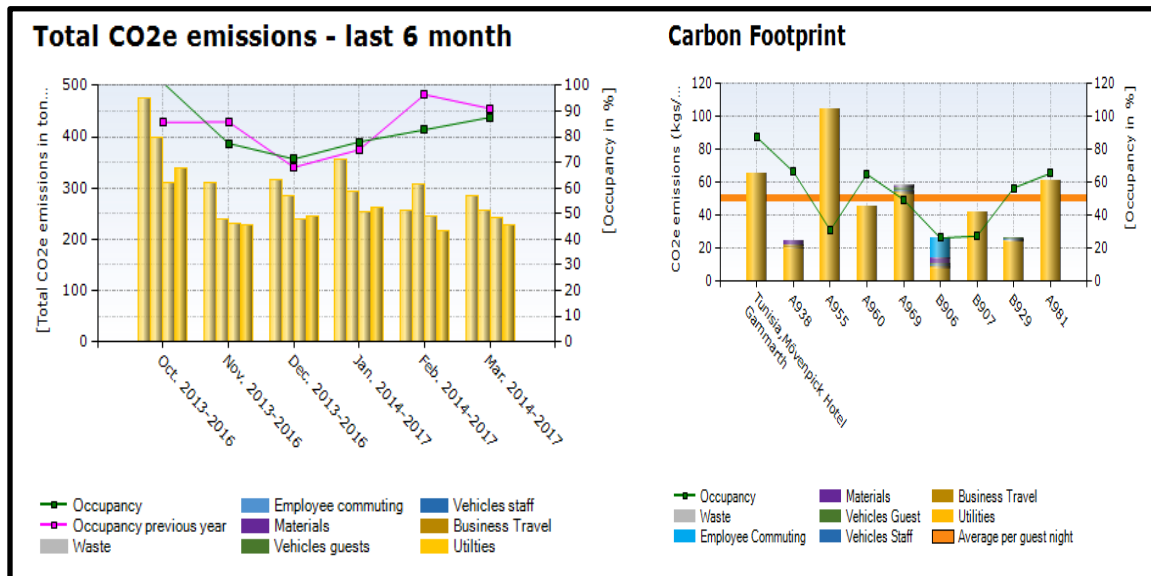


Fig 1. Emission de CO2e et comparaison avec les hôtels avoisinants

Réduire notre consommation en eau :

Afin de réaliser des économies d'eau substantielles, nous nous engageons à :

- ✚ Utilisation des lave-mains avec des robinets à fermeture automatique et presse genoux (Knee controlled sinks) ;
- ✚ Sensibilisation et optimisation de la consommation de l'eau par l'ensemble du personnel ;
- ✚ Mise en place de filtres à eau économiseurs dans les chambres et WC publics ;
- ✚ Vérification quotidienne des fuites d'eau, de gaz,.... ;
- ✚ Lecture et comparaison journalières et mensuelles des consommations ;
- ✚ Utilisation des doubles chasses d'eau dans les chambres d'hôtes, des casiers des employés et des toilettes publiques ;
- ✚ Récupération d'une partie de l'eau usée dans la bêche à eau (piscine) lors du nettoyage et balayage de la piscine ;
- ✚ Fermeture du système d'arrosage automatique lors de précipitation pluviales;
- ✚ S'assurer que le nettoyage du linge se fait à la demande.

Ainsi, par l'application de tous ces standards cités ci-dessus, nous pouvons contribuer à une baisse de consommation d'énergie et d'eau :

