

# Première Communication sur le Progrès

## Hôtel Villa Massalia Concorde Marseille



Janvier 2012



# Sommaire

Lettre de renouvellement d'engagement

L'application des 10 principes de l'UN Global Compact au sein de l'Hôtel Villa Massalia

Détail d'actions spécifiques mises en place en 2011

- ✓ Sur le plan environnemental
- ✓ Sur le plan social
- ✓ Sur le plan sociétal

Annexes

Charte d'engagement durable Concorde Hotels & Resorts

Indicateurs de performance de l'hôtel Villa Massalia

Plan d'actions de développement durable de l'hôtel Villa Massalia

Charte de développement durable entre Concorde Hotels et ses fournisseurs

Charte Une Chance Pour Les Cités

Liste des contrats fournisseurs

# L'application des 10 principes UN Global Compact au sein de l'Hôtel Villa Massalia Concorde

## Principes Relatifs aux Droits de l'Homme

**Principe 1 – Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme dans leur sphère d'influence**

- ✓ Engagement de l'hôtel sur un code de conduite qui respecte les Droits de l'Homme (charte de développement durable sur le Site Web de l'Hôtel)
- ✓ Sélection des fournisseurs en fonction de leurs engagements en matière de développement durable et de respect des Droits de l'Homme (charte des achats durables)

**Principe 2 - Les entreprises sont invitées à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des Droits de l'Homme.**

- ✓ Non harcèlement : les managers et leurs assistants sont formés aux risques psychosociaux afin de proscrire le harcèlement au sein de l'Hôtel
- ✓ L'Hôtel ne pratique aucune discrimination basée sur la religion, l'âge, le sexe, l'origine, la culture etc... Le Groupe Concorde Hotels & Resorts a signé la charte de la diversité
- ✓ L'Hôtel Villa Massalia a signé la Charte Une Chance Pour Les Cités en partenariat avec le CREPI
- ✓ L'ensemble des employés de l'Hôtel Villa Massalia ont signé un code de bonne Conduite au sein de l'établissement
- ✓ Obtention du Label Empli'tude démontrant l'engagement de l'Hôtel au niveau des Ressources Humaines au niveau de l'Intégration, de la Solidarité et du partage
- ✓ Mise en place d'un questionnaire de satisfaction employés afin de mesurer leur satisfaction au sein de l'établissement et de dégager un plan d'action à mettre en place afin d'accroître leur satisfaction

**Principe 3 – Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective**

- ✓ Une Délégation Unique du Personnel est en place dans l'établissement ainsi qu'un Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail

**Principe 4 – Les entreprises sont invitées à éliminer toutes les formes du travail forcé ou obligatoire**

- ✓ L'Hôtel respecte les lois et règlements en termes de droit du travail
- ✓ Afin de préserver la santé et la sécurité des collaborateurs, tous les managers et leurs assistants sont formés aux risques psychosociaux

**Principe 5 – Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants**

- ✓ L'Hôtel n'emploie aucun enfant et exige de ses fournisseurs et sous-traitants le même engagement ( Cf Charte de développement durable)

**Principe 6 – Les entreprises sont invitées à éliminer la discrimination en matière d'emploi et de profession**

- ✓ Politique de formation destinée à l'ensemble des collaborateurs (Centre de formation interne CONTACT)
- ✓ Dialogue social : un Entretien Annuel d'Evaluation Professionnel et possibilité d'un entretien Carrière avec la DRH et le Chef de Service sur simple demande
- ✓ Obtention du Label Empli'tude démontrant l'engagement de l'Hôtel au niveau des Ressources Humaines au niveau de l'Intégration, de la Solidarité et du partage
- ✓ L'Hôtel Villa Massalia a signé la Charte Une Chance Pour Les Cités en partenariat avec le CREPI

## Principes Relatifs à l'Environnement

**Principe 7 – Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement**

- ✓ Sensibilisation et formation de nos collaborateurs à l'environnement via le jeu les Experts Planet'lab, les engagements métiers, les affichages, la boîte à idées, le soutien à des associations locales préservant l'environnement.
- ✓ Les clients sont informés de nos engagements via des brochures à disposition à la réception et sont invités à soutenir nos initiatives : choix de la fréquence du linge (panneau You decide), organisation de séminaires responsables (Meet & Commit), compensation des événements, dons de Miles à l'association Care France, ...

