



PLAN DE GESTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE 2019

Movenpick Hotel & Casino Geneva

Préparé par Renan Noguellou, Directeur Technique

Approuvé par Nicolas Meylan, Général Manager

TABLE DES MATIÈRES

- 1 - Introduction**
- 2 - Critères de durabilité**
 - 2.1 Environnementale**
 - 2.2 Sociale**
 - 2.3 Employeur**
- 3 – Politique de l’hôtel**
 - 3.1 Engagements**
 - 3.2 Programme de responsabilité sociale d’entreprise / Shine**
 - 3.3 Assurance qualité**
- 4 - Analyse et objectifs chiffrés**
 - 4.1 Analyses**
 - 4.2 Objectifs chiffrés**

PLAN DE GESTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE 2018 **Mövenpick Hotel & Casino Geneva**

1 - Introduction

Pour bon nombre de régions en Suisse, le tourisme représente un secteur d'avenir en même temps qu'il influe sur l'équilibre social et écologique. Plus que toute autre branche, le tourisme est tributaire de l'attrait et de la variété des paysages. Il est par conséquent directement touché par le changement climatique, d'où la nécessité de concilier capacité de rendement avec responsabilité écologique et sociale.

La hausse des prix des matières premières et en particulier de l'énergie, mais aussi la forte demande des hôtes pour des services touristiques durables plaident en faveur d'une gestion durable des ressources naturelles.

Position et environnement

Genève est située à l'extrémité ouest du lac Léman. Entourée par les montagnes du Jura et des Alpes, elle offre des vues exceptionnelles sur le Mont-Blanc. Avec 23 organisations internationales et plus de 250 organisations non gouvernementales (ONG), elle est un centre mondial de la diplomatie. Le siège européen des Nations unies, le Comité international de la Croix-Rouge (CICR), l'Organisation mondiale du commerce (OMC), l'Organisation mondiale de la santé (OMS), et l'Organisation européenne pour la recherche nucléaire (CERN), font partie de ces organisations internationales. Genève est aussi la deuxième place financière du pays après Zurich et son secteur bancaire est un des plus dynamiques du monde. L'influence française est largement répandue, de la langue à la gastronomie.

Le Mövenpick Hotel & Casino Geneva, un hôtel 5 étoiles construit en 1989 à proximité de l'aéroport, a commencé son activité sous la bannière Mövenpick en 1990. Il est constitué de 350 chambres et suites, de 19 espaces et salles de réunion polyvalents (jusqu'à 800 invités), de deux restaurants et d'un bar. Sa superficie totale est de 17'870m². L'hôtel est entièrement non-fumeur et peut recevoir des personnes à mobilité réduite.

Partenariat avec Green Globe

L'origine de Green Globe remonte au Sommet de la Terre des Nations Unies à Rio de Janeiro en 1992, où 182 chefs d'État du monde entier ont approuvé les principes du développement durable. Deux ans plus tard, le Green Globe « membership » était établi. La marque Green Globe représente le meilleur de la pratique durable dans le secteur des voyages et du tourisme, et fournit des services de certification, de formation et de marketing dans 83 pays.

Mövenpick Hotels & Resorts va devenir l'un des plus grands groupes hôteliers à s'engager en faveur de l'éco certification Green Globe pour tous ses établissements dans le monde. Et ainsi, être une nouvelle référence à travers ce partenariat avec un organisme de renommée internationale.

La stratégie fait partie d'un programme mis en place par l'entreprise visant à établir une approche commune et globale de la durabilité environnementale, sociale et des employés.

A l'échelle de notre hôtel, notre objectif est de pérenniser les bonnes pratiques, de maintenir notre conformité avec les indicateurs Green Globe, et de trouver de nouvelles méthodes ou technologies pour améliorer notre efficacité.