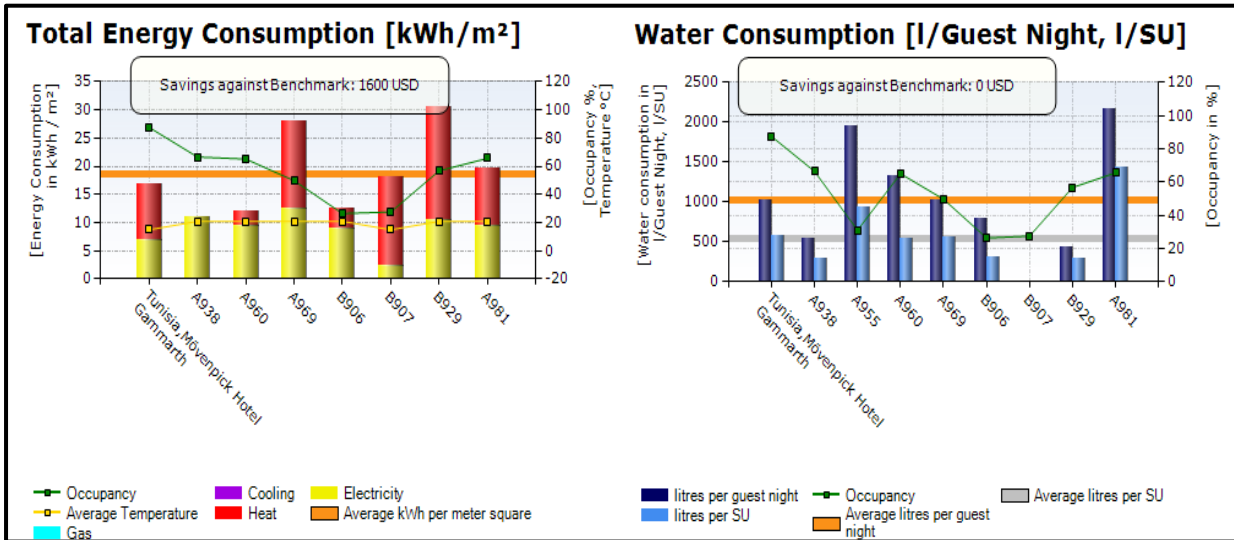


Fig 2. Comparaison de la consommation d'énergie et de l'eau entre l'Hôtel Mövenpick Gammarth et les hôtels avoisinants (premier trimestre 2017)

Maitriser et réduire nos déchets :

Le secteur hôtelier/restauration est de par sa nature un grand consommateur de ressources, et par conséquent, un grand producteur de déchets. Les objectifs de l'Hotel Mövenpick Gammarth Tunis visent à gérer ses déchets de façon rationnelle et organisée selon un plan de gestion de la pollution diminuant ainsi le volume de ses déchets engendrés par ses divers services au sein de l'établissement.

Notre hôtel s'engage à effectuer:

- ✚ Le tri des déchets suivant les étapes de production : le tri se fait à la source (cuisine, restaurant etc..) par des poubelles de différentes couleurs.
- ✚ L'entreposage des divers types de déchets, à la cour de service, se fait dans des enclos pour le plastique, les bouteilles en verre, l'huile usagée ...etc.
- ✚ Le recyclage des déchets à travers des organismes agréés pour la collecte et le recyclage et se présentant à l'hôtel avec des conventions sous forme des contrats de service.

Données actuelles et objectifs futurs:

Engineering :

Consommation énergie / produits chimiques	Données actuelles		Objectifs
	2015	2016	2017
Electricité (kwh)	3 015 975	2 893 766 (une réduction de 4% par rapport à 2015)	Réduction de 5% par rapport à 2016
Eau (m ³)	46 860	46 781 (une réduction de 1% par rapport à 2015)	Réduction de 1.5% par rapport à 2016
LPG (m ³)	194 386	182 121 (une réduction de 6% par rapport à 2015)	Réduction de 7% par rapport à 2016
Chlore (kg)	1120	1071 (une réduction de 4.5% par rapport à 2015)	Réduction de 5% par rapport à 2016

Food and Beverage :

Déchets	Données actuelles		Objectifs
	2015	2016	2017
Pain (kg)	6140	5928 (réduction de 3.5% par rapport à 2015)	Réduction de 3.5% par rapport à 2016
Huiles usagées (L)	1560	1014 (réduction de 35% par rapport à 2015)	Réduction de 35% par rapport à 2016
Papiers/Cartons (kg)	3640	3276 (réduction de 10% par rapport à 2015)	Réduction de 10% par rapport à 2016
Plastiques (kg)	6240	5304 (réduction de 15% par rapport à 2015)	Réduction de 15% par rapport à 2016
Verres (kg)	3600	3168 (réduction de 12% par rapport à 2015)	Réduction de 15% par rapport à 2016
Alimentaires (kg)	127400	19110 (réduction de 15% par rapport à 2015)	Réduction de 15% par rapport à 2016

ENGAGEMENT EMPLOYEUR

La durabilité en tant qu'employeur signifie de parvenir à l'excellence en matière de ressources humaines et de pratique de leadership tout en embrassant et en célébrant la diversité.

Mövenpick Hotel Gammarth Tunis s'applique constamment à favoriser une culture qui fait vivre ses valeurs. Nous avons besoin que chacun de nos employés soit engagé à soutenir nos objectifs de développement durable, dans nos activités, dans notre rôle de Leader et dans toutes les relations avec les collègues, les clients, les partenaires et les communautés locales dans laquelle nous opérons.

Parmi nos efforts continus en tant qu'organisation durable nous nous efforçons à :

- Continuer à valoriser la diversité et offrir des chances égales d'apprendre, de se développer et d'évoluer en interne ;
- Améliorer l'engagement des membres du personnel et la sécurité au travail ;
- Assurer l'équité en matière d'embauche, de promotions, de rémunération et d'avantages sociaux ;
- Encourager la communication et l'esprit d'appartenance à l'entreprise ;
- Reconnaître les personnalités et les origines culturelles de nos membres du personnel et les clients pour une meilleure compréhension

Nous nous engageons à offrir à nos employés des opportunités de développement et d'apprentissage à travers des expériences pratiques et des formations de qualité.

Mettre à leur disposition une gamme d'outils et de formation pour stimuler la performance opérationnelle et renforcer la culture Mövenpick ainsi que leur sens de la responsabilité social et environnemental.



Récompense du Meilleur Employé 2017
par un séjour d'une semaine en Suisse



Farwell Party pour les départs en CCL



A l'occasion de l'Aid El Fitr 2017,
des pâtisseries tunisiennes ont été offerte aux
employés



Lancement par le GM du cursus
Midle Management Program



Des roses à l'occasion de
la Journée Internationale de la Femme



Outing & Teambuilding du HOD



ENGAGEMENT SOCIAL

Nous nous engageons à bien mener toutes nos pratiques commerciales de la manière la plus durable possible. La durabilité fait référence à la façon dont nous nous comportons en tant qu'organisation, d'un point de vue social et environnemental.

Parmi les valeurs de Mövenpick Hotel Gammarth Tunis, celles de mener ses activités de façon responsable et solidaire, et encourager une touche personnelle dans ses relations avec l'ensemble de ses parties prenantes.

Les valeurs de qualité, de fiabilité et de soins sont essentielles pour guider la société vers des pratiques commerciales durables, pour les générations à venir.

Mövenpick Hotel Gammarth Tunis est convaincu que la combinaison de ses valeurs et de l'approche globale de la durabilité permettra à l'entreprise d'être reconnue comme l'une des sociétés de gestion hôtelière les plus fiables et socialement responsable au monde.

Mövenpick Hotel Gammarth Tunis est aussi conscient d'avoir un rôle à jouer en faveur des communautés qui l'entoure. Ainsi son engagement sociétal se manifeste par des dons, des collectes et implique, à titre individuel ou collectif, tous les acteurs et partenaires de l'organisation.

Pour promouvoir la durabilité sociétale nous aspirons à :

- Apporter une contribution positive au pays et à la communauté locale dans laquelle nous exerçons notre activité ;
- Travailler en étroite collaboration avec des partenaires sociaux de bienfaisance locaux et mondiaux ;
- Optimiser et soutenir les initiatives de collecte de fonds ;
- Protéger les enfants contre l'exploitation économique et toutes les autres formes d'abus interdites par la législation nationale et internationale ;

- Promouvoir les produits locaux ;
- Encourager les projets et entrepreneurs « verts » durable pour la préservation de la biodiversité locale ;

Plusieurs actions ont été menées dans ce sens, nous pouvons citer comme exemples : Mövenpick Hotel & Resorts met l'accent sur son programme de développement durable "Shine". L'hôtel Mövenpick Gammarth Tunis, en collaboration avec l'association OMNIYATI, une association de charité membre de la fondation internationale "MAKE A WISH", consacrée à la réalisation des envies des enfants ayant des maladies incurables.

Aussi, dans le cadre de la sauvegarde des abeilles en Tunisie, nous nous sommes engagés à parrainer des ruches d'abeilles via l'association « Tunibee » afin de préserver la biodiversité locale, promouvoir l'agriculture biologique et aider des apiculteurs nécessiteux. Cette action procurera un nombre de pots de miel « Bio » par an qui seront offert à nos clients au sein de l'hôtel.