- ✓ Plan de suivi avec indicateurs de performance environnementale et plan d'action

**Principe 8 – Les Entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement**

- ✓ Les fournisseurs locaux, bios ou ayant des pratiques respectueuses de l'environnement sont favorisés et mis en avant dans notre offre restauration.
- ✓ Mise en place du Tri sélectif dans l'ensemble de l'établissement
- ✓ Réalisation du bilan carbone fin 2010
- ✓ Obtention du label Green Globe en janvier 2012
- ✓ Participation depuis 2007 au Nettoyage des Calanques

**Principe 9 – Les entreprises sont invitées à valoriser la mise au point de la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement**

- ✓ Le critère environnement est un critère incontournable dans le remplacement d'équipements techniques afin de diminuer les consommations d'eau et d'énergie, conformément aux indicateurs de mesure Green Globe et à la Charte de développement durable

## Lutte contre la corruption

**Principe 10 – Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes y compris l'extorsion de fonds et de pots de vin**

- ✓ La lutte contre la corruption est un des engagements majeurs de l'Hôtel ( charte de développement durable)

# Actions mises en place en 2011

## Conditions de Travail

### Enquête de Satisfaction employés

Afin de connaître le ressenti de nos salariés sur leurs conditions de travail, le groupe Concorde Hotels & Resorts a lancé une enquête de satisfaction employés sur le même modèle que les questionnaires envoyés à nos clients. Ce questionnaire est anonyme. Parmi les thèmes abordés, on trouve :

- ✓ L'ambiance au travail
- ✓ Les moyens mis à disposition de l'employé pour réaliser son travail
- ✓ Les conditions de travail
- ✓ Son sentiment d'appartenance
- ✓ Sa connaissance des valeurs du Groupe
- ✓ ...

Suite à l'enquête de satisfaction de l'année dernière et aux points de mécontentement qu'elle a soulevé, il a été demandé à chaque chef de service d'établir un plan d'action pour y remédier. Ce plan a été mis en commun au cours des réunions du Comité de Direction et validé par l'ensemble de celui-ci.

Les actions mises en œuvre ont été, entre autres :

- ✓ Création d'une newsletter mensuelle distribuée avec les fiches de payes
- ✓ Mise en place de réunions mensuelles avec l'ensemble de l'équipe afin de les informer de l'actualité de l'établissement et d'échanger avec eux
- ✓ Mise en place de cours de Yoga
- ✓ Formation sur le tabagisme
- ✓ Organisation de 3 sorties annuelles organisées par les départements pour accroître la cohésion interservices
- ✓ ...

## Action environnementale

### Le tri sélectif

Le tri sélectif a été mis en place à l'Hôtel Villa Massalia Concorde Marseille en novembre 2011. Un hôtel est par définition un grand producteur de déchets, il est donc impératif de mener des actions visant à réduire notre impact sur l'environnement. Cela passe par le recyclage de nos déchets.

Des poubelles de tri (carton/ plastique incinérable / stylos) ont été mis en place dans tous le back office et dans les étages. Les chariots des femmes de chambres ont également été adaptés afin de trier les déchets des chambres. Un réaménagement des espaces a été nécessaire.

Le projet a été exposé au personnel lors des forums organisés trimestriellement afin de leur faire part de notre volonté de réduire et de trier nos déchets. Ce moment privilégié nous a également permis de leur faire part de l'ensemble de notre politique RSE et de notre volonté d'obtenir la certification Green Globe.

Lors de la mise en place, nous avons développé avec la société de tri des visuels simples à appliquer sur chaque poubelle ainsi que dans notre local poubelle afin que chaque personne puisse trier les déchets. Une formation avec l'ensemble du personnel a également été faite sur 2 jours par petits groupes de 10 personnes afin de cerner les problématiques de chacun.

Aujourd'hui, le tri sélectif fait partie intégrante de notre quotidien. Nous continuons à apporter des améliorations pour aller plus loin dans notre engagement. Par exemple, des poubelles de tri sont en test dans les chambres afin que le client puisse trier directement ses déchets.

### **Bilan Carbone**

L'Hôtellerie de Luxe étant un secteur extrêmement polluant, l'ensemble du Groupe Concorde Hotels & Resorts a pris la décision de procéder à l'évaluation de son bilan carbone pour ses hôtels.

La réalisation du Bilan carbone comporte 4 objectifs :

1. Définir la quantité totale de GES généré par notre activité
2. Hiérarchiser l'importance de ces émissions en fonction de leur nature et leur source
3. Estimer notre impact en GES avec appréciation des risques économiques et réglementaires
4. Suivre un plan d'action en vue de la réduction de nos émissions en GES

Suite au bilan carbone, un plan d'action a été mis en place, par exemple, nous avons décidé d'élire une journée par semaine sans livraison en plus du dimanche. Depuis plus d'un an, nous ne recevons plus de livraison le lundi.

# Annexes

Charte d'engagement durable Concorde Hotels & Resorts

Indicateurs de performance de l'hôtel Villa Massalia

Plan d'actions de développement durable de l'hôtel Villa Massalia

Charte de développement durable entre Concorde Hotels et ses fournisseurs

Charte Une Chance Pour Les Cités

Liste des contrats fournisseurs