2 - Critères de durabilité

2.1 Environnement

L'activité de l'établissement doit minimiser les dommages sur l'environnement, c'est-à-dire la faune, la flore, l'eau, les sols, ainsi que la consommation d'énergie et les contaminations. Elle doit être basée sur le principe de protection et de conservation, et préserver les ressources naturelles, culturelles ou économiques dont il dépend.

2.2 Social

L'activité ne nuit pas et peut revitaliser la structure sociale ou la culture de la communauté où il se trouve.

2.3 Employeur

Mövenpick Hotel & Casino Geneva embauche du personnel local, de cultures et de confessions diverses. L'établissement offre de nombreuses opportunités de carrière interne.

3 - Politique de l'hôtel

Nous avons pour objectif de promouvoir et de soutenir les trois piliers de la durabilité: écologie environnementale, sociale et économique. Nous pensons que nous avons une responsabilité dans le respect de l'environnement et des collectivités locales.

Nous soutenons donc les mesures environnementales pratiquées dans l'industrie hôtelière suisse et prenons en compte les intérêts économiques dans son ensemble.

Dans le but de s'engager dans des initiatives sociales locales à travers les actions de son comité Shine, les fonds récoltés lors d'événements organisés par et pour des associations caritatives sont reversés à la Croix Rouge Genevoise, et à Terre des Hommes depuis plusieurs années.

Enfin, sachant que nos employés sont le facteur clé de notre succès, la santé et la prévention des accidents sont prioritaires dans la planification et la mise en œuvre des activités et de leur déroulement. Les procédures et procédés sont continuellement améliorés dans ce sens.

3.1 Engagements :

- ✓ Respecter les exigences des législations environnementales.
- ✓ Utiliser et consommer les énergies et les ressources naturelles d'une manière plus efficace, impliquant des analyses et des évaluations des processus d'utilisation.
- ✓ Sensibiliser clients et employés à la notion de développement durable.
- ✓ Promouvoir le patrimoine culturel et naturel en veillant à ce que toutes les activités commerciales n'affectent pas négativement les zones et les sites de protection.
- ✓ Avoir une politique d'achat conforme aux directives de développement durable. Donner la priorité à l'utilisation de produits écologiques et de produits chimiques non agressifs pour l'environnement.

- ✓ Mettre en œuvre et appliquer un programme de recyclage et de gestion des déchets de l'hôtel.
- ✓ S'engager continuellement dans des initiatives qui améliorent notre performance environnementale et sociale.
- ✓ Assurer à nos employés des conditions de travail sûres, saines et sans danger pour l'environnement.
- ✓ Surveiller constamment l'impact environnemental et améliorer l'assurance qualité
- ✓ Économiser l'eau douce en utilisant une gestion efficace et des contrôles de consommation.
- ✓ Avoir une politique d'achat conforme aux directives de développement durable. Donner la priorité à l'utilisation de produits écologiques et de produits chimiques non agressifs pour l'environnement.
- ✓ Prendre en compte les aspects écologiques et sociaux dans nos relations avec les investisseurs, fournisseurs et sous-traitants et s'efforcer de trouver les solutions les plus respectueuses de l'environnement.
- ✓ Coopérer en priorité avec des organisations et sociétés respectueuses de l'environnement.
- ✓ Soutenir des projets spéciaux de la communauté locale afin de maintenir intacte et/ou améliorer la situation économique, sociale, environnementale et culturelle.
- ✓ Assurer la mise en œuvre des directives du WWF et des espèces sauvages sur la protection des espèces rares.

3.2 Programme de responsabilité sociale d'entreprise / Shine

Shine est un programme de Mövenpick Hotels & Resorts dont le but est de sensibiliser le personnel pour qu'il prenne part aux initiatives sociale locales.

L'hôtel a une équipe appelée « Comité Shine » dirigée par le directeur Technique. Ce comité établit un concept de communication et d'actions liées au développement durable.

Un point hebdomadaire sur l'avancement des projets et des actions est fait entre la Direction et le directeur technique, et une communication permanente est délivrée aux employés sur les évènements passés et à venir.