Une journée animée, clown et jeux divers
avec un mini-brunch pour les enfants
de l'association « OMNYATI »



Parrainage de l'association « Sebil »
Et de l'unité de vie « Diar Essebil »



Sponsoring et participation
A la manifestation locale « Kid's fest »



Accueil du « café RH » et des ateliers de partages
des bonnes pratiques de l'ARFORGHE



Visites d'entreprises pour les écoles de
formation touristiques comme « VATEL »,
« Collège La Salle » et « IHEC »



Parrainage des ruches d'abeilles pour
la préservation de la biodiversité locale

QUALITÉ

La satisfaction et la fidélisation de nos clients sont deux de nos priorités chez Mövenpick :

En effet, l'Hotel Mövenpick Gammarth Tunis, oriente sa politique qualité autour d'une écoute forte et permanente de ses clients. De nombreux moyens sont déployés pour nos clients : un personnel attentif et formé à la qualité et, en particulier, une équipe dédiée aux relations clientèle afin de satisfaire leurs attentes. De plus, afin d'améliorer continuellement la satisfaction de notre clientèle, mais aussi de l'impliquer activement dans notre démarche, des questionnaires de satisfaction sont envoyés à nos clients dès leurs départs. Ces questionnaires sont ensuite analysés via l'outil VEOS. Nous prenons soin de répondre à tous les clients qui nous ont fait part de leurs expériences.

De plus, un système de management de la sécurité des denrées alimentaires selon la norme ISO 22000 est en cours de mise en place. Cette démarche a pour but de garantir des produits sûrs et sains, conformes à la réglementation et aux demandes des clients. Pour cela, le Mövenpick met en œuvre les moyens nécessaires pour la réalisation de ce projet par la constitution d'un comité de pilotage et d'un groupe de travail pour l'analyse des risques selon la méthode HACCP et la formations des opérateurs sur les bonnes pratiques d'hygiène, de fabrication et de stockage.

Enfin, afin d'intégrer au mieux nos nouveaux collaborateurs, une journée d'accueil leur est organisée. Cette journée consiste à présenter Mövenpick Hotel Gammarth Tunis ainsi que les différents services et leurs équipes, les formalités administratives et notre démarche Qualité. De plus, chaque nouvel entrant reçoit un livret d'accueil qui constitue un outil clé dans le processus d'intégration.

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

L'hôtel Mövenpick Gammarth Tunis s'assure de la sécurité, des conditions de travail et du bien-être au travail de ses collaborateurs.

En effet, la prévention des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail participent à la valorisation des métiers et au maintien d'emplois de qualité. Cette démarche active et volontaire facilite l'accès à l'emploi, augmente le bien-être collectif et améliore la performance de l'établissement.

De ce fait, un Comité d'Hygiène, de Santé et de Sécurité au Travail (CSST) contribue ainsi à améliorer le quotidien des salariés. Celui-ci est tenu mensuellement avec les membres de la CCE pour aborder plusieurs sujets en rapport avec la santé physique et mentale des employés (activités sportives et associatives d'entreprise, sensibilisation pour une meilleure alimentation, allègement des tâches pour les femmes en cours de grossesse) et la sécurité au travail (équipement de protection individuelle contre les polluants, les températures trop élevés et les équipements à risque, ergonomes des postes de travail, formation et information sur les consignes de sécurité sur le terrain, mise en place de dispositifs automatique d'extinction de feu en cuisine etc...).

De plus, de nombreuses formations sont prodiguées afin de limiter au maximum les risques d'accident professionnel : techniques de premier secours, assistance médicale d'urgence, sauvetage, lutte contre le feu, gestes et postures ainsi que les formations de sécurité incendie. De plus, une à deux évacuations générales sont réalisées chaque année.

CONCLUSION

Notre vision générale et nos principaux objectifs sont fondés sur le respect de l'environnement, le respect des hommes et des femmes et le respect des communautés. Pour récompenser les efforts de tous les collaborateurs dans la mise en place d'une telle démarche, la certification Green Globe obtenue en Avril 2013 est renouvelée une fois tous les deux ans.

Cet engagement témoigne de notre attachement au respect des Hommes et à notre volonté d'amélioration continue.



Olivier CHAVY : President and CEO Mövenpick Hotels and Resorts