



THALAZUR CARNAC

Plan de management du Développement Durable



Table des matières

THALAZUR CARNAC et le développement durable3

Nos objectifs5

Organisation du Développement Durable.....6

Nos engagements.....8

Conclusion.....20

Thalazur Carnac et le Développement Durable

De nos jours, la multiplication de conférences internationales sur les enjeux climatiques, les nombreuses preuves de l'accélération de ce phénomène, la prise de conscience générale de l'urgence de prendre en compte les lésions de l'activité humaine sur la planète, poussent les sociétés à adopter un nouveau mode de vie et de consommation, plus respectueux de la nature et du vivant. Bien qu'encore peu soutenues dans certains pays, les bonnes pratiques environnementales commencent à bénéficier d'un écho de plus en plus important sous l'impulsion de nombreuses initiatives et de relais médiatiques internationaux prouvant qu'il est possible pour chacun d'agir à son échelle et qu'un effort mutualisé pourrait permettre de sauvegarder un maximum la planète et toutes les merveilles de son environnement.

Bien que récente (apparition de l'expression en 1987), la notion de développement durable est devenue l'un des enjeux majeurs de nos sociétés afin de laisser un monde meilleur, plus propre et pérenne pour les générations à venir. Dans le secteur de l'économie le développement durable s'appuie sur trois axes majeurs :

- Economique : trouver un équilibre entre profit et gestion de l'environnement
- Social : satisfaire les besoins essentiels des populations en réduisant les inégalités sociales dans le respect des différentes cultures.
- Environnemental : maintenir l'équilibre écologique sur le long terme en limitant notre impact sur l'environnement.

Les notions d'éthique et de sensibilisation au développement durable prennent de plus en plus d'importance dans les choix des consommateurs. L'explosion d'appellations ou d'offres de tourisme responsable, écotourisme, tourisme vert montre que le secteur touristique est au cœur de cette évolution, et en devient un acteur important.

Thalazur Carnac de par son emplacement géographique jouit d'un cadre exceptionnel : Entre océan et salines, au cœur d'un écrin de nature, une terre ancienne chargée de légendes et d'histoires, à l'image des mégalithes, à la croisée du monde minéral, végétal et animal la thalassothérapie et l'hôtel ont été construits en 1978 sur d'anciens marais salants. Thalazur Carnac s'étend sur un domaine de , constituant un refuge privilégié pour des dizaines d'espèces végétales et animales, (du fait de sa situation notamment sur une route migratoire pour les oiseaux) , dont certaines sont protégées.

La commune de Carnac a été une des premières en France en 2009 à recevoir le label européen pour la « qualité de ses eaux de baignade ». L'attachement de Thalazur Carnac au terroir est constant et se traduit par un esprit de préservation, d'authenticité et de continuité. Ouverts 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.

L'eau et les produits de la mer sont les principaux éléments autour desquels sont axés tout les soins en thalassothérapie. 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. Conscient de la chance de sa situation Thalazur Carnac, s'est, depuis sa création, efforcée de respecter au mieux son environnement. Les clients le savent : **Séjourner à Thalazur Carnac c'est faire le choix d'une destination respectueuse de la nature, engagée dans le développement durable.** L'élaboration d'une gamme cosmétique BioCarnac certifiée Ecocert Green Life, la mise en place de programmes et de soin thalasso 100% bio, la mise en place de menu bio, détox certifiés AB au sein du restaurant, la labellisation du Spa Marin, 1^{er} à recevoir le label Being au niveau Excellence, le trophée de l'excellence cosmebio en 2014, montrent l'engagement et la détermination de l'entreprise dans le développement durable. La préservation de notre environnement est au cœur de notre histoire, on peut affirmer que le développement durable est devenu une pierre angulaire de Thalazur Carnac au point de devenir un des marqueurs ADN de la société.

Il nous semblait important d'aller encore plus loin dans notre démarche en intégrant la partie hôtellerie dans les enjeux de développement durable. C'est parce que Green Globe est le premier programme mondial d'amélioration des performances en développement durable conçu spécialement pour l'industrie touristique que nous avons opté pour cette certification environnementale depuis 2014. Beaucoup de grands établissements hauts de gamme et de luxe sont investis dans cette démarche tout autour du globe (cf : <https://greenglobe.com/members/>). Adhérer à cette certification c'est accepter de progresser chaque année, d'améliorer et d'optimiser ses performances en matières de développement durable, en fixant des objectifs et une marche à suivre collective pour l'ensemble des acteurs de l'entreprise.

Ce plan de Management du Développement Durable (PMDD) a pour objectif la description est le suivi de nos actions en matière de développement durable. Il est destiné à être communiqué au sein de l'entreprise tout comme à l'extérieur, afin que toutes les parties prenantes soient informées de nos actions et de nos engagements 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 développé en interne afin d'expliquer l'organisation et la dynamique de notre démarche.

1. Objectif n°1 : Poursuivre la politique environnementale au sein de l'HOTEL

Depuis plusieurs années déjà l'hôtellerie et la restauration de Thalazur Carnac s'engage dans une démarche plus verte. L'objectif, ici est de continuer dans cette voie et de chercher à développer de manière plus prononcée encore une restauration et une hôtellerie éco-responsables. Saisonnalité des menus, augmentation du nombre de référence bio sur les cartes de restaurant, meilleur gestion des stocks et approvisionnement, politique de réduction de la production de déchets, tout en maintenant une qualité importante en tenant compte de la gestion des flux importants auxquels sont confrontées les équipes.

2. Objectif n°2 : Partager notre vision et notre engagement en matière de développement durable

Thalazur Carnac, à la préservation de l'environnement comme ADN, il apparaît maintenant logique que cette motivation intrinsèque soit communiquée et mise en application hors des murs de la société pour augmenter son impact et son influence. Par le biais de partenariat, d'organisation de manifestations, de critères d'achats avec nos fournisseurs, d'une volonté de sensibilisation auprès de tout les publics, Thalazur Carnac, veut faire du développement durable une réalité de fonctionnement d'entreprise et étendre ses exigences autour d'elle.

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 et locaux sont des facteurs de différenciation significatif à l'heure d'une concurrence exacerbée entre les professionnels. Le tourisme responsable, outre sa vertu, devient alors un enjeu économique certains pour l'entreprise. Me positionnement marketing de Thalazur Carnac est d'ailleurs reconnu comme tel au niveau des instances départementales, régionales, nationales et internationales (Comité départemental du tourisme du Morbihan, Comité régional du tourisme de Bretagne, association Cosmébio, label being, label Green Globe etc...)

Poursuivre cet engagement dans la certification Green Globe valorise cette vision globale du développement durable, en cherchant de perpétuelles améliorations pour être le plus respectueux de l'environnement. Les efforts et les mises au point réalisés par notre entreprise sont le gage de notre intérêt et notre sensibilité à la préservation de l'environnement.

Organisation du Développement durable

Une démarche engagée en faveur du Développement Durable n'a de sens que si elle est commune, et si l'ensemble des collaborateurs se l'approprient. Toutes les actions précipitées seront inefficaces et dépourvues de sens si elles émanent uniquement de la direction. Il s'agit bien d'une démarche collective et solidaire qui suppose l'implication du plus grand nombre, collaborateurs, fournisseurs et idéalement partenaires et clients. Pour cela, une organisation spécifique a été mise en place.

Composition d'un groupe de Travail :

Un « comité de pilotage Green Globe » a ainsi été mis en place en 2014. A ce jour, il est composé de :

- Philippe Rio ; Directeur de Sitel
- Clément Granat ; Chef de Bassin et chef de projet Green Globe
- Pascal Caignec ; Responsable technique
- Adeline Lautredou ; Responsable Ressources Humaines
- Virginie Gagneux : Attachée Marketing
- Stéphane Péres ; Directeur Adjoint en charge de l'hébergement
- Benoît Gaillard ; Directeur de la restauration
- Frédéric Doula ; Directeur adjoint en charge de la restauration
- Pierre-Yves Lorgeoux ; Chef des Cuisines
- Sophie Dufourq ; Gouvernante générale
- Rozenn Touzé ; Responsable informatique
- Florence Thomas : Responsable formation

Les membres de l'équipe, compte tenu de la forte activité du site se réunit au minimum une fois par trimestre et plus si nécessaire. Bien évidemment une communication permanente s'effectue entre les différents services favorisant une plus étroite collaboration et une meilleure réactivité.

Un travail Collaboratif entre la direction et les salariés :

Le processus d'inscription de la société dans le développement durable fait partie intégrante des prises de décision de la Direction. Les actions en faveur d'une gestion éco-responsable de l'activité hôtelière sont le fruit d'une volonté forte de la direction d'aller toujours plus loin dans ce domaine et de parfaire son engagement au fil du temps.

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. Ce processus est également intégré par l'ensemble des chefs de service qui travaillent également

dans ce sens. Tout les aspects qui peuvent être améliorés sont concernés, que ce soient les aménagements paysagers, les produits mis en place au niveau de la restauration ou l'hébergement ou encore les animations proposées à la clientèle.

Le directeur s'appuie toujours sur son équipe et ses chefs de service pour fixer les objectifs, les orientations et les moyens à mettre en œuvre pour la bonne marche des améliorations en terme de développement durable.

Suivi et accompagnement :

Dans un souci de progression perpétuelle, le plan de management du développement durable fait l'objet d'une évaluation annuelle.

Des sessions de suivi et d'échange 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 2015 et des entretiens individuels sont programmés entre chaque session de réunions.

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 de notre activité sur notre environnement, et il est de notre devoir d'œuvrer pour réduire cet impact et de le rendre le moins nocif possible.

L'hôtel Les Salines est situé dans une zone sensible où la biodiversité y est relativement importante du fait de son implantation. Entre salines et bord de mer deux biotopes abritant de nombreuses espèces vivantes aussi variées qu'indispensable à la beauté, au maintien et au développement de ces espaces naturels. 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. Le littoral, l'eau, sont par essence les bases mêmes des activités touristiques et de thalassothérapie, il serait impensable aujourd'hui, que des structures comme Thalazur Carnac, mènent une activité économique sans se soucier de la préservation de l'environnement qui l'entoure. Thalazur Carnac porte cette vertu intrinsèquement et s'attache à promouvoir sa vision du développement durable auprès des acteurs avec qui elle est en relation : Fournisseurs, clients, collaborateurs, et autres partenaires...

Pour ce faire, 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 priorités :

- 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. Cela passe aussi par un réaménagement des locaux et structures afin de diminuer les coûts et la consommation.

- Protéger la ressource en eau. Contrôler et rationaliser nos consommations d'eau malgré notre activité 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 un maximum l'ensemble des collaborateurs de l'Hôtel les Salines ainsi que nos partenaires, clients, fournisseurs en les incitant à adopter des éco-gestes quotidiennement. Ainsi nous participons à une démarche vertueuse en essayant de partager sa philosophie et ses motivations avec tous les acteurs de l'activité de Thalazur Carnac.
- Intégrer les considérations environnementales dans nos projets de développement ainsi que dans nos opérations de rénovation, de réaménagement des espaces, de créations de bâtiments ou d'aménagements paysagers afin de conserver la beauté et la qualité des lieux et du patrimoine environnant.
- 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. Contrôler quand c'est possible l'origine et la qualité des produits que nous utilisons, afin d'être au plus proche de nos convictions et notre engagement.

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 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 : Accroches portes invitant les clients à réduire leur consommation d'énergie dans les chambres (lumières, eau, lavage de serviette...) Page dédiée sur notre site internet, message vidéo sur le canal vidéo de l'hôtel, boîte à idées vertes, réglage des impressions par défaut sur noir et blanc et recto/verso pour réduire la consommation d'encre et de papier.
- Aménagements et entretien : Mise en place d'un toit végétal sur l'extension de notre restaurant, rénovation et entretien des salines, rénovation complète du parking extérieur et mise en place de bornes de recharges pour véhicules électriques.
- Transports : Mise à disposition de nos clients des modes de circulation doux (location de vélo, navette gratuite pour la gare d'Auray, mise à disposition de véhicule électrique en période estivale). De plus le covoiturage entre collaborateurs est encouragé. Depuis 2016 nous proposons également à nos clients des vélos électriques.
- 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. Nous travaillons régulièrement avec un CAT (centre '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 et solidaires. Nous recyclons les brochures obsolètes (en terme de validité des offres commerciales).
- Mise à disposition gracieuse de salles de réunions pour des associations.
- Compensation des déplacements professionnels à la fondation good planet
- En 2015, lancement de notre partenariat avec Bretagne Vivante, un organisme spécialisé dans la biodiversité afin de nous accompagner dans la gestion au quotidien des espaces naturels de l'Hôtel. Mise en place d'un plan de gestion avec un outil d'évaluation annuel.
- Augmentation permanente des produits bios et certifiés AB dans les références servies au restaurant
- Mise en place d'ateliers bien être pour les collaborateurs

- Mise en place d'APPN gratuite pour les enfants en période estivale au milieu des salines. Utilisation du sport comme vecteur de la sensibilisation au milieu naturel
- Forte implication au niveau du label Green Morbihan notamment dans l'élaboration de la grille de certification tout en visant l'obtention de la labellisation
- Continuité des journées classe en entreprise, et de la collaboration des services RH avec le pôle emploi.
- Mise en place d'une offre séminaire sur la thématique « Séminaires Verts » (avec entre autres, des menus « BIO » et « Bio et terroir »)
- Dématérialisation du questionnaire de satisfaction avec intégration de questions à préoccupations environnementales

Nos projets :

- Progresser dans la démarche environnementale, se fixer des objectifs réalisables et quantifiables par services, afin d'homogénéiser les efforts et d'avoir une politique commune d'amélioration continue
- Poursuivre et développer les achats d'énergies vertes et 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 des circuits courts et solidaires. Par exemple en augmentant les achats de produits respectueux de l'environnement (cf tapis de l'hôtel).
- Développement d'une faisabilité de partenariat avec l'entreprise Newcy, qui propose une solution clé en main de gestion et traitement des gobelets à usage unique.
- Au travers du suivi régulier de la consommation énergétique et de l'analyse de ses écarts, développer les moyens d'actions visant à la réduire.
- Continuer de sensibiliser les équipes de travail sur les bonnes pratiques environnementales. Travail en corrélation avec la communauté de commune pour proposer des formations sur les éco gestes du quotidien au travail.
- Participation en partenariat avec le club de Basket d'Auray à une journée de collecte des déchets au mois de Juin 2018

- Développer une communication plus efficace sur l'engagement de Thalazur Carnac dans le développement durable, afin de diffuser plus largement nos valeurs et permettre un écho plus grand de l'importance d'une bonne démarche environnementale.
- Réaménagement de « l'île aux oiseaux », en partenariat avec le lycée de Kerplouz, mise en valeur de cet écrin naturel en y implantant un jardin aromatique et un sentier d'interprétation pour les clients et usagers de cet endroit.
- Mise en place d'une carte de restaurant 100% Bio et Terroir

Nos engagements socio-économiques et culturels :

Bénéficiant d'une expertise en thalassothérapie et en hôtellerie depuis 1978, Thalazur Carnac est un acteur économique majeur de la région. Entreprise familiale de sa création à 2017, année où la société a été rachetée et intégrée au groupe Thalazur, l'hôtel des Salines reste très attaché au développement économique de Carnac. L'histoire de ne l'hôtel est intimement liée à celle du territoire local.

Avec plus de 200 personnes travaillant sur le site, dont 71 collaborateurs en CDI pour l'Hôtel les Salines, Thalazur Carnac est le 1^{er} employeur sur la commune. La SAS les Salines se conforme ad minima aux obligations légales relevant du code du travail et est régie par la convention collective nationale des Hôtels Cafés Restaurants.

Nos priorités :

- Suivre l'évolution et être en conformité juridique avec le droit du travail
- Poursuivre une politique d'achat responsable (produits et fournisseurs)
- Etre un acteur engagé envers la communauté locale, soutenir et mettre en place des manifestations en faveur de l'écologie et du DD
- 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 et ne pas porter atteinte aux minorités
- Prendre cas du bien être des collaborateurs et chercher à améliorer leurs conditions de travail
- Etre vigilants et communiquer sur des bonnes pratiques telles que la non-commercialisation d'objets interdits à la vente 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.

- Promouvoir le patrimoine naturel local et veiller à sensibiliser les utilisateurs sur la sensibilité et l'importance d'un tel patrimoine.

Nos actions mises en place :

- Préférence accordée aux fournisseurs et prestataires de services 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 ne privilégiant l'entreprise locale pour la réalisation des travaux ou l'approvisionnement des produits locaux dans nos achats. Nous essayons de limiter les pollutions dues aux transports quand cela est possible.
- Implication forte de Thalazur Carnac dans le rayonnement économique locale et régional. Notre directeur est membre du comté de direction de l'OT de Carnac, membres du club Affaires du Morbihan, membre du club Voyages responsable de Bretagne, club Bretagne à grande vitesse 2017... Il participe et anime plusieurs groupes de travail en vue de faire rayonner la région et le département à travers toute la France. Participation à la création et mise en place d'un réseau pour le tourisme durable sous la bannière GREEN MORBIHAN, dont l'hôtel est l'un des membres fondateurs avec le camping de la fontaine du Hallate, le parc de Branféré et La Grée des Landes, Yves Rocher hôtel et spa. Ce travail s'effectue en collaboration avec le comité départemental de Tourisme et la CCMI du Morbihan.
- Sponsoring et mécénat en faveur de différentes activités sportives locales telles que le Marathon Auray-Vannes, le triathlon de Carnac (...) et manifestation culturelles (TERRAQUE- Festival de Musique à Carnac, les Milles Musicaux à la trinité sur mer, salon du livre de Carnac.
- Participation à des actions citoyennes en collaboration avec des associations sportives locales. Collecte de déchet sur les plages de Carnac avec le club de Basket d'Auray.
- Promotion du patrimoine mégalithique local en partenariat avec le centre des monuments nationaux de Carnac. Organisation de visites guidées « premium », tous les jeudis de l'année (sauf juillet Août). Remise d'un dépliant de présentation du mégalithique en 4 langues... Des propositions d'excursion sont faites aux clients pour la découverte de la cote sauvage de Quiberon ainsi que 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, leur permettant d'acquérir une bonne connaissance culturelle de notre territoire et de s'impliquer dans la promotion de ce dernier.
- 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. 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. Une formation rappel a été faite en 2017 auprès des divers chefs de service afin de bien les informer de toutes les dispositions à prendre, selon les différents contrats.

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 par nos collaborateurs en CDI et nous mettons en œuvre des actions de formation permettant notamment une progression de nos savoir-faire et 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 CE, 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. Depuis 2017 mise en place d'ateliers bien-être réguliers pour l'ensemble des collaborateurs du site.
- D'un 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 à la SACEM.
- 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 Formations, 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...)

- Formation de l'ensemble des collaborateurs au tri des déchets via une intervention de l'ADEME. « perfectionnement au tri et à la prévention des déchets » (2016)
- Petit déjeuner BIO depuis 2016
- Pour faire découvrir encore plus les traditions et la culture bretonne, organisation d'évènements en rapport avec ces thématiques. Par exemple, des conteurs viennent faire découvrir des histoires et légendes bretonnes.
- Poursuite et mise à jour du livret d'accueil pour faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs et les sensibiliser à nos valeurs.
- Organisation d'animations pendant la semaine du goût en octobre : dîner thématique pour les clients de l'hôtel.
- Mise en place au bar de paille en maïs. Plus de pailles plastique depuis 2018.
- Cours de cuisine diététique pour les curistes selon les programmes.
- Egalement, proposition de conférence zen et cours de yoga pour certains programmes de cure.
- Mise en place d'un atelier pilâtes pour les clients de salle de fitness.

Nos projets :

- Poursuite et maintiens de nos engagements sociétaux précédemment cité
- Faire de Thalazur Carnac un site pilot, et moteur servant d'impulsion pour l'ensemble de la marque Thalazur
- Recherche permanente de nouveaux mets et recettes afin d'agrémenter et développer notre pôle produits régionaux sur notre offre des petits déjeuners
- Développer notre liste d'entreprises locales et/ou d'entreprises qui proposent des produits et services « bio » ou « respectueux de l'environnement », afin de limiter notre impact et de le communiquer à nos clients
- Réflexion toujours portée sur la dématérialisation des contrats de travail afin de diminuer les consommations de papier

Nos engagements qualité :

Proposer des prestations et un service de qualité à ses hôtes sont des valeurs inscrites dans la culture de l'entreprise Thalazur Carnac, tant dans la prise en compte du ressenti de l'expérience client, que dans une démarche d'amélioration et d'optimisation continues de nos services. Les remarques apportés par les clients sont entièrement pris en compte par la direction et les chefs de service qui font descendre les remarques positives ou négatives à leurs équipes. Elles constituent un baromètre et un outil de pilotage efficaces au service de la qualité de l'expérience client et donc de la fidélisation et de la satisfaction de notre clientèle.

Nos priorités :

- Assurer la qualité de service et les meilleures prestations qui soient auprès de nos clients. Notre devise : « être Professionnel, Chaleureux, Attentionné, Élégant, Zen »
- Augmenter nos indices de satisfaction clientèle en impliquant les équipes de réception, restauration, entretien, sport, étages, technique
- Investir en permanence dans la rénovation et la décoration de l'hôtel pour un confort et un bien être optimal pour nos 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.
- Promouvoir un développement d'entreprise inscrit dans le développement durable et éco responsable

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. Suivis réguliers.
- 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 Facebook et Google+. 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**. Diffusion de cette charte sur notre site internet.
- **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

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)
- Mise en place dans les chambres d'une ligne de produits d'accueil cosmétiques bio et Ecocert
- Suivi des objectifs énumérés à l'issue de la formation « Luxury attitude » afin de poursuivre l'amélioration de la satisfaction clients. Rédaction d'un livret dédié « Luxury Attitude » qui sera remis à chaque collaborateur et affichage dans les espaces communs.
- 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 santé et sécurité :

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 à minima annuellement ou à chaque évolution survenue dans le poste de travail.

Nos priorités :

- 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 d'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 ainsi qu'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 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.
- L'ensemble des **fiches de données de sécurité** des produits d'entretien utilisés sur le site, sont consultables par l'ensemble des collaborateurs via un dossier partagé en réseau.

Nos projets :

- Poursuite et maintien de nos engagements sociétaux précédemment cités
- Renforcement de la connaissance des consignes de sécurité par le personnel de garde du week-end. L'idée est d'optimiser le planning de garde existant avec une personne dédiée pour le site qui pourra être amenée, selon les circonstances, à prendre des décisions qui vont au-delà du périmètre de son département d'activité. La personne de garde devra représenter la Direction en cas de conflit avec des clients et assurer la gestion de toutes les questions de sécurité
- Remise des consignes de sécurité au moment de l'embauche de tout nouveau collaborateur
- Organisation de réunions d'information animées par Malakoff Médéric début 2017, notre prestataire de mutuelle pour informer les salariés sur les bonnes pratiques relatives sur l'action sociale et les outils administratifs mis à leur disposition. Un atelier sur le thème de la prévention santé est également prévu.

Conclusion

Thalazur Carnac de part l'essence de son activité, tire sa richesse de l'environnement qui l'entoure. Implanté dans la Baie de Quiberon, aux portes du Golfe du Morbihan, les notions de bien-être, développement harmonieux et durables sont intimement liées.

La détente du corps et de l'esprit promises en venant séjourner au sein de la structure, ne peuvent être envisagées que par un développement durable et harmonieux des activités de la société.

Non seulement nous nous devons de protéger la nature pour les générations futures, et de plus en plus activement devant l'accélération et l'ampleur de la détérioration de la vie sur Terre. Mais nous le devons également pour la satisfaction de notre clientèle, de plus en plus sensible à ces modifications. Il est essentiel pour nous de proposer à nos clients un cadre de séjour empreint de sérénité et de douceur. Notre image de marque est indissociable de l'engagement environnemental, du développement durable et du BIO. Thalazur Carnac, en plus d'être « vertueux » intrinsèquement, veut promouvoir et partager son expérience au plus grand nombre afin de tenter de décider et de convaincre des biens fondés d'une économie et une consommation plus responsable.

La certification Green Globe nous offre la possibilité d'inscrire notre démarche dans un plan d'actions durables afin de viser l'excellence écologique, la performance économique et la satisfaction sociale, tout en validant des efforts par un label sérieux, international et reconnu.

Green Globe concrétise et certifie la volonté de Thalazur Carnac de s'inscrire à long terme dans un processus éco-citoyen, ou une osmose règne entre la nature et l'homme.

Aujourd'hui, bien que nous gardons à l'esprit nos contraintes de gestion d'entreprise, nous nous attachons à être au plus près de notre philosophie et notre engagement dans cette démarche.

Après plusieurs années d'engagement dans la certification Green Globe, il nous semble important de préciser que notre démarche environnementale a été adoptée par l'ensemble des collaborateurs et chef de service, que la démarche fait partie de l'ADN de l'entreprise, et qu'elle tente d'inculquer cette démarche au niveau local et régional en participant activement à l'élaboration de projets durables et engagés en mutualisant des moyens.