Les actions :

- Donation : Collecte de vêtements et de linge en faveur de la Croix Rouge Genevoise
- Sensibilisation de la clientèle en créant un évènement dans l'hôtel lors de la journée internationale de sensibilisation pour l'économie d'énergie Earth Hour
- Participation à la course solidaire Harmony avec le Groupe Accor, dont fait partie maintenant le Mövenpick,
- Don du sang, effectué 1 à 2 fois par an

- Marche de l'espoir : évènement organisé par l'association Terre des Hommes dont les bénéficiaires vont à l'aide à l'enfance et à l'éducation dans les zones défavorisées du monde. Les employées de l'hôtel se mobilisent pour tenir un stand de crêpes toute la journée.
- Course de l'escalade, course genevoise organisée dans le but de promouvoir l'association Santéescalade qui agit en faveur de la nutrition saine et équilibrée dès le plus jeune âge.
- Nettoyage de sites naturels avec les employés.

3.3 Assurance qualité

La marque Mövenpick dispose de certains outils pour assurer la qualité des services et des produits.

TrustYou (TripAdvisor et Booking.com, etc) centralise et analyse les retours de satisfaction des clients. Cet outil donne une indication de la tendance qualitative de l'hôtel et des domaines qui nécessitent une attention particulière.

Des réunions hebdomadaires d'assurance qualité sont faites. Ceci permet d'évaluer tous les problèmes liés à la qualité et au service, et de les traiter de manière proactive pour qu'ils ne se reproduisent plus.

Le siège met en place des audits permettant d'évaluer les performances opérationnelles ou organisationnelles de l'hôtel.

Les accréditations telles que Green Globe, permettent de maintenir un niveau de qualité très exigeant et à la hauteur des besoins de la clientèle.

Mövenpick Hotel & Casino Geneva est un hôtel 5 étoiles faisant partie de l'organisme Hotellerie Suisse. Les conditions à satisfaire pour atteindre cette catégorie sont très strictes et les critères très élevés.

4 - Analyse énergétique et objectifs chiffrés

4.1 Analyses :

Puissances électriques, thermiques, frigorifiques

Des détecteurs de mouvements sont installés dans tous les sanitaires des lieux communs, ainsi que dans les secteurs le permettant (couloirs sous-sols). Un relamping a été effectué et continue d'être opéré pour éliminer les lampes à forte consommation (plus de 80% de lampes LED ou à faible consommation). Aussi, les machines à laver le linge et la vaisselle, ont une programmation énergétiquement optimisée. Enfin tous les équipements techniques sont entretenus régulièrement et les inspections documentées.

Il est à noter que les consommations des énergies, le climat et l'occupation sont relevés et analysés quotidiennement.

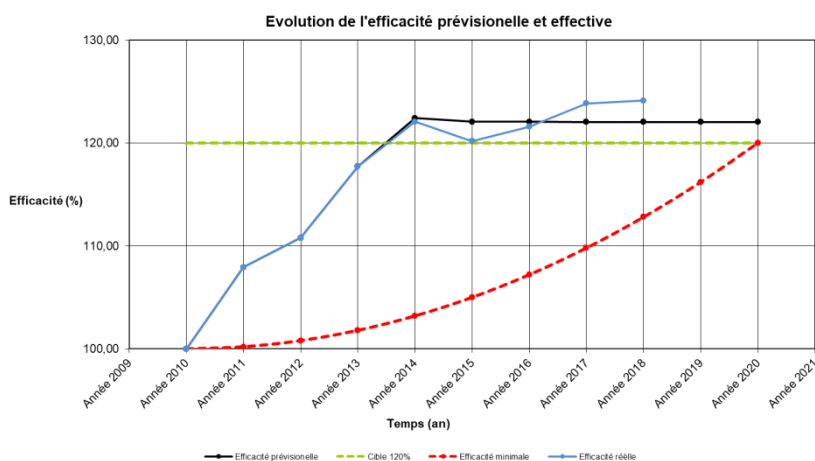
En 2011, nous avons fixé un objectif de réduction de 20% sur 10 ans, de la consommation d'électricité et de chauffage à distance (CAD). Dans le cadre de la directive de l'Office Cantonal de l'Energie sur les « grands consommateurs », l'hôtel a opté pour une version appelée Convention d'Objectif Cantonal.

L'article : « Conformément à l'article 120 al. 9 let. a RE n, la convention d'objectifs cantonale consiste, partant d'une efficacité énergétique de 100%, à atteindre une efficacité de 120% au bout de 10 ans pour un site ou un ensemble de sites donnés ».

En 2012 le remplacement de la régulation du traitement d'air a été effectué et a permis de très grosses économies en électricité et en CAD.

Depuis 2016 des améliorations ont été apportées à cette régulation (production en fonction de l'occupation), ainsi que plusieurs modifications sur la production de froid et les récupérateurs d'énergie des monoblocs de traitements d'air.

Comme nous pouvons le voir sur la courbe de performance envoyé à l'OCEN chaque année, nous améliorerons notre efficacité au-delà des 20 % (à la base prévus sur 10 ans à partir de 2010, année de référence).



Depuis 2010 la consommation de Kw électriques a été réduite de **28%**, et la consommation de Kw thermiques pour le chauffage à distance de **62%**.

C / Indication des consommations et des économies réelles par agents énergétiques											
Situation réelle											
Agent Energétique	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Année 2013	Année 2014	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020
	kWh	kWh	kWh	kWh	kWh	kWh	kWh	kWh	kWh	kWh	kWh
Economie d'énergie totale prévisionnelle (kWh)		880 700	89 452	317 379	163 929						
Economie d'énergie pondérée prévisionnelle (kWh)		880 700	178 904	529 705	222 805						
Economie d'énergie pondérée cumulée prévisionnelle (kWh)		880 700	1 059 604	1 589 309	1 812 113	1 812 113	1 812 113	1 812 113	1 812 113	1 812 113	1 812 113
Capacité prévisionnelle (%)	100,00	107,91	110,79	117,73	122,43	122,05	122,05	122,05	122,05	122,05	122,05
Toute économie renseignée dans le tableau ci-dessous doit faire l'objet d'une déclaration d'économie d'énergie (DEE) ou d'un plan de mesure et de vérification (PMV) selon IPMVP											
Electricité	4 362 300	4 270 957	3 902 875	3 495 157	3 377 723	3 685 645	3 429 037	3 180 261	3 158 960		
Gaz combustible (Gaz naturel, butane, propane, autres)	3 107 003	2 596 378	2 016 634	1 973 934	1 481 081	1 602 513	1 535 976	1 236 194	1 197 043		
Page 1											
Consommation totale réelle (kWh)	7 469 303	6 867 335	5 919 509	5 469 091	4 838 804	5 288 158	4 965 013	4 416 455	4 358 003		
Consommation totale pondérée réelle (kWh)	11 631 603	11 138 282	9 822 394	8 964 248	8 216 527	8 973 603	8 394 050	7 596 716	7 514 963		
Electricité			89 452	212 326	58 876						
Gaz combustible (Gaz naturel, butane, propane, autres)		880 700		105 053	105 053						
Economie d'énergie totale réelle (kWh)	0	880700	89452	317378,5	163928,5	0	0	0	0	0	0
Economie d'énergie pondérée réelle (kWh)	0	880700	178904	529704,5	222804,5	0	0	0	0	0	0
Economie d'énergie pondérée cumulée réelle (kWh)	0	880700	1059604	1589308,5	1812113	1812113	1812113	1812113	1812113	1812113	1812113
Capacité réelle (%)	100,0	107,91	110,79	117,73	122,05	120,19	121,59	123,85	124,11	#N/A	#N/A
Capacité minimale (%)	100	100,2	100,8	101,8	103,2	105	107,2	109,8	112,8	116,2	120

Eau :

Depuis 2017 toutes les salles de bain sont équipées de pommeaux de douche à faible consommation, et depuis 2016, tous les lavabos des chambres ont des d'aérateurs limitant les débits. Ce type de dispositif est maintenant installé sur tous les robinets de l'hôtel (communs, cuisines, restaurants, etc...).

Les formations sur les éco-gestes dispensées par le service technique, sensibilise les employés sur l'importance de signaler les fuites immédiatement. Plusieurs problèmes de fuites sont réglés chaque année grâce à la vigilance du personnel.

La lecture quotidienne des consommations permet de relever rapidement une anomalie ou de comparer les consommations en fonction de l'occupation.

La consommation par client a diminué de **12%** entre 2015 et 2019.

	2015	2016	2017	2018	2019
Eau m3	26098	23769	24589	24723	19068
nb clients	114384	115978	124691	128742	95007
ratio clients/m3	0,228	0,205	0,197	0,192	0,201

ratios annuels de la conso Eau en fonction de l'occupation en nb de clients

Gestion des déchets :

L'industrie hôtelière génère divers types et de grandes quantités de déchets quotidiens qui nécessitent une gestion adéquate, efficace et appropriée.

Les déchets dangereux et non dangereux sont normalement générés pendant la phase opérationnelle. Les déchets non dangereux comprennent normalement des articles en papier et en carton, produits en verre et en aluminium, articles en plastique, déchets organiques, matériaux de construction et meubles, et huiles et graisses usagées. Les déchets dangereux, d'autre part, peuvent inclure des piles, des solvants, des peintures, agents anti-salissures et certains déchets d'emballage.

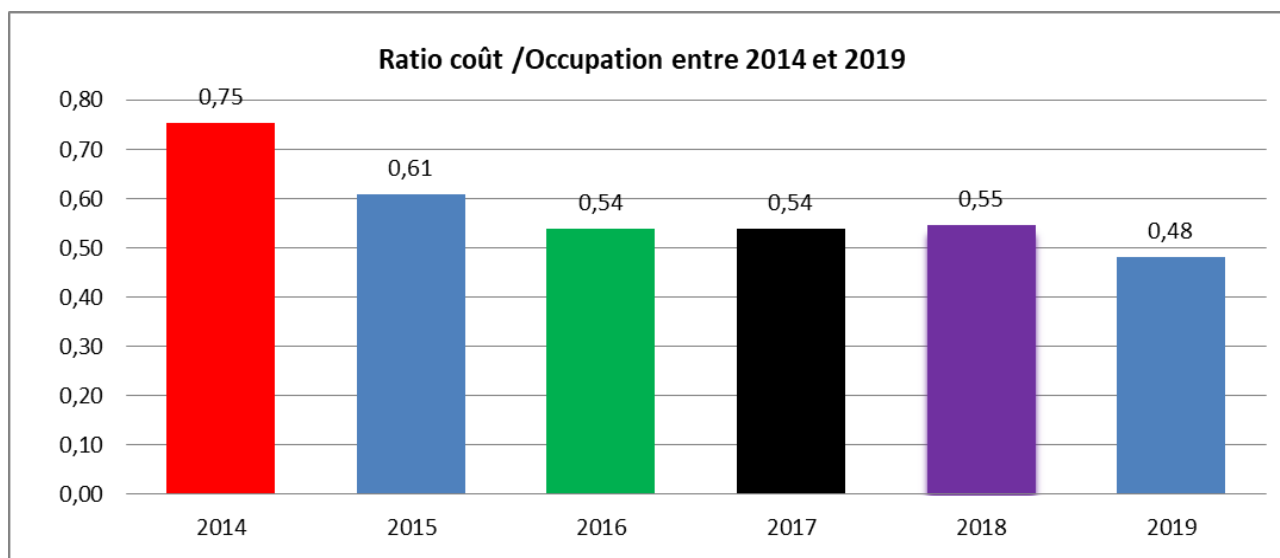
Le plan formel de gestion des déchets consiste à:

- Acheter en gros autant que possible
- Utiliser des distributeurs en vrac rechargeables plutôt que des produits emballés individuellement
- Travailler avec les fournisseurs afin de limiter l'utilisation des emballages de produits
- Eviter l'utilisation de mousse de polystyrène dans tout le secteur opérationnel
- Prévoir des procédures de recyclage dans les chambres et installer des poubelles appropriées
- Utiliser des verres ou des gobelets durables au lieu d'articles en plastique jetables
- Proposer à nos clients des banquets, des formules « écoresponsables » pour leurs séminaires ou événements dans l'hôtel.

Les déchets dangereux sont gérés par la société de traitement. Elle émet un rapport après enlèvement puis traitement.

En juin 2015, nous avons changé le contrat d'enlèvement ceci nous a permis de diviser par 3 le nombre de trajets par camion pour l'enlèvement du compacteur, l'impact écologique et économique est important et se reflète sur le tableau ci-dessous (les coûts ont baissés de 36% entre 2014 et 2019).

Aussi, le choix du prestataire s'est porté sur une entreprise éco responsable, soucieuse d'optimiser le tri des déchets (biocarburant, cartons, verre, pets). Nous avons un rapport annuel très complet permettant une analyse et la traçabilité et de nos déchets.



Produits d'entretien et substances chimiques

Le système de distribution des produits de nettoyage a été entièrement rénové en 2017 par la société Ecolab (contrat cadre), à notre demande. En effet deux pôles de distribution sécurisés ont été créés et ont remplacé tous les petits locaux dans lesquels se trouvaient les produits de chaque service.

Aujourd'hui, tous les produits chimiques sont conservés dans une pièce séparée, aérée, sans risque de mauvaise manipulation, de mélange, et tous les EPI sont en place dans les services. Enfin, toutes les fiches de sécurité des produits utilisés sont complètes et disponibles.

Les doseurs sont neufs et leur entretien est plus facile. La quantité consommée de produit ainsi mieux gérée.

4.2 Objectifs chiffrés :

Au cours des prochaines années, nous souhaitons obtenir des diminutions de consommation :

- **Électricité:** une économie de 5% par chambre occupée en 2019 vs 2018

Actions :

- Mise en œuvre du projet de remplacement des groupes froids de climatisation. Ceci permet l'utilisation d'un gaz bio réfrigérant, l'augmentation de la performance de la production, en donnant lieu à des économies d'énergie électrique et frigorifique.
- Mise en œuvre d'un éclairage économe en énergie en remplaçant systématiquement les ampoules hors service par des ampoules LED.

- **Chauffage à Distance:** une économie de 2% par chambre occupée en 2019 vs 2018

Actions :

- Mise en œuvre du projet de remplacement des groupes froids de climatisation. Ceci permettra l'amélioration de la récupération de chaleur pour la production d'eau chaude sanitaire et de chauffage.

- **Eau:** une économie de 2% par chambre occupée en 2019 vs 2018

Actions :

- Dans le cadre du remplacement des Groupes Froids, la brumisation des condenseurs ne sera plus nécessaire en été qu'à partir de 36°C.

- **Gestion des déchets :** une économie de 2% par chambre occupée en 2019 vs 2018

Actions :

- Coordonner avec le Chef Exécutif une optimisation du traitement des déchets secs comme la compression systématique des cartons d'emballage.
- Le restaurant dans l'ICC n'est plus sous la responsabilité de l'hôtel, ceci devrait générer une diminution des déchets humides.

- **Gestion des produits d'entretien:** économie de 2% du volume globale de produit consommé.

Actions :

- Les nouvelles installations permettent des dosages plus précis.
- Le nouveau conditionnement des produits est plus gros, et sera donc moins sujet à la perte de liquide.