



# Plan de management du développement durable



# Table des matières

<b>Carnac Thalasso &amp; spa resort® et le développement durable.....</b>	<b>3</b>
<b>Nos objectifs.....</b>	<b>4</b>
<b>Notre organisation</b>	
✓ Composition du groupe de travail.....	5
✓ Un travail collaboratif.....	5
✓ Evaluation et suivi.....	6
<b>Nos engagements</b>	
✓ Engagement environnementaux.....	7
✓ Engagements socio-économiques et culturels.....	9
✓ Qualité.....	12
✓ Santé et sécurité.....	13
<b>Conclusion.....</b>	<b>16</b>

# Carnac Thalasso & spa resort et le développement durable

Notre société actuelle est confrontée à l'un de ses plus importants défis : laisser un monde meilleur pour les générations à venir. Les entreprises actuelles doivent ainsi garder à l'esprit le respect de l'environnement, du client, du personnel, des territoires sur lesquels elles se sont développées. La notion d'éthique prend de plus en plus d'importance au regard des consommateurs. Le secteur du tourisme est au cœur de cette évolution et en est devenu l'un des acteurs les plus dynamiques. Avec la multiplication d'appellations telles que tourisme responsable, écotourisme, tourisme vert, ce domaine a pris un large virage, délaissant le tourisme de masse standardisé au profit d'établissements plus proches de leurs clients.

Conscient de notre chance, de par notre implantation géographique et la nature de notre clientèle, Carnac Thalasso & spa resort® s'est, depuis sa création, efforcé de respecter au mieux son environnement. Les clients le savent : **séjourner à Carnac Thalasso & spa resort® c'est faire le choix d'une destination respectueuse de la nature.** Gamme cosmétique BioCarnac certifiée par Ecocert Green life, programmes et soins thalasso 100% bio, 1<sup>er</sup> spa marin au monde à recevoir le label Being au niveau excellence, Trophée de l'excellence cosmébio en 2014... La préservation de notre environnement est au cœur de notre histoire ; nous sommes très attachés à faire profiter nos clients des bienfaits de Carnac et de l'eau de mer tout en préservant notre patrimoine exceptionnel.

Entre océan et salines, Carnac Thalasso & spa resort® est installé au cœur d'un écrin de nature. Une terre ancienne, à l'image des mégalithes, à la croisée du monde minéral, végétal et animal, ouverte aux bienfaits du vent et de la mer. Construit en 1978 sur d'anciens marais salants, Carnac Thalasso & spa resort® s'étend sur un domaine de 26 hectares dont 14 hectares de plan d'eau, constituant un refuge privilégié pour des dizaines d'espèces végétales et animales dont certaines protégées. Nos soins sont prodigués à partir d'algues de l'île de Molène (parc Natura 2000) et d'eau de mer de Carnac, puisée à quelques centaines de mètres du rivage. La commune a d'ailleurs été une des premières en France en 2009 à recevoir le label européen pour la « qualité de ses eaux de baignade » et vient de recevoir en 2015 le pavillon bleu. **Notre attachement au territoire est constant et se traduit par un esprit de préservation, d'authenticité et de continuité.** Ouvert sur la vie touristique, économique et culturelle bretonne, nous cultivons cet enracinement, parfaitement ancré dans son temps, comme en témoigne notre adhésion à la marque Bretagne en 2013.

Dans ce contexte, il nous semblait important d'aller encore plus loin dans notre démarche en intégrant la partie hôtellerie à nos enjeux de développement durable. **Après la thalasso, le spa marin et la gamme cosmétique, est venu le tour de l'hôtel et de ses restaurants...**

C'est parce que Green Globe est le premier programme d'amélioration des performances en développement durable conçu spécialement pour l'industrie touristique, que nous sommes fiers d'avoir obtenu cette certification internationale pour l'Hôtel les Salines en 2015.

Ce Plan de Management du Développement Durable (PMDD) a pour objectif la description et le suivi de nos actions en matière de développement durable. Il est destiné à être communiqué en interne et en externe, afin que toutes les parties prenantes soient informées de nos actions en faveur de l'environnement, du social, de l'économique, de la qualité, de la santé et de la sécurité.

# Nos objectifs

Le développement durable, quand il est connu, est perçu comme un processus d'amélioration continue dans le prolongement des politiques de qualité et d'environnement. Les actions écologiques soutenues par notre établissement sont donc une étape utile dans la mise en place d'une stratégie de RSE (responsabilité sociale des entreprises). Ce PMDD est un outil que nous avons développé en interne afin d'expliquer l'organisation et la dynamique de notre démarche.

## **1. Objectif n°1 : avoir une démarche éco-responsable sur l'ensemble du site**

Le secteur du tourisme est en plein essor. Il nous semblait donc indispensable d'élargir notre démarche éco-responsable, engagée depuis plusieurs années dans le secteur du bien-être (la thalasso, le spa marin, le spa beauté), à l'activité de l'hôtellerie. Notre force est de rassembler 5 entités autour d'une stratégie commune et ainsi d'agir ensemble pour développer un management environnemental concerté, s'appliquant à l'ensemble du site de Carnac Thalasso & spa resort.

## **2. Objectif n°2 : devenir pilote en matière de développement durable au niveau régional**

Si la préservation de notre environnement fait partie intégrante de notre culture d'entreprise (équipes internes), il est important de sensibiliser également nos clients, fournisseurs et partenaires afin qu'ils s'approprient à leur tour notre démarche. A terme, nous souhaitons que Carnac Thalasso & spa resort® devienne une référence régionale en matière de développement durable.

## **3. Objectif n°3 : inscrire le développement durable comme un enjeu économique sociétal**

D'un point de vue commercial et marketing, l'utilisation de produits BIO est un facteur de différenciation significatif à l'heure d'une concurrence exacerbée entre les professionnels. Le tourisme responsable devient alors un enjeu économique certain pour l'entreprise. Le positionnement marketing de Carnac Thalasso & spa resort® est d'ailleurs reconnu comme tel au niveau des instances départementales, régionales et nationales (Comité départemental du tourisme du Morbihan, Comité régional du tourisme de Bretagne, association Cosmébio, etc...).

Etre certifié Green Globe valorise cette vision globale du développement durable et nous permet de rendre visible au plus grand nombre notre engagement de longue date en faveur de l'éco-tourisme. Les efforts et les mises au point réalisés par notre entreprise sont le gage de notre intérêt dans une optique de préservation de notre environnement.

# Organisation du Développement durable

La démarche engagée en faveur du développement durable n'a de sens que si les collaborateurs se l'approprient. Toutes les actions précitées seront inefficaces et dépourvues de sens si elles émanent uniquement de la direction. Il s'agit bien d'une démarche collective qui suppose l'implication du plus grand nombre, collaborateurs et idéalement, clients. Pour cela, une organisation spécifique a été mise en place.

## ➤ COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL

Le groupe de travail « Développement durable » a été mis en place en 2014. Il est composé de :

- Martial Denêtre, directeur général
- Stéphanie Camax, coordinatrice achats et chef de projet Green globe
- Pascal Caignec, responsable technique
- Adeline Lautredou, responsable des ressources humaines
- Stéphan Bertrand, responsable des ventes
- Christelle Perret, responsable marketing & communication
- Stéphane Péres, directeur adjoint en charge de l'hébergement
- Benoit Gaillard, directeur restauration
- Frédéric Doula, directeur adjoint en charge de la restauration
- Dominique Mauge, chef des cuisines
- Sophie Dufourq, gouvernante générale
- Rozenn Touzé, coordinatrice informatique



Les membres de l'équipe se réunissent une fois par mois pour poursuivre la démarche et ses réflexions de la meilleure façon qu'il soit, et s'assurer que les objectifs définis soient atteints.

## ➤ UN TRAVAIL COLLABORATIF ENTRE LA DIRECTION ET LES SALARIES

La démarche de développement durable est parfaitement intégrée dans les prises de décisions de l'entreprise. Les actions en faveur d'une gestion éco-responsable de notre activité hôtelière sont le fruit d'une volonté forte de la direction d'aller toujours plus loin dans ce domaine.

Pour chaque décision, le directeur réfléchit systématiquement à la solution la plus pertinente d'un point de vue écologique, dans les limites de la productivité économique. Cela concerne aussi bien les réaménagements paysagers de l'hôtel que les produits mis en place au niveau de la restauration ou de l'hébergement ou encore les animations proposées aux clients.

Le directeur s'appuie toujours sur son équipe et ses chefs de service pour fixer les objectifs et les orientations de la démarche à suivre en matière de développement durable.

➤ **EVALUATION & SUIVI**

Dans un souci d'amélioration permanente, ce plan de management du développement durable fait l'objet d'une évaluation annuelle.

Des sessions d'évaluation sont aménagées par le chef de projet de la démarche « Green Globe» en collaboration avec les chefs de service concernés. Des réunions trimestrielles sont organisées depuis notre certification Green Globe et des entretiens individuels sont programmés si nécessaire entre chaque session de réunions.

De plus, afin d'informer l'ensemble des chefs de services du site, le projet Green Globe est régulièrement abordé lors des réunions de direction générale qui ont lieu une fois par mois.

Enfin, un suivi de l'évolution de la démarche est en place et est examiné régulièrement par la direction, les actionnaires et ses équipes.

# Nos engagements

## ➤ NOS ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

Notre engagement en faveur d'un développement plus durable, nous amène à considérer de manière objective la dimension de l'impact écologique de nos activités, produits et services sur notre environnement de proximité.

L'Hôtel Les Salines est situé dans une zone sensible où la biodiversité y est relativement importante du fait de son implantation sur les salines, mais aussi en bord de mer. Protéger les littoraux tout en développant notre activité est pour notre entreprise un symbole de réussite et d'excellence en matière de gestion éco-responsable.



Pour cela, nous nous engageons à respecter les exigences légales inhérentes à notre activité et à améliorer en permanence notre performance écologique. Notre démarche s'appuie sur le respect de plusieurs grandes priorités que nous jugeons indispensables pour une bonne gestion de l'environnement.

### NOS PRIORITES :

- **Préserver la biodiversité animale et végétale** de notre site compte tenu de notre implantation au cœur des salines, un plan d'eau privé de 14 hectares, un des plus importants du département
- **Gérer nos déchets** dans le cadre d'une démarche de valorisation, de tri, de recyclage et de réduction des volumes
- **Diminuer nos consommations d'énergies**, en réduisant la part des énergies fossiles en programmant leur suppression et en développant la part des énergies renouvelables dans l'approvisionnement énergétique de notre structure
- **Protéger la ressource en eau** : contrôler et rationaliser nos consommations d'eau et assurer un traitement optimal de nos rejets d'eaux usées en luttant contre les pollutions humaines. Préserver les sols et la qualité de l'air en réduisant les risques de pollution potentiels et les sources d'accidents
- **Partager notre démarche éco-citoyenne** : associer au maximum l'ensemble des équipes de l'Hôtel Les Salines ainsi que nos partenaires, clients et fournisseurs en les incitant à adopter des éco-gestes quotidiennement. Ainsi, nous participons à la réduction des consommations d'eau, d'énergie et de produits générateurs de déchets
- **Intégrer les considérations environnementales dans nos projets de développement** ainsi que dans nos opérations de rénovation, de création de bâtiments ou d'aménagements paysagers afin de conserver la beauté des lieux et son patrimoine naturel
- **Contribuer au développement économique et social local**, notamment en privilégiant les entreprises locales pour la réalisation des travaux ou en s'approvisionnant en produits locaux dans nos achats pour limiter les pollutions dues aux transports



## NOS ACTIONS MISES EN PLACE

- Suivi régulier de la **consommation énergétique** et analyse des écarts. **Achats d'énergies vertes**
- Identification et **communication interne sur nos 23 filières de déchets** (verre, journaux, gravats...) sur les produits à trier selon leur classification et tenue d'un tableau de suivi des déchets jusqu'à leur destruction finale
- **Programme de sensibilisation des employés et des clients aux économies d'énergie** : accroche-portes invitant les clients à réduire leur consommation d'énergie dans les chambres (lumière, eau, lavage de serviettes...), page dédiée sur notre site internet, boîte à idées vertes, livret de sensibilisation à la préservation des ressources à destination du personnel, impression par défaut en noir et blanc & recto/verso pour réduire la consommation d'encre et de papier en interne
- **Aménagement et entretien** : mise en place d'un toit végétalisé sur l'extension de notre restaurant, rénovation et entretien des salines
- **Transports** : mise à disposition de nos clients de modes de circulation douce (location vélo, navette gratuite pour la gare d'Auray), communication de modes de transport alternatifs et de « bonnes pratiques de déplacements ». Cet été, 3 véhicules à énergie verte ont été mis à disposition des clients. De plus, le co-voiturage entre les collaborateurs de l'entreprise est encouragé (mise en place d'un registre de co-voiturage)
- **Privilégier des fournisseurs et prestataires en cohérence avec notre démarche**. Ainsi, l'ensemble de nos supports de communication papier sont imprimés par des imprimeries éco-certifiées (labels PEFC ou FSC). Nous travaillons régulièrement avec un CAT (Centre d'Aide par le travail) pour la diffusion de nos brochures et le lancement d'opérations de marketing direct. Nous tentons d'avoir recours aux fournisseurs et aux produits locaux et/ou éco-certifiés pour favoriser les circuits courts ou solidaires. Nous recyclons les brochures obsolètes (en termes de validité des offres commerciales)
- Mise à disposition gracieuse de salles de réunions pour des **associations** telle que l'association de protection des salines
- **Formation et sensibilisation des employés aux initiatives durables de l'entreprise** en 2014. Nous avons également mis en place au sein de notre structure un groupe de travail développement durable et des réunions du personnel pour les informer pleinement de la démarche. Formations (ex : formation correspondant environnement pour les chefs de projet Green Globe) ou transmission et communication de supports écrits aux équipes (ex : livret de sensibilisation à la préservation des ressources, guide de bonnes pratiques, charte des valeurs...)
- Partenariat avec l'AFNOR pour suivre l'évolution des normes et réglementations environnementales et ainsi être en conformité avec ces dernières.





## NOS PROJETS

- Réfléchir au moyen d'adopter une politique plus environnementale sur la gestion de nos déchets. Cela passe par l'étude de la mise en place d'un composteur de déchets ainsi que par le développement du tri sélectif sur le site de l'Hôtel les Salines
- Poursuivre et développer les achats d'énergies vertes
- Au travers du suivi régulier de la consommation énergétique et de l'analyse de ses écarts, développer des moyens d'actions visant à la réduire. Par exemple, en mettant en place un plan de gestion de l'eau et des énergies plus formalisé ou encore en posant des étiquettes de sensibilisation et de vigilance sur les ordinateurs et imprimantes des collaborateurs. Ainsi, le personnel sera sensibilisé à la réduction du gaspillage énergétique
- A terme, remplacer notre navette par un véhicule hybride
- Avoir une politique d'achats plus responsable : c'est-à-dire accroître le nombre de fournisseurs et/ou de produits locaux et/ou éco-certifiés pour favoriser la logique de circuits courts ou solidaires. Par exemple, en augmentant nos achats de sacs poubelles recyclés ou recyclables, en trouvant des produits plus respectueux de l'environnement (produits d'entretien notamment) et en mesurant nos avancées en matière d'achats durables afin de prendre conscience des progrès réalisés
- Poursuivre le partenariat avec Bretagne Vivante, organisme spécialisé dans la biodiversité, afin de nous accompagner dans la gestion au quotidien des espaces naturels de l'Hôtel les Salines (faune, flore). Mise en place d'un plan de gestion avec un outil d'évaluation annuel
- Continuer de sensibiliser les équipes de travail sur les bonnes pratiques environnementales. Exemple : formation équipes espaces verts
- Après avoir impliqué les collaborateurs de l'entreprise à notre démarche, étendre notre politique de sensibilisation aux clients de l'Hôtel les Salines. Quelques actions ont déjà été mises en place mais nous souhaitons aller encore plus loin : circuits pédagogiques d'interprétation, création d'un guide du développement durable distribué en chambre, proposition de visites guidées de l'île aux oiseaux avec un naturaliste, installation de ruches et spirale à insecte, etc.

## ➤ **NOS ENGAGEMENTS SOCIO-ECONOMIQUES ET CULTURELS**

Avec 37 ans d'expérience en thalassothérapie et hôtellerie, Carnac Thalasso & spa resort® est un acteur économique majeur de la région. Entreprise familiale depuis sa création en 1978, l'Hôtel les Salines est très attaché au développement économique de Carnac. L'histoire de l'hôtel est intimement liée à celle du territoire local.

Avec plus de 200 personnes travaillant sur le site, dont 69 collaborateurs en contrat à durée indéterminée pour l'Hôtel les Salines, Carnac Thalasso & spa resort® est le 1<sup>er</sup> employeur de la commune de Carnac. La SAS Hôtel les Salines se conforme aux obligations légales relevant du code du travail et est régie par la convention collective de l'hôtellerie-restauration

## NOS PRIORITES :

- Suivre l'évolution et être en conformité juridique avec le droit du travail
- Mettre en place une politique d'achat responsable (produits et fournisseurs)
- Etre un acteur engagé envers la communauté locale
- Etre une entreprise responsable d'un point de vue sociétal
- Etre attentif à la population locale, respecter la culture et la religion d'autrui, lutter contre toutes formes d'exploitations (sexuelles, morales...) et ne pas porter atteinte aux minorités
- Etre vigilant et communiquer sur des bonnes pratiques telles que la non-commercialisation d'objets interdits à la vente (contrefaçons...) et de pièces ou d'objets d'arts issus de dépouillement archéologiques ou de sites protégés. Prohiber également la vente d'objets illicites ou le recel



## NOS ACTIONS MISES EN PLACE

- **Préférence accordée aux fournisseurs et prestataires de service** en possession d'un certificat ou d'une attestation du type ISO 9001, ISO 14001 ou **qui proposent des solutions respectueuses de l'environnement** dans des conditions acceptables d'un point de vue économique
- **Contribution au développement économique local** en privilégiant les entreprises locales pour la réalisation des travaux ou l'approvisionnement des produits locaux dans nos achats. Ainsi, nous limitons les pollutions dues aux transports quand cela est possible
- Implication forte de Carnac Thalasso & spa resort® dans le **rayonnement économique local** : notre directeur est membre du comité de direction de l'office de tourisme de Carnac, membre du club Affaires du Morbihan, membre du Club Voyages responsable de Bretagne, club Bretagne à Grande Vitesse 2017, etc...Il participe et anime plusieurs groupes de travail en vue de faire rayonner la région et le département à travers toute la France
- **Sponsoring et mécénat en faveur de différentes activités sportives locales** telles que le marathon Auray-Vannes, le triathlon de Carnac, le club de foot de Carnac...
- **Mobilisation des institutions locales** afin de pourvoir à nos besoins en recrutement. Par exemple, nous participons au forum de l'emploi organisé par Pôle emploi sur Carnac ou Auray
- **Promotion du patrimoine mégalithique local** en partenariat avec le Centre des monuments nationaux de Carnac : organisation de visites guidées « premium » tous les jeudis toute l'année (sauf juillet-août), proposition d'ateliers préhistoriques au sein de l'hôtel (taille de la pierre, tir au propulseur sur l'île aux oiseaux...), remise d'un dépliant de présentation du site mégalithique en 4

langues... En parallèle, nous proposons également toute l'année des excursions aux clients pour la découverte de la côte sauvage de Quiberon et de la ria d'Etel.

- **Formation des réceptionnistes** : les personnes en charge de l'accueil des clients reçoivent une formation dispensée par le Centre des Monuments nationaux ainsi qu'un livret de formation réalisé par l'office de tourisme de Carnac. Ils ont ainsi une bonne connaissance culturelle de notre territoire et sont impliqués dans sa promotion.
- **Collaboration avec des organismes locaux favorisant l'insertion professionnelle**, notamment des femmes (CIDFF) et des personnes en situation de handicap (Cap emploi).
- **Dans notre gestion des ressources humaines**, nous respectons attentivement les dispositions de la législation sociale en vigueur : ainsi, nous interdisons fermement les discriminations de quelque nature que ce soit (notamment d'ordre politique, religieuse, sexuelle ou ethnique...); nous respectons scrupuleusement les règles relatives à l'embauche de nouveaux collaborateurs (déclaration préalable à l'embauche, signature des contrats de travail, tenue du registre unique du personnel) et nous leur communiquons dès leur embauche les règles de fonctionnement applicables au sein de l'entreprise (remise en main propre du règlement intérieur, de la charte des valeurs...); nous accordons une place importante à un dialogue social régulier et constructif avec les représentants du personnel, notamment en garantissant la fréquence des réunions des différentes instances. Enfin, nous respectons avec vigilance les dispositions relatives à l'organisation du temps de travail, telles qu'elles sont prévues par notre convention collective.

Nous accordons une place importante à la mise en place d'un processus harmonieux de gestion des compétences. Ainsi, nous déployons annuellement des entretiens d'évaluation et de progrès pour nos collaborateurs en CDI et nous mettons en œuvre des actions de formation permettant notamment une progression de nos savoir-faire et de nos savoir-être. Pleinement conscient du rôle majeur qui est le nôtre dans la transmission des connaissances vis-à-vis des jeunes générations, nous nous engageons chaque année dans l'accueil et l'intégration de nouveaux collaborateurs dans le cadre de contrats d'apprentissage ou de stages.

- **Mise en œuvre d'une politique d'avantages sociaux au profit de nos collaborateurs** : versement d'un budget des œuvres sociales au profit du comité d'entreprise, bons de commande de produits cosmétiques à tarif préférentiel, bénéfice de journées de soins au profit des salariés ou de leur entourage et tarifs préférentiels sur certaines prestations du site.
- **Du point de vue éthique**, nous veillons au respect des droits et des propriétés de toutes les personnes avec lesquelles nos activités nous amènent à être en relation. Par exemple, nous sommes attentifs à la prise en compte de la population locale, au respect du droit à l'image de chaque individu et à l'acquiescement de nos droits dus à la SACEM.
- **Pour faire découvrir encore plus les traditions et la culture bretonne**, organisation d'événements en rapport avec ces thématiques. Par exemple, des conteurs viennent nous faire découvrir des histoires et légendes bretonnes...

## NOS PROJETS

- Poursuite et maintien de nos engagements sociétaux précédemment cités
- Recherche permanente de nouveaux mets et produits afin d'agrémenter notre pôle « Produits régionaux » sur notre offre des petits déjeuners
- Création d'une liste d'entreprises locales et/ou d'entreprises qui proposent des biens et services « Bio » ou « En faveur de l'environnement » afin de la communiquer à nos clients
- Poursuite de publication d'actualités régulières sur nos réseaux sociaux (facebook, twitter, linkedin, google +) qui mettent en avant les activités et événements locaux
- Mise en place d'un plan d'action sur l'égalité professionnelle homme-femme
- Réalisation d'une charte sur le recrutement à destination des chefs de service
- Volonté de s'impliquer dans la transmission de savoir-faire avec les écoles et organismes locaux. Nous participons notamment cette année à l'opération « classe en entreprise » visant à faire découvrir aux élèves les métiers de l'hôtellerie et de la thalasso.

### ➤ NOS ENGAGEMENTS QUALITE

La qualité est une valeur inscrite dans la culture d'entreprise de l'Hôtel les Salines, tant dans la prise en compte de l'avis des clients que dans la démarche d'amélioration continue de nos services. Les remarques apportées par nos clients sont entièrement prises en compte par la direction et les chefs de service. Elles constituent des outils de pilotage efficaces au service de la qualité et donc de la fidélisation et de la satisfaction de notre clientèle.

### NOS PRIORITES :

- Assurer la qualité de service et les meilleures prestations qui soient auprès de nos clients. Notre devise : « **Etre Professionnel, Chaleureux, Attentionné, Élégant, Zen** ».
- Augmenter nos indices de satisfaction clientèle en impliquant les équipes de réception, restauration et entretien
- Investir en permanence dans la rénovation et la décoration de l'hôtel pour un confort optimal des clients
- Assurer une veille sur les réseaux sociaux et apporter une réponse appropriée si nécessaire
- Diffuser des brochures commerciales qui décrivent nos produits de manière fiable et qui présentent des conditions générales de vente compréhensibles pour la clientèle



## NOS ACTIONS MISES EN PLACE

- **Réalisation de travaux d'entretien et de rénovation** pour le confort de la clientèle (peinture, plomberie, électricité, décoration, changement literie et électroménager, connexion wifi) et grand plan de rénovation des 219 chambres sur 3 ans (de 2014 à 2016)
- **Remise d'un questionnaire de satisfaction à chaque client** à l'issue de son séjour. Tous les commentaires et suggestions font l'objet d'une synthèse hebdomadaire qui est transmise à tous les chefs de service afin qu'ils en tiennent compte dans leur management. Nous évaluons notre niveau de satisfaction client mensuellement lors des réunions de direction générale et nous apportons des mesures correctives afin de renforcer nos performances
- **Lancement d'une formation Luxury attitude** en 2014 pour l'ensemble des employés de l'Hôtel les Salines qui s'est traduit concrètement par la mise en place de design de service. La démarche se poursuit par des réunions de suivi des mises en place des codes de service.
- Réponse systématique de la direction à chaque commentaire posté sur **Trip advisor**. Quant à la responsable communication, elle se charge de répondre aux publications faites sur les réseaux sociaux. Aucune publication sur les médias sociaux ne reste sans réponse
- Les équipes sont formées aux **méthodes HACCP** (système qui identifie, évalue et maîtrise les dangers significatifs au regard de la sécurité des aliments) et sont tenues de mettre en place ces bonnes pratiques au quotidien
- Mise en œuvre d'un plan annuel de formation avec évaluation systématique des actions entreprises à l'issue de chaque formation (atteinte des objectifs et efficacité de la formation)
- Création en 2014 d'une **charte des valeurs à destination de nos collaborateurs**
- **Approvisionnement** auprès de filières, de structures reconnues par les professionnels du secteur de l'hôtellerie et de la restauration. Notre chef des cuisines et notre responsable des achats veillent à la qualité des produits servis
- Mise en place de procédures par service qui mettent l'accent sur la qualité de confort et de service à apporter aux clients
- Mise en place dans les chambres d'une ligne de produits d'accueil cosmétiques bio et Ecocert

## NOS PROJETS

- Poursuite et maintien de nos engagements sociétaux précédemment cités
- Envoi électronique (en lieu et place de l'envoi papier) des questionnaires de satisfaction et mise en ligne de nos indicateurs de résultats sur notre site internet
- Poursuite des travaux de rénovation des chambres (commencés en 2014)

- Suivi des objectifs énumérés à l'issue de la formation « Luxury attitude » afin de poursuivre l'amélioration de la satisfaction clients
- Formation des nouveaux arrivants aux bonnes pratiques et comportements à tenir à l'égard des clients, et de ses collègues. Transmission des bonnes règles d'hygiène et de savoir vivre.
- Amélioration du processus d'intégration des nouveaux collaborateurs afin de garantir la pleine prise en compte de nos objectifs : environnement, qualité, sécurité et hygiène.

#### ➤ **NOS ENGAGEMENTS SANTE & SECURITE**

Dans le cadre d'un management de développement durable, il est indispensable de prendre en compte le bien être, la sécurité et la santé de nos salariés et de nos clients au sein de nos locaux. L'ensemble de notre processus RH intègre parfaitement nos obligations en termes de prévention, de préservation de la santé et de la sécurité de nos collaborateurs. Ainsi, nous tenons à jour le document unique qui évalue les risques professionnels pour chaque poste de travail et préconise des actions visant à prévenir et à limiter tout risque professionnel. Il est réévalué a minima annuellement ou à chaque évolution survenue dans le poste de travail.

#### **NOS PRIORITES :**

- L'hygiène et le confort de nos clients est une priorité. La nature de notre activité suppose une hygiène irréprochable des espaces communs (salle de restaurants, cuisines, zone de stockage...) et des espaces individuels (chambres, toilettes)
- La sécurité et la santé de nos collaborateurs et de nos clients sont une préoccupation fondamentale de notre entreprise
- La prévention des risques concerne principalement les exercices d'évacuation incendies et les risques épidémiologiques et bactériologiques

#### **NOS ACTIONS MISES EN PLACE :**

- L'Hôtel les Salines dispose d'une **équipe de maintenance 7 jours/7**, composée de professionnels expérimentés, régulièrement formés en électricité, plomberie et autre domaine d'intervention (wifi, climatisation...). Toutes nos installations, nos équipements sensibles ou nécessitant une maintenance spécifique ou adaptée bénéficient d'un contrat de maintenance. Un système de garde est déployé et vise à garantir une prise de décision rapide et fonctionnelle
- Nous disposons d'un **plan de secours et d'un règlement intérieur** pour les clients
- Nous disposons également d'un **règlement intérieur à destination de nos salariés** qui reprend les règles relatives à la discipline, à la santé et à l'hygiène en entreprise
- Toutes nos équipes sont suivies par la **médecine du travail** dans le respect de la législation en vigueur. Nous sommes équipés, dans plusieurs endroits de l'hôtel, de trousse de premiers



secours et de défibrillateurs (les SST sont formés à leur utilisation). Plusieurs membres du personnel sont formés au secourisme et suivent régulièrement un recyclage

- **Amélioration du bien-être au travail** : cela passe par l'expression du personnel. A chaque réunion des délégués du personnel, les salariés sont consultés afin qu'ils s'expriment sur les questions sociales liées à la structure
- Il existe, des **polices d'assurances et des instruments de protection pour la clientèle et le personnel**. Les salariés bénéficient d'une protection sociale et l'hôtel, par l'intermédiaire de la responsabilité civile, couvre les risques auxquels pourraient être exposée la clientèle. Les consignes de sécurité, le plan d'évacuation du site en cas d'urgence (incendie, gaz dangereux...), les extincteurs et les numéros d'urgences sont communiqués au personnel ainsi qu'aux clients dans tous les points stratégiques de l'hôtel et dans chacune des chambres. Conformément à la législation, du personnel de maintenance et des techniciens formés sont en permanence sur le site afin de garantir la sécurité de la clientèle. Nous menons régulièrement des exercices d'évacuation avec l'ensemble des personnes présentes sur le site (clients, personnel....)
- Nous tenons à jour le **document unique de prévention des risques professionnels par service**. L'entreprise prend l'engagement de mettre à disposition des employés des EPI (Equipement de Protection individuelle) nécessaires à la protection de leur santé (chaussures coquées, gants anti-piqûre...). De plus, un Comité Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail a été créé en 2014 ; il se réunit tous les trimestres avec pour objectif de favoriser la sécurité des collaborateurs
- La restauration commerciale applique les normes très strictes de la **restauration collective HACCP**. Les appareils de cuisine et de conservation sont testés régulièrement par des sociétés de maintenance. Les produits biologiques et sans antibiotiques sont privilégiés dans la préparation dès que cela est possible
- En matière de **prévention d'incendie**, des exercices sont organisés annuellement sous la direction et le contrôle du corps des sapeurs-pompiers afin de vérifier l'efficacité de notre procédure d'évacuation (serre-file, clients...). Nous proposons également aux collaborateurs une formation d'extinction « feux réels ».
- Le personnel est informé de l'évolution des pictogrammes de dangers en cours par le biais d'un affichage en salle de repos.
- Nous tenons à jour un tableau de situations listées et de réactions à avoir dans le cas de **déversement de produits dangereux** et une procédure de préparation et de réponses aux situations d'urgence
- Nous établissons de manière régulière et en collaboration avec le laboratoire départemental d'analyses du Morbihan des **analyses bactériologiques et hydrologiques**.
- Mise en place d'un **registre d'alerte des salariés en matière de santé publique et d'environnement dans l'entreprise**, permettant à tout salarié estimant de bonne foi que les produits ou procédés de fabrication utilisés ou mis en œuvre par l'établissement font peser un risque grave sur la santé publique ou l'environnement, de le signaler.

- **Remise des consignes de sécurité** au moment de l'embauche de tout nouveau collaborateur

## NOS PROJETS

- Poursuite et maintien de nos engagements sociétaux précédemment cités
- Mise en place de livrets d'hygiène et de sécurité pour les clients

# Conclusion

Carnac Thalasso & spa resort® est un établissement où le bien-être est intimement lié à la notion de nature préservée. La détente du corps passe par la détente de l'esprit. L'authenticité de notre environnement est une composante à part entière de nos séjours. Non seulement, nous nous devons de protéger la nature pour les générations futures mais nous le devons également pour la satisfaction de notre clientèle. Plus le cadre du séjour est empreint de sérénité et de douceur, plus le client est à même de se détendre pleinement et donc de revenir. Notre image de marque est indissociable du BIO et du développement durable.

La certification Green globe nous offre la possibilité de consolider nos actions dans le temps afin de viser l'excellence écologique, la performance économique et la satisfaction sociale. Green Globe concrétise et certifie la démarche de l'Hôtel Les Salines de s'inscrire à long terme dans un processus éco-citoyen.

Afin de respecter notre engagement, des moyens matériels, humains et financiers sont alloués aux différents services de l'hôtel avec une prise en considération des contraintes de gestion d'entreprise.