

Plan de gestion du développement durable d'InterContinental Genève

« Un développement durable doit répondre à nos besoins présents, sans que cela empêche les générations du futur de répondre aux leurs ».

*Gro Harlem Brundtland,
Premier ministre norvégien, 1987*

Lacs, montagnes et air pur sont associés à la qualité de vie « made in Switzerland ». Au-delà de l'image de carte postale, cette nature participe à l'identité de la Suisse et a forgé son esprit.

Pour préserver ces atouts environnementaux, la Green Team, soutenue par la direction, a édité ce plan de gestion du développement durable, dans le but d'informer, de communiquer, de sensibiliser et de guider nos collègues, propriétaires, hôtes et partenaires sur notre vision en matière de développement durable et l'adoption de bonnes pratiques au sein de notre établissement.

Ce plan englobe notamment les origines de la prise de conscience en matière de ressources énergétiques, les spécificités de nos bâtiments, les directives environnementales à respecter, qu'elles soient communales, cantonales ou fédérales et les outils à notre disposition pour nous aider à atteindre nos objectifs pour les prochaines années en matière de performances énergétiques. La sécurité au travail, l'hygiène, le contrôle de la qualité et notre engagement socio-économique auprès de nos collaborateurs y sont également détaillés.

Ce plan est complété par :

- une politique environnementale*
- une politique environnementale d'achats*
- un suivi des actions point par point*

Ce plan est diffusé dans son intégralité sur l'intranet de notre établissement.

Sommaire

<i>L'hôtel</i>	4
<i>InterContinental Hotels Group (IHG)</i>	5
<i>Comités de l'hôtel</i>	6
<i>Développement durable</i>	8
<i>Définition</i>	8
<i>Les trois piliers du développement durable</i>	8
<i>Agenda 2030 du développement durable</i>	9
<i>Journey to Tomorrow – IHG</i>	9
<i>Protection de l'environnement</i>	11
<i>Politique environnementale de l'hôtel</i>	11
<i>Politique environnementale d'achats de l'hôtel</i>	12
<i>Outil IHG Green Engage</i>	12
<i>Certification Green Globe</i>	13
<i>Politique environnementale IHG</i>	13
<i>Swisstainable</i>	14
<i>Notre gestion des déchets</i>	15
<i>Gestion des énergies</i>	19
<i>Accords internationaux sur le climat</i>	19
<i>Politique énergétique suisse</i>	20
<i>Cadre légal suisse</i>	22
<i>Droit de l'environnement</i>	22
<i>Législation existante concernant la politique environnementale (non exhaustif)</i>	22
<i>L'agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC)</i>	23
<i>Démarche Ambition Négawatt de SIG-éco 21</i>	23
<i>Gestion de la qualité</i>	25
<i>Standards InterContinental Hotels & Resorts</i>	25
<i>Standards LQA</i>	25
<i>Quality Evaluation</i>	25
<i>Mesure de la satisfaction de la clientèle - HeartBeat</i>	26
<i>Classification HôtellerieSuisse</i>	27
<i>Santé et sécurité</i>	28
<i>Directive MSST (directive CFST 6508)</i>	28
<i>IHG Brand Safety Standards</i>	28
<i>Défibrillateur DAE</i>	29

<i>Équipement de protection individuel (EPI).....</i>	<i>29</i>
<i>Fiches de sécurité des produits</i>	<i>29</i>
<i>Formation de lutte contre le feu</i>	<i>29</i>
<i>Formation BLS First Aid.....</i>	<i>30</i>
<i>Hygiène</i>	<i>30</i>
<i>HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point).....</i>	<i>31</i>
<i>Programmes socio-culturels.....</i>	<i>32</i>
<i>IHG Code of Conduct.....</i>	<i>32</i>
<i>Prévention du trafic d'être humain</i>	<i>32</i>
<i>Convention collective nationale de travail (CCNT) pour les hôtels, les restaurants et les cafés.....</i>	<i>32</i>
<i>Cartes de reconnaissance.....</i>	<i>33</i>
<i>Giving for Good Month.....</i>	<i>33</i>
<i>Label Great Place to Work.....</i>	<i>33</i>
<i>Label Entreprise Formatrice.....</i>	<i>34</i>
<i>Initiative OK:GO</i>	<i>34</i>
<i>Partenariat avec les associations.....</i>	<i>34</i>
<i>Rapport annuel d'amélioration continue 2022 -2023.....</i>	<i>36</i>

L'hôtel

InterContinental Genève, inauguré le 31 janvier 1964 est situé au cœur du quartier des Nations-Unies. Cet écrin luxuriant de 18 étages et de 66 mètres de haut, classé bâtiment historique des années 1960, surplombe le lac Léman et la ville de Genève, offrant une vue unique sur le Mont-Blanc et les montagnes du Jura.

Idéalement situé à mi-chemin entre le centre-ville et l'aéroport international de Genève, l'hôtel est proche des organisations internationales et multinationales, de PALEXPO, principal centre d'expositions et de conférences, ainsi que du Centre international de Conférences de Genève (CICG).

Dans les années 2000, un renouveau souffle sur InterContinental avec sa rénovation complète, dirigée par le designer new-yorkais Tony Chi qui lui insuffle la quintessence de l'atmosphère zen. En se baladant dans l'hôtel, on découvre de nombreuses œuvres d'art, uniques et emblématiques.

Aujourd'hui, InterContinental Genève abrite 333 chambres, le restaurant « Woods », célèbre pour son brunch dominical, le bar « Les Nations », un cigar lounge, un Spa Cinq Mondes ainsi qu'une piscine, « Le Poolside » ouverte l'été. Un espace conférences et banquets de plus de 2000 m² se répartit en 16 salles. En 2020 et durant deux années consécutives, il a reçu les distinctions World Travel Awards du « meilleur hôtel d'affaires » et de « meilleure suite » pour sa Résidence située au 18ème étage de l'hôtel.

Quelques points-clés

- 333 chambres dont 56 suites sur 18 étages
- Station de taxi et arrêt de bus TPG devant l'hôtel
- Garage à vélos
- Bornes pour voitures électriques
- Un restaurant « Le Woods » ouvert tous les jours pour le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner. Le dimanche, les clients peuvent profiter du célèbre brunch.
- Business centre avec accès internet gratuit et imprimante
- Fitness, sauna, hammam et Spa
- Parking souterrain
- Centre de banquets et conférences composé de 16 salons modulables
- Outil « Green engage » avec des réelles mesures pour réduire notre impact sur l'environnement.
- Programme « Greener stay » permettant de récompenser les hôtes les plus soucieux de l'environnement

Une situation idéale

A 10 minutes de l'aéroport international de Genève et de la gare de Cointrin

A 5 minutes de Palexpo

A 5 minutes des Nations-Unies

A 2 km du centre-ville

Intercontinental Hotels Group (IHG)

IHG est l'une des plus grandes sociétés hôtelières au monde, dont le but est de fournir « True Hospitality for everyone » (la véritable hospitalité pour tous). Son siège social est à Denham, au Royaume-Uni.

Le groupe IHG dispose d'un portefeuille ciblé de dix-sept marques (seize chaînes hôtelières et trois programmes de fidélité) et exploite près de 6'000 hôtels dans plus de 100 pays dans le monde.

- *InterContinental Hotels & Resorts*
- *Crowne Plaza Hotels & Resorts*
- *Holiday Inn*
- *Holiday Inn Express*
- *Holiday Inn Cub Vacations*
- *Six Senses*
- *Regent*
- *Kimpton Hotels & Restaurants*
- *Hotel Indigo*
- *Even Hotels*
- *Hualuxe Hotels & Resorts*
- *Voco*
- *Avid*
- *Staybridge Suites*
- *Atwell suites*
- *Candlewood Suites*
- *Vignette Collection*
- *Iberostar*
- *Garner*

Comités de l'hôtel

L'hôtel fait vivre des comités pour les deux hôtels du groupe à Genève : Crowne Plaza et InterContinental Genève. Ils couvrent les sujets suivants :

- **Quality Team**

La Quality Team des hôtels se réunit tous les mois et est composée des chefs de service et des membres de la direction.

Cahier des charges

- *Veille au respect des standards des marques Crowne Plaza et InterContinental ainsi que des critères de classification demandé par Hôtellerie Suisse*
 - *Met en œuvre le programme « Quality evaluation » imposé par IHG : auto-évaluation, plan d'actions, etc.*
 - *Analyse les résultats des retours clients.*
-

- **Green Committee**

Le Green Committee des hôtels se réunit les 3^{èmes} vendredis de chaque mois, à 15h00.

Les membres du Green Committee sont des volontaires de chaque service.

Cahier des charges

- *Met en place et s'assure du respect des standards IHG en matière d'environnement*
 - *Effectue le suivi des plans d'actions pour atteindre les objectifs fixés par IHG en matière d'empreinte carbone, énergies, eau et déchets recyclés*
 - *Met en place un plan d'action pour l'obtention de la certification Green Globe*
 - *Sensibilise sur les bonnes habitudes et de bonnes pratiques green auprès des collaborateurs*
 - *Développe des actions visant à sensibiliser les collaborateurs ainsi que les clients au développement durable*
 - *Propose des idées visant à améliorer nos pratiques en termes de développement durable*
-

- ***Risk Management Committee***

Le Risk Management Committee des hôtels se réunit le 2^{ème} mardi de chaque mois, à 10h00.

Cahier des charges

- *Applique la directive MSST*
- *Sécurité feu de l'hôtel*
- *Nuisibles*
- *Evaluation des risques*
- *Suivi des CSA Risk Management IHG*

Développement durable

Définition

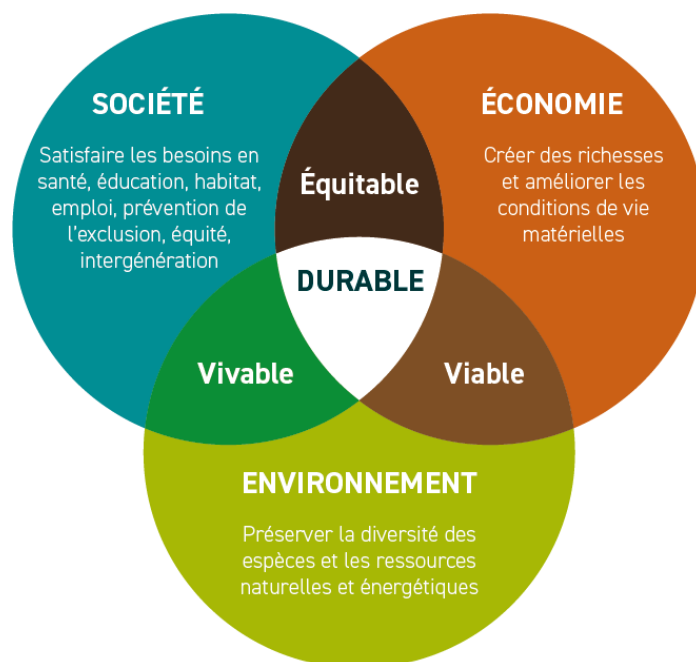
Le développement durable est « [...] doit répondre à nos besoins présents, sans que cela empêche les générations du futur de répondre aux leurs ».

En d'autres termes, le développement durable est la notion qui définit la transition et le changement dont a besoin notre planète et ses habitants pour vivre dans un monde plus équitable, sain et en respectueux de l'environnement.

Les trois piliers du développement durable

Le développement durable suppose un mode d'organisation basé sur 3 piliers essentiels :

- *L'efficacité économique en diminuant l'extrême pauvreté et en garantissant l'emploi du plus grand nombre dans une activité économique dignement rémunérée. L'économie durable est une gestion saine des activités humaines sans préjudices pour l'Homme ou pour l'environnement.*
- *L'équité sociale, pour garantir à tous les membres de la société un accès aux ressources et services de base (éducation, santé, alimentation, logement) pour satisfaire les besoins de l'humanité, réduire les inégalités et maintenir la cohésion sociale.*
- *La qualité environnementale, des activités humaines pour limiter les impacts environnementaux, préserver les écosystèmes et les ressources naturelles à long terme.*



Agenda 2030 du développement durable

Les 17 objectifs de développement durable (ODD) et leurs 169 cibles (sous-objectifs) forment la clé de voûte de l'agenda 2030 fixé par les Nations-Unies. Ils tiennent compte équitablement de la dimension économique, de la dimension sociale et de la dimension environnementale du développement durable et intègrent pour la première fois l'éradication de la pauvreté et le développement durable dans un dispositif commun.

Les ODD doivent être atteints par tous les États membres de l'ONU d'ici à 2030. Cela signifie que tous les pays sont appelés à relever conjointement les défis urgents de la planète. La Suisse est elle aussi appelée à réaliser ces objectifs sur le plan national. Des mesures incitatives doivent en outre être mises en place pour que les acteurs non étatiques contribuent davantage au développement durable.



Les pays promettent aussi de lutter contre le changement climatique. Tous les objectifs intègrent la protection de l'environnement.

Journey to Tomorrow – IHG

Notre nouveau business plan « Journey to Tomorrow » fournit à IHG un cadre puissant qui vise à garantir un bel avenir aux voyages pour tous pour l'horizon 2030.

Ce plan fera d'IHG une organisation plus forte, grâce à notre culture inclusive qui aide nos collègues à s'épanouir. Il reflète les besoins de nos communautés, qu'il s'agisse de soutenir le changement social ou l'avancement des droits de l'homme. Il contribue à protéger la planète aujourd'hui et pour les générations à venir.

Aligné sur notre objectif « True hospitality for everyone », Journey to Tomorrow est un élément clé de la réalisation de notre priorité stratégique : prendre soin de notre personnel, de nos communautés et de notre planète dans le sillage des objectifs des Nations-Unies



Our 10-year responsible business plan

Our goal is to help shape the future of responsible travel together with those who stay, work and partner with us. We will support our people and make a positive difference to local communities, while preserving our planet's beauty and diversity... not just today but long into the future.

IHG[®]
HOTELS & RESORTS



Champion a diverse culture where everyone can thrive



Improve the lives of 30 million people in our communities around the world



Reduce our energy use and carbon emissions in line with climate science



Pioneer the transformation to a minimal waste hospitality industry



Conserve water and help secure water access in those areas at greatest risk



Playing our part in achieving the

Empower our people to help shape the future of responsible travel

Protection de l'environnement

Nous comprenons l'impact de nos activités sur l'environnement et prenons des mesures actives pour le mesurer et le minimiser.

Nous sommes déterminés à faire en sorte que notre entreprise croisse de manière durable, en gardant toujours à l'esprit les ressources que nous utilisons, ainsi que l'opportunité qui nous est offerte de faire les choses différemment.

Politique environnementale de l'hôtel

Depuis 1964, nous hébergeons au sein de nos 333 chambres diplomates, chefs d'État, artistes éminents et athlètes célèbres, dont beaucoup ont fait et continuent de faire l'histoire de notre établissement. Notre restaurant le « Woods » propose une cuisine locale et de saison. Nos hôtes ont également la possibilité de se désaltérer au bar « Les Nations » qui offre une carte de cocktails vintage. En été, la piscine extérieure « Poolside » propose une parenthèse de verdure dans la ville.

A InterContinental Genève, et plus largement chez IHG, nous sommes convaincus que le luxe peut être responsable. On parle ici de luxe résolu.

Ainsi, dans un souci de qualité et d'amélioration constantes, nous nous efforçons de gérer nos activités de façon responsable, tant du point de vue environnemental que sociétal. Nous sommes en effet conscients que notre activité a un impact conséquent sur notre environnement. A travers cette politique, nous cherchons donc à proposer des moyens de réduire la répercussion de nos activités sur l'environnement.

Ainsi, la politique environnementale de l'hôtel s'appuie sur six piliers, à savoir :

- *L'outil IHG Green Engage*
- *Notre business plan responsable «Journey to tomorrow»*
- *La politique environnementale IHG*
- *La certification Green Globe*
- *La charte Ambition Négawatt en partenariat avec les Services Industriels de Genève*
- *Le label suisse Swisstainable*

Les objectifs d'InterContinental Genève incluent notamment les buts suivants :

1. *Réduire notre consommation énergétique globale et l'empreinte carbone en comparaison avec les résultats de 2019 : de -5 % en 2025.*
2. *Impliquer tous les collaborateurs, fournisseurs et partenaires dans le cadre d'un processus d'amélioration continue en collaboration avec nos clients, afin de mieux répondre aux besoins de la communauté et aux avancées en termes de préservation de l'environnement, via notamment la formation des collaborateurs : au moins une formation / sensibilisation par collaborateur par an.*

3. *Se conformer aux réglementations environnementales pertinentes et, le cas échéant, à les surpasser.*
4. *Sensibiliser les clients et les collaborateurs à l'environnement en promouvant un mode de vie sain et des pratiques écologiques responsables en organisant des actions éducatives en lien avec l'environnement tout au long de 2024.*
5. *Informers nos clients, partenaires et le public des activités environnementales de l'entreprise en intensifiant le travail de relations publiques.*
6. *Contribuer au développement durable à travers nos actions et nos décisions.*

Afin de réduire notre impact, nous communiquons nos attentes vis-à-vis des parties externes et des fournisseurs en toute transparence.

Nos priorités sont de :

- *Se limiter aux besoins réels en matière d'achat dans le but d'éviter les surplus inutiles*
- *Privilégier, dans la mesure du possible, des produits recyclés, réutilisables, réparables, biodégradables, valorisables, locaux, équitables et/ou éco-labélisés*
- *Choisir des légumes et fruits de saison*
- *Minimiser les déchets solides ainsi que les emballages*
- *Demander à nos fournisseurs qu'ils adhèrent à des pratiques de travail et commerciales équitables, en respectant le droit du travail et en fournissant les justificatifs demandés.*
- *Recycler, donner ou réutiliser notre matériel.*

Cette politique environnementale a été approuvée par l'ensemble du Green Committee, le 20 janvier 2024 à Genève.

Elle est signée par le directeur général et est diffusée à l'interne. Elle est révisée annuellement.

Politique environnementale d'achats de l'hôtel

Cf annexe

Outil IHG Green Engage

Green Engage est le programme de développement durable en ligne mis à disposition par IHG pour l'ensemble de ses hôtels. L'outil nous aide à gérer et à suivre notre consommation d'énergies et d'eau, notre émission de carbone et de déchets, pour ainsi minimiser nos coûts d'utilisation et notre impact environnemental.

L'utilisation du système IHG Green Engage est une norme mondiale pour tous les hôtels du groupe et fait donc partie de nos standards.

IHG Green Engage est composé de quatre niveaux de certification.

L'atteinte du niveau 1 ainsi que la saisie des données mensuelles dans l'outil de gestion sont des standards de la marque InterContinental.

Chaque année, des objectifs à réaliser nous sont attribués directement sur la plateforme ou via les metrics (objectifs de l'hôtel).

Les sites de réservation d'hôtels IHG indiquent le niveau de certification du système IHG Green Engage atteint par chaque hôtel (de 1 à 4), aidant les clients à identifier les hôtels qui s'engagent dans le développement durable.

Certification Green Globe

En 2014, InterContinental Genève décide de participer au programme Green Globe.

Green Globe est un programme mondial de certification et d'amélioration des performances spécialement conçu pour l'industrie du voyage et du tourisme.

Green Globe aide les entreprises à améliorer leur durabilité économique, sociale et environnementale, tout en étant récompensé et reconnu.

La norme Green Globe fournit aux organisations un cadre leur permettant de réaliser une évaluation complète de leur performance en matière de durabilité environnementale, grâce à laquelle elles peuvent surveiller les améliorations et obtenir la certification.

Une sélection de plus de 380 indicateurs de conformité est appliquée à 44 critères individuels de certification.

Les indicateurs applicables varient selon le type de certification, la zone géographique et les facteurs locaux.

Pour obtenir le label, les entreprises doivent être en conformité avec chacun des 44 critères fondamentaux et atteindre un taux de conformité supérieur à 50% pour les indicateurs correspondant à chaque critère.

Certains indicateurs critiques sont obligatoires et doivent être impérativement respectés pour obtenir la certification.

L'hôtel est certifié pour la première fois en 2014 avec un taux de conformité de 90%.

Politique environnementale IHG

Cf annexe

Swisstainable

La Suisse, pays touristique, suit ainsi une stratégie de durabilité typiquement suisse : Swisstainable.

Swisstainable incarne l'esprit du temps et le besoin de se ressourcer dans la nature :

- *Profiter au plus près d'une nature authentique*
- *Vivre la culture locale vraie*
- *Consommer local*
- *Séjourner plus longtemps et s'immerger davantage dans la culture*

InterContinental Genève adhère à Swisstainable.

Notre gestion des déchets

Nous traitons les déchets suivants :



Nouveautés 2019 :



Nouveautés 2021 :



Nouveauté 2022



Chaque département possède des points de collecte et applique son plan de gestion des déchets.

Nous collaborons avec l'entreprise Transvoirie qui gère pour nous l'intégralité du processus de collecte des déchets : l'enlèvement, le tri, le traitement, le recyclage et la valorisation de nos déchets en collecte mutualisée.

Nous redonnons le maximum d'emballages directement à nos fournisseurs lors de la livraison et transférons dans la marchandise dans des caisses en suivant un code couleur.

Depuis 2022, le pain et les viennoiseries sont distribués aux cochons de la Ferme du Lignon, notre fournisseur d'œufs.

Toujours en 2022, nous avons répertorié les emballages plastiques présents dans l'hôtel afin d'identifier d'éventuels substituts. Exemple : chaussons dans un emballage plastique remplacé par de la tulle réutilisable, etc.

En 2023, des mesures ont été appliquées afin de réduire ces emballages et produits plastiques à usage unique : gobelets réutilisables, séchage au sèche-main uniquement pour les arrières, incitation auprès des fournisseurs pour réduire les emballages de livraison, etc.

Déchets ménagers

Poubelles présentes dans tout l'hôtel.

Les poubelles sont transférées sur le quai du cost.

Papiers / cartons

Points de collecte dans tout l'hôtel.

Poubelle de tri dans chaque bureau.

Le papier/carton est transféré sur le quai du cost.

Enlèvement sur demande.

Déchets organiques

Points de collecte dans les points de restauration, les cuisines et au restaurant du personnel.

Des bacs de lavures de 120 litres situés sur le quai de livraison sont enlevés 3 fois par semaine.

Nos lavures sont transformées en biogaz.

Fer blanc

Point de collecte au service maintenance

Compacteur local poubelle sur le quai de livraison

Enlèvement sur demande.

Huiles végétales

Point de collecte situé sur le quai de livraison.

Enlèvement sur demande.

Verre (non consigné)

Points de collecte dans les plonges.

Le verre est amené au bac présent sur le quai de livraison.

Enlèvement sur demande.

Appareils électroniques

Bac présent au service maintenance.

Enlèvement sur demande.

Cartouches imprimante et toners

Il est enlevé par www.ecologic-recyclage.ch sur demande.

Capsules Nespresso

Contenant de récupération dans les bureaux.

Enlèvement sur demande

Déchets verts

Sur le quai de livraison

Enlèvement sur demande

Inerte

Bac présent sur le quai de livraison

Enlèvement sur demande.

Déchets spéciaux

Bac de récupération spray, produits chimiques au service technique

Enlèvement sur demande

Piles

Points de collecte à l'administration et au service technique

Enlèvement sur demande.

Ampoules / néons

Bac de récupération à l'atelier technique

Enlèvement sur demande.

Bois, métal

Une benne vient sur demande lors de travaux spécifiques.

Plastique (amenities)

Don à des associations

Barres de savon

Don à des associations

Pain et viennoiseries

Don aux cochons de la Ferme du Lignon

Une formation sur la gestion des déchets a été lancée en décembre 2022 afin de familiariser les collaborateurs à la gestion des déchets et d'effectuer les rappels nécessaires. Elle est obligatoire pour toutes les nouvelles recrues.

Gestion des énergies

Accords internationaux sur le climat

Lorsque l'on aborde les questions climatiques, on ne peut pas s'arrêter aux frontières. C'est pourquoi un cadre international a été fixé afin que les pays se mettent d'accord sur les objectifs à atteindre en matière de réduction de CO2 ainsi que sur les responsabilités respectives de chacun par rapport à ces objectifs.

1989 - Le Protocole de Montréal (RS 0.814.021) vise à limiter l'usage de produits nocifs pour la couche d'ozone

1992 - La Convention-cadre des Nations-Unies sur les changements climatiques

Actuellement, la réglementation internationale en vigueur concernant les mesures face au changement climatique est la Convention-Cadre des Nations-Unies sur les changements climatiques qui a été adoptée en 1992. Celle-ci met en place un cadre global de l'effort intergouvernemental pour faire face au défi posé par les changements climatiques. Elle reconnaît que le système climatique est une ressource partagée dont la stabilité est affectée par les émissions de CO2 ainsi que les autres gaz à effet de serre.

1992- La Convention de Bâle (RS 0.814.05) réglemente les mouvements de déchets entre les pays

1997 - Le Protocole de Kyoto (RS 0.814.011) vise à réduire les émissions de gaz à effet de serre (valable jusqu'en 2020)

La Convention-cadre des Nations-Unies ne définit pas en détails le rôle de chacun. Pour cela, les pays ont établi en 1997 des règles, définies dans le Protocole de Kyoto. Celui-ci fixe, pour chaque pays, des objectifs de réduction des gaz à effet de serre par rapport à l'année de référence 1990. Le Protocole de Kyoto est valable jusqu'en 2020. A ce jour, 195 pays, dont la Suisse mais pas les États-Unis, ainsi que l'Union européenne ont adhéré à ce protocole.

Conférences des parties (COP)

Chaque année, les Etats membres de la Convention-cadre des Nations-Unies sur les changements climatiques se réunissent pour négocier et s'accorder sur les moyens et les mesures à prendre pour atteindre les objectifs, lors des « Conférences des Parties », dites COP.

2015 - LaCOP 21 et l'Accord de Paris.

Dans le cadre de la COP 21 et pour préparer l'après 2020, les 195 Etats membres de la CCNUCC ont signé en 2015 l'Accord de Paris. L'objectif principal de celui-ci est de maintenir l'augmentation de la température mondiale bien en-dessous de 2°C et de mener des efforts encore plus poussés pour limiter l'augmentation de la température à 1,5°C au-dessus des niveaux pré-industriels. L'accord vise à renforcer la capacité à faire face aux impacts du changement climatique. La Suisse a également signé cet accord.

2023 - COP sur les changements climatiques à Dubaï

La 28e Conférence des Nations unies sur les changements climatiques (COP28) s'est terminée le 13 décembre 2023 à Dubaï. Elle a notamment dressé un premier bilan intermédiaire des progrès réalisés dans le cadre de l'Accord de Paris (accord sur le climat), a traité de la sortie du charbon, du pétrole et du gaz et s'est penchée sur les règles applicables au fonds pour les dommages climatiques dans les pays en développement. Les États ont établi un bilan intermédiaire qui formule diverses recommandations indiquant la voie à suivre pour que les objectifs de l'accord sur le climat demeurent atteignables. Une recommandation vise le développement des énergies renouvelables et l'amélioration de l'efficacité énergétique d'ici à 2030 et une autre, inédite, la sortie du charbon, du pétrole et du gaz d'ici à 2050. La Suisse s'est engagée en faveur de telles recommandations.

Politique énergétique suisse

Article constitutionnel sur l'énergie, loi sur l'énergie, loi sur le CO₂, loi sur l'énergie nucléaire et la loi sur l'approvisionnement en électricité sont les volets d'une politique énergétique suisse et moderne s'inscrivant dans la durée. La politique énergétique de la Confédération et des cantons consiste non seulement à créer des bases légales mais également à élaborer des perspectives, des stratégies, des programmes de mise en œuvre et une évaluation des mesures prises aux échelons communal, cantonal et fédéral.

Il a fallu attendre 1990 pour que la politique énergétique soit ancrée dans la Constitution fédérale. L'article constitutionnel sur l'énergie définit que "dans les limites de leurs compétences respectives, la Confédération et les cantons s'emploient à promouvoir un approvisionnement énergétique suffisant, diversifié, sûr, économiquement optimal et respectueux de l'environnement, ainsi qu'une consommation économe et rationnelle de l'énergie". Avec un catalogue d'exigences aussi étendu, la barre est placée très haut pour la Confédération et les cantons en matière de politique énergétique ; ce catalogue démontre également à quel point il est difficile de trouver des solutions qui satisfont à toutes les exigences.

Depuis 1990, tous les cantons ont adopté leurs propres lois et directives en matière de politique énergétique ; avec l'entrée en vigueur, le 1er janvier 1999, de la loi sur l'énergie et de son ordonnance, le Conseil fédéral a rempli le mandat que le peuple lui avait attribué en 1990 en optant pour l'article constitutionnel sur l'énergie.

Outre leur législation en matière de politique énergétique, Confédération et cantons disposent du programme "SuisseEnergie", un instrument concret et à intervention directe pour réaliser les

objectifs énergétiques et climatiques. Mais ces objectifs ne pourront être atteints que moyennant le renforcement des mesures actuelles et un partenariat encore plus étroit entre la Confédération, les cantons et les milieux économiques.

Les cantons contribuent par une stratégie adaptée au secteur du bâtiment. L'harmonisation des lois cantonales sur la base du Modèle de prescriptions énergétiques des cantons (MoPEC) est en cours : 23 cantons ont déjà intégré le module de base dans leur législation énergétique.

Cadre légal suisse

En Suisse, on retrouve deux offices fédéraux qui traitent des questions liées aux énergies et à l'environnement :

—Office Fédéral de l'Energie (OFEN)

—Office Fédéral de l'Environnement (OFEV)

L'OFEN et l'OFEV sont des offices du Département fédéral de l'environnement des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC).

Il existe également une commission parlementaire : la Commission de l'environnement, de l'aménagement du territoire et de l'énergie (CEATE)

Droit de l'environnement

Le droit de l'environnement se fonde sur de principes directeurs qui, indépendamment des diverses dispositions légales, orientent les lois et ordonnances. Ils influent aussi sur l'application pratique des dispositions.

—Principe de prévention

—Principe de causalité

—Principe de lutte à la source

—Principe d'évaluation globale

—Principe de coopération

—Principe de causalité

Source : www.bafu.admin.ch/droit-environnement-bref

Législation existante concernant la politique environnementale (non exhaustif)

La législation suisse en matière de protection de l'environnement est particulièrement riche :

—Article constitutionnel sur l'énergie du 23 septembre 1990 (Constitution fédérale)

—Loi sur la protection de l'environnement (LPE) du 7 octobre 1983

—Loi sur l'énergie (LEne) du 26 juin 1998

—Ordonnance sur l'énergie (OEne) du 1^{er} novembre 2017

- Loi fédérale sur la réduction des émissions de CO₂ du 23 décembre 2011
- Loi sur l'énergie nucléaire (LENu) 21 mars 2003
- Ordonnance sur l'énergie nucléaire (OENu) du 10 décembre 2004
- Loi sur l'approvisionnement en électricité (LApEl) du 23 mars 2007
- Ordonnance sur l'approvisionnement en électricité (OApEl) du 14 mars 2008
- Loi sur la protection des eaux (LEaux) du 24 janvier 1991
- Loi sur l'aménagement des cours d'eau (LACE) du 21 juin 1991
- Loi sur les forêts (LFo) du 4 octobre 1991
- Loi fédérale sur la protection de la nature et du paysage (LPN) du 1er juillet 1966
- Loi fédérale sur la chasse (LChP) du 20 juin 1986
- Loi fédérale sur la pêche (LFSP) du 21 juin 1991
- Ordonnance sur la limitation et l'élimination des déchets (OLED) du 4 décembre 2015
- Ordonnance sur la restitution, la reprise et l'élimination des appareils électriques et électroniques (OREA) du 14 janvier 1998

L'agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC)

InterContinental Genève collabore avec l'agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC) depuis 2015.

L'AEnEC nous offre un service de gestion de l'énergie simple, complet et fiable pour réduire les coûts énergétiques dans notre hôtel avec des outils conformes à la norme ISO 50001. Elle nous accompagne pour effectuer un audit énergétique complet.

Démarche Ambition Négawatt de SIG-éco 21

Les économies d'énergie constituent un des éléments clés de la transition énergétique. Elles contribuent à la préservation des ressources naturelles et du climat et à la sortie du nucléaire tant à l'échelle locale que globale. Depuis 2007, le programme SIG-éco21 accompagne avec succès les Genevois dans la réduction de leur consommation d'énergie et de leurs émissions de CO₂.

Portant les objectifs de la Confédération (Stratégie Énergétique 2050) et du Canton de Genève (société à 2000W), il a pour ambition de faire de Genève la région la plus efficiente au monde.

Le programme Ambition Négawatt englobe le programme SIG-éco21 et s'adresse plus particulièrement aux grands consommateurs. Il se résume ainsi : « construire ensemble une stratégie énergétique durable » et regroupe les éléments suivants :

- *Engagement et charte AMBITION NEGAWATT*
- *Mise en place d'une organisation*

- *Analyse énergétique*
- *Objectifs de performance énergétique (économie d'énergie)*
- *Définition des actions de performance énergétique (APE)*
- *Sensibilisation des collaborateurs*
- *Mesure des résultats des actions de performances énergétiques*
- *Indicateurs de performance*
- *Revue annuelle de direction*

Gestion de la qualité

Pour offrir un service et des prestations à la hauteur des attentes de nos clients, notre établissement doit continuellement s'améliorer. A l'aide de divers outils et programmes, l'hôtel peut recevoir des retours des clients, identifier les points à améliorer et établir un plan d'action correctif.

Standards InterContinental Hotels & Resorts

- **Global Design Guidelines** : ce document est conçu pour fournir des indications claires sur la manière de donner vie aux signatures de conception chez InterContinental Hotels & Resorts. Il regroupe les standards graphiques.
- **Brand Safety Standards** : les normes de sécurité ont pour objectifs d'aider les hôtels du groupe IHG à identifier, se préparer, minimiser et répondre aux risques d'incendie, de santé et sécurité susceptibles d'avoir un impact négatif.
- **Operations Standards** : ce document comprend les normes requises lors de l'exploitation de l'hôtel qui s'appliquent aux hôtels InterContinental Hotels en Suisse.

Standards LQA

Les évaluations couvrent plus de 800 "touches" de service individuelles dans tous les départements de l'hôtel. Chaque service est noté individuellement et accompagné d'un rapport écrit détaillé, qui donne une vue d'ensemble de l'expérience de service et des recommandations claires sur la façon dont elle aurait pu être améliorée.

Une évaluation anonyme sur site est réalisée. Elle est de trois jours ou deux nuits et mesure tous les aspects du séjour des clients. Cette évaluation prend en compte plus de 800 critères de référence, de l'intelligence émotionnelle, la durabilité et des normes spécifiques à la marque.

Un rapport final incluant un retour quantitatif et qualitatif, ainsi que des photos et des enregistrements numériques sont fournis par le consultant à la direction.

Quality Evaluation

Le programme « Quality Evaluation » a été lancé en Europe par IHG en 2018. En 2019, il s'étend à toutes les régions.

Grâce à ses processus qualité, IHG® peut assurer la constance du produit.

- *Une auto-évaluation est réalisée trimestriellement, à l'aide de l'application CMX. La mise en conformité du plan d'action doit être terminée dans les 30 jours suivants l'évaluation.*

- Un audit annuel sur site ou en virtuel.

Onsite Quality Evaluation (OQE) – 4 catégories notées					Brand Experience Evaluation (BEE) *
Score requis	Brand Standard	Brand Safety Standard	Cleanliness	Condition	Les questions sont fondées sur les comportements de service de votre enseigne (Service Behaviours) pour les principaux points de contact du parcours client
	85 %	100 %	85 %	85 %	La BEE n'est pas prise en compte dans la note d'Onsite Quality Evaluation, mais un indicateur de performance sera ajouté sur la fiche des indicateurs mensuels de chaque hôtel (Scorecard).
REMARQUE : Les Notes de passage minimales doivent être obtenues dans toutes les catégories pour obtenir votre Quality Metric.					

IHG Way of Clean

En raison de la crise du COVID-19 et des sensibilités accrues en matière d'hygiène émergentes, la propreté reste la priorité absolue. Des protocoles de nettoyage et de propreté stricts sont essentiels pour garantir la sécurité des collaborateurs et des clients et sont restées dans les standards de la marque IHG.

- Les collaborateurs doivent nettoyer les chambres et tous les espaces publics en suivant le programme IHG Way of Clean 5S
- un calendrier de nettoyage (quotidien, hebdomadaire, mensuel et périodique) et des inspections doivent être suivis et enregistrés conformément au programme IHG Way of Deep Clean et Preventative Maintenance.
- les produits chimiques et outils de nettoyage doivent être utilisés conformément aux spécifications garantissant l'efficacité des processus de nettoyage.
- le système de code couleur des chiffons en microfibre doit être suivi à tout moment pour éviter toute contamination croisée pendant le processus de nettoyage.

Les hôtels doivent accorder une attention particulière aux zones de contact élevé tout au long du séjour et aux zones réservées aux collaborateurs, en veillant à ce qu'elles soient nettoyées et désinfectées en profondeur à intervalle régulier.

Mesure de la satisfaction de la clientèle - HeartBeat

HeartBeat est le système mondial de mesure de la satisfaction des clients fourni par IHG et supporté par le logiciel Medallia. Il constitue l'un des meilleurs moyens de mesurer la satisfaction de nos clients:

- Dashboard, pour une vue d'ensemble des tendances
- Feedback, pour le détail par client
- Key drivers, pour identifier les zones à améliorer

- *Ranker*, pour se comparer aux autres hôtels de la marque
- *Scoreboard*, pour des résultats chiffrés
- *Social reviews*, pour avoir les avis publiés sur les sites de réservation et les réseaux sociaux (IHG Reviews, Booking.com, Google Business, Hotels.com, Tripadvisor, etc.)

Classification HôtellerieSuisse

HôtellerieSuisse est auteur et propriétaire de la classification suisse officielle et nous y sommes affiliés.

Orientée sur les attentes de la clientèle, la classification assure à l'hôtel un positionnement clairement défini sur le marché et constitue pour l'hôte une promesse directe de qualité.

HôtellerieSuisse garantit la crédibilité, les standards et la pertinence des étoiles hôtelières.

L'association contribue ainsi au développement continu de la qualité de l'hôtellerie suisse. Les hôtes, tout comme les hôteliers, profitent des avantages de la classification des hôtels.

HôtellerieSuisse (Société Suisse des Hôteliers) a introduit le système de classification en 1979 dans notre pays.

Les critères de classification sont revus tous les cinq ans pour être adaptés aux nouveaux standards internationaux et aux futures attentes des hôtes, imposant aux établissements de se soumettre à chaque fois à un nouveau contrôle.

Notre hôtel est classé 5 étoiles supérieur. La dernière visite a eu lieu en janvier 2022.

Santé et sécurité

La sécurité avant tout. Plus qu'un sentiment de confort et de style ou la qualité de l'accueil ou même le niveau de service, les clients veulent se sentir en sécurité dans un hôtel.

Pour l'ensemble des collaborateurs, nous agissons également en faveur de la sécurité et de la santé au moyen d'une organisation du travail, d'un encadrement et d'une formation adaptés.

Nous attachons une grande importance à la santé, à la sécurité et au bien-être de nos collaborateurs et de nos clients.

Directive MSST (directive CFST 6508)

MSST est l'acronyme d'« appel à des médecins et autres spécialistes de la sécurité au travail », mais désigne également l'élaboration d'un système de sécurité au sein des entreprises et donc la prévention systématique.

Concrètement, l'objectif est de prévenir les accidents et les maladies professionnelles et d'éviter ainsi des souffrances, des heures d'absence et des coûts en adoptant une approche systématique.

La directive MSST :

- *règle l'appel à des médecins et autres spécialistes de la sécurité au travail (MSST);*
- *exige une détermination des dangers et une planification des mesures et*
- *formule des exigences auxquelles doit satisfaire le système de sécurité de l'entreprise.*

Une entreprise qui n'est pas exposée à des dangers particuliers mais qui emploient au moins 50 collaborateurs est tenue d'appliquer la directive MSST, ce qui est le cas de notre établissement.

Notre responsable de la sécurité est en charge de la directive MSST. L'objectif de la démarche est de réaliser une identification des dangers portant sur la santé et la sécurité des collaborateurs. Les rapports synthétisent les dangers identifiés, les situations précises d'exposition, les mesures proposées et des commentaires éventuels de concert avec le Risk Management Committee.

IHG Brand Safety Standards

Les normes de sécurité d'IHG ont été élaborées en 2004 en réponse aux risques existants en matière de sécurité et de sûreté décrits dans les normes de propriété d'IHG. En 2011, elles ont été transformées en un ensemble de normes de sécurité mondiales pour les marques, qui ont été mises en place en juillet 2012. Elles établissaient un ensemble mondial d'exigences communes pour faire face aux risques en matière de sécurité lors de la conception, de la construction et de l'exploitation d'hôtels.

En 2014, un processus de reformatage des normes de marque a été lancé afin de préparer sa publication dans un manuel de normes de marque en ligne. Ce processus s'est achevé en 2016 et les « normes de sécurité actualisées pour les marques » sont entrées en vigueur le 1er janvier 2017.

Les normes de sécurité d'IHG ont pour objet d'aider les hôtels à identifier, se préparer à, minimiser et répondre aux risques d'incendie, de santé et sécurité et de sûreté susceptibles d'avoir un impact négatif sur nos « collaborateurs ».

Lorsque la réglementation locale est plus exigeante que les normes de sécurité d'IHG, la réglementation locale doit être appliquée. En revanche, si les exigences d'IHG s'avèrent plus strictes, elles doivent être appliquées, à moins que les réglementations locales en interdisent de manière explicite la mise en œuvre.

Défibrillateur DAE

Notre hôtel dispose de deux défibrillateurs faciles et rapides à utiliser par tous. Ils se trouvent au back office de la réception et près de la piscine.

Équipement de protection individuel (EPI)

Les employés sont tenus d'utiliser des équipements de protection individuelle (EPI) lorsque cela s'avère nécessaire. Les employeurs sont tenus de mettre les EPI nécessaires à la disposition de leurs collaborateurs et d'assumer les frais qui y sont liés. Ils doivent veiller à ce que les EPI soient toujours en parfait état et prêts à être utilisés.

On entend par EPI tout équipement porté par une personne dans le but de se protéger contre les dangers susceptibles de constituer une menace pour sa santé.

L'hôtel fournit des chaussures de sécurité à tous les collaborateurs concernés, notamment au service technique, cost-control, stewarding et en cuisine.

Fiches de sécurité des produits

Tous nos produits de nettoyage ou chimiques sont référencés et la fiche produit complète disponible sur l'intranet de l'établissement.

Formation de lutte contre le feu

Chaque année, la plupart de nos collaborateurs participe à la formation avec le simulateur mobile, qui se stationne devant l'hôtel.

Le simulateur mobile permet de recréer des feux réels dans un volume restreint. Le participant se retrouve donc au plus près des conditions réelles d'intervention. Il dispose de toutes les installations techniques de sécurité (détection incendie, éclairage de secours, balisage d'évacuation, sortie de secours, exutoire de fumée, sprinkler, poste incendie avec extincteurs, etc.) qu'il peut utiliser à sa guise et en toute sécurité.

Le but est de former l'ensemble de nos collaborateurs aux premiers gestes réflexes à effectuer lors de la découverte d'un incendie ainsi qu'au comportement à adopter en cas d'évacuation.

31 personnes formées en 2020

37 personnes formées en 2021

38 personnes formées en 2022

63 personnes formées en 2023

Formation BLS First Aid

La formation BLS First Aid mise sur la théorie et la pratique de l'alarme, l'approche d'une victime inconsciente (adulte et enfant), la position latérale de sécurité, la reconnaissance des signes cliniques d'une victime en arrêt cardiaque et la réanimation cardio-pulmonaire (CPR), avec une démonstration de la mise en place d'un défibrillateur AED et des mises en situation réalistes.

À l'issue de la formation BLS First Aid, les participants sont capables d'intervenir en assurant leur sécurité, en effectuant une approche d'une victime (adulte et enfant) consciente et inconsciente selon l'algorithme SRC, en alarquant le 144, en pratiquant les mesures du BLS et la mise en place de l'AED durant l'attente des secours professionnels.

Cette formation est proposée à nos collaborateurs chaque année.

24 personnes formées en 2019

21 personnes formées en 2020

6 personnes formées en 2021

9 personnes formées en 2022

3 personnes formées en 2023

Hygiène

Nous faisons appel à la société Amicolab pour contrôler l'hygiène et la sécurité des aliments.

Cahier des charges

- *3 audits de suivi par an, visites spot. Les audits ont pour but de contrôler le fonctionnement des cuisines, des offices, du bar ainsi que la documentation d'autocontrôle :*
 - *autocontrôle*
 - *hygiène du personnel*
 - *hygiène du travail*
 - *respect du produit*
 - *étiquetage fournisseur*
 - *nettoyage et désinfection des locaux*
 - *gestion des restes et des déchets*
 - *locaux et installations*
 - *transport, réception des marchandises*

- *stockages*
- *différentes étapes de fabrication*
- *service et exposition*
- *Formation du personnel à l'hygiène et à l'autocontrôle*
- *Validation analytique régulière :*
 - *qualité des denrées alimentaires*
 - *durée de vie (étude de vieillissement)*
 - *prélèvements microbiens sur le matériel et les équipements*
 - *prélèvements microbiens sur les mains*
 - *analyse de potabilité de l'eau*
- *Intervention en cas de suspicion de toxi-infections alimentaires*
- *Hygiène du bâtiment :*
 - *analyses microbiologiques de l'air*
 - *recherche des légionnelles dans l'eau*
 - *suivi housekeeping (prélèvements de surface par empreinte dans les chambre)*

HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point)

L'HACCP est un système qui identifie, évalue et maîtrise les dangers significatifs au regard de la sécurité des aliments (NF V 01-002).

Basée sur 7 principes, la mise en place de l'HACCP se fait en suivant une séquence logique de 12 étapes, dont l'analyse des dangers et la détermination des points critiques pour leur maîtrise.

L'HACCP s'intéresse aux 3 classes de dangers pour l'hygiène des aliments:

- *les dangers biologiques (virus, bactéries)*
- *les dangers chimiques (pesticides, additifs...)*
- *les dangers physiques (bois, verre...).*

Dans notre établissement, c'est le comité hygiène qui est chargé.

Programmes socio-culturels

Nous jouons un rôle actif dans le développement de notre communauté et soutenons les projets locaux.

Nous savons que notre succès et le bien-être de ceux qui travaillent dans et autour de notre établissement sont étroitement liés.

IHG Code of Conduct

Chez IHG, faire des affaires de manière responsable fait partie intégrante de notre culture. Cela sous-tend toute notre stratégie et notre engagement à offrir une véritable hospitalité à tous.

Le Code de conduite d'IHG nous aide tous à prendre les bonnes décisions. Il énonce les principes que nous devons tous respecter chez IHG, où que nous soyons dans le monde. Il indique également où aller si des collègues sont confrontés à une question difficile et ont besoin d'une aide supplémentaire.

Le code est applicable à tous nos administrateurs, dirigeants et employés.

L'IHG Code of Conduct est une formation obligatoire annuelle sur MyLearning pour l'ensemble des collaborateurs.

Prévention du trafic d'être humain

« Preventing human trafficking » fait partie des formations annuelles obligatoires que chaque collaborateur/trice doit effectuer chaque année.

Convention collective nationale de travail (CCNT) pour les hôtels, les restaurants et les cafés

Cette convention fait partie intégrante de chaque contrat de travail et couvre les axes suivants :

- *Applicabilité et durée du contrat*
- *Début et fin des rapports de travail*
- *Salaire*
- *Durée de travail et repos*
- *Compensation du salaire et assurances sociales*
- *Dispositions générales*
- *Dispositions formelles*

Pour les points qui ne seraient pas traités par la CCNT, c'est le code des obligations suisse qui fait foi. Le titre dixième indique toutes les obligations relatives au contrat de travail (Art 319 à Art 362).

Cartes de reconnaissance

Nous souhaitons que les collaborateurs se sentent valorisés et appréciés. Les cartes de reconnaissance sont là pour reconnaître les efforts des collaborateurs.

Chacun/e peut remplir une carte de reconnaissance pour un collaborateur dont il souhaite reconnaître les efforts.

Une carte de reconnaissance est également faite pour chaque commentaire positif reçu sur HeartBeat ou les réseaux sociaux.

Les cartes de reconnaissance sont validées par la direction. Le collaborateur reçoit un bon pour un brunch au bout de 10 cartes de reconnaissances.

Giving for Good Month



Chez IHG, nous vouons une véritable passion d'aider et de prendre soin des autres. Chaque année en septembre, tout le mois est consacré à faire une différence positive en nous rassemblant et en proposant des actions bénéfiques dans les domaines suivants :

- le bénévolat
- activités axées sur les autres, les communautés,
- l'écologie

Les heures de bénévolat sont considérées comme du temps de travail.

Label Great Place to Work

Nous sommes persuadés qu'il faut façonner la culture d'entreprise à travers des valeurs vécues. Ces valeurs sont vécues lorsqu'elles sont soutenues par la stratégie organisationnelle et vice versa. Nous sommes convaincus que les processus dans les entreprises peuvent façonner la culture d'entreprise. Il s'agit notamment de : inspirer, informer, écouter, valoriser, développer, développer, porter son attention, célébrer, participer, recruter et accueillir.

Nous sommes persuadés que le monde peut s'améliorer si les organisations s'engagent activement pour leur culture d'entreprise et offrent un climat de confiance.

Ainsi, nous avons mis en place un comité destiné au bien-être des employés. Le comité propose ainsi des activités sportives, menus à thèmes, temps de bénévolats, sorties, etc.

Label Entreprise Formatrice

Les entreprises formatrices jouent un rôle majeur dans l'intégration professionnelle et sociale des jeunes. Grâce au label «Entreprise formatrice», elles signalent leur engagement et renforcent ainsi leur image.

Depuis 2022, nous accueillons 4 apprentis dans notre établissement :

- *Un apprenti en cuisine*
- *Un apprenti en pâtisserie*
- *2 apprentis en spécialiste de la restauration*



Initiative OK:GO

L'objectif de l'initiative est que chaque entreprise touristique mette à disposition des clients les informations d'accessibilité de son offre, afin de faciliter la planification de voyages pour les personnes en situation de handicap et les seniors. Pour ce faire, OK:GO met à disposition une systématique de saisie et de communication des informations d'accessibilité. Il ne s'agit pas de faire des adaptations architecturales aux infrastructures ou de recenser des infrastructures accessibles aux personnes handicapées. Il s'agit simplement de mettre à disposition des clientes et clients des informations concernant l'accessibilité d'un lieu, au même titre qu'une adresse ou que d'horaires d'ouverture.

Partenariat avec les associations

***Partage** : réalisation de cabas alimentaires en septembre 2021 et collecte de denrées alimentaires et produits d'hygiène à l'intention des bénéficiaires de l'association en 2022 et 2023.*

***Youth for Soap** : recyclage des savons*

***Croix-Rouge** : dons de linge et organisation d'un vide dressing en septembre 2021, 2022 et 2023.*

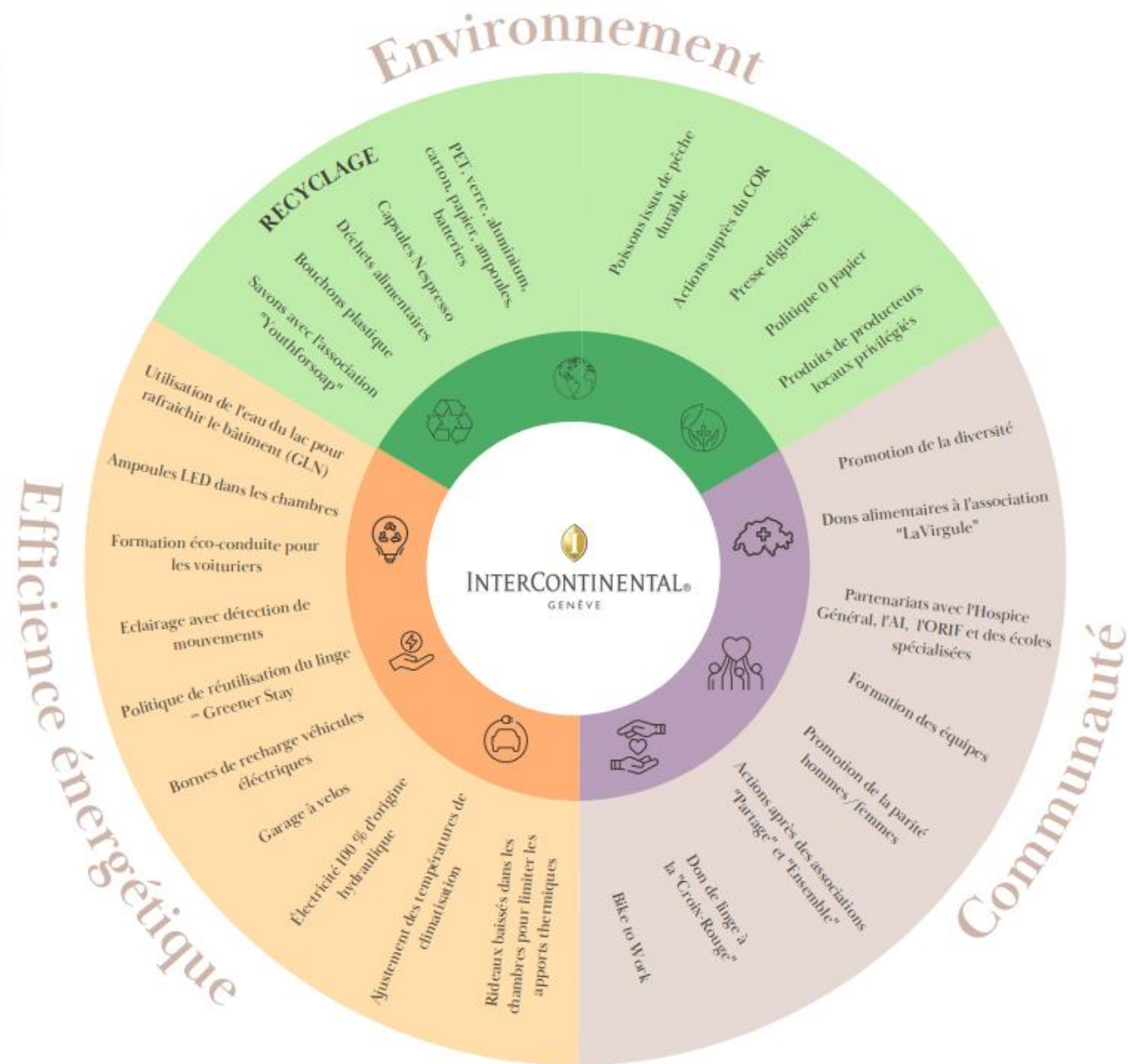
***La Virgule** : don des invendus du brunch dominical, participation aux opérations « La Soupe du Cœur » en 2023, peinture des locaux et aide à l'entretien des extérieurs des résidences en 2023.*

***Actifs** : accueil de personnes en situation de handicap. Embauche d'un stagiaire en 2023.*

***Centre Ornithologique de Réhabilitation (COR)** : aide des soins aux oiseaux sur une demi-journée en 2022 et 2023.*

***HUG** : organisation d'une collecte de sang dans nos murs en 2023*

***Le Petit Escabeau** : collecte de jouets et mise à disposition gratuite de lieux de salons*



Rapport annuel d'amélioration continue 2022 -2023

Le rapport annuel d'amélioration continue détaille les nouvelles initiatives et actions menées durant l'année précédente. Il prouve les engagements de l'entreprise en matière d'amélioration continue.



Lutte contre les déchets :

La lutte contre le plastique et les objets à usage unique a commencé par un recensement de ces items par le Green Committee. Une fois la liste établie, des mesures de remplacement ou d'élimination de ces objectifs ont été entreprises.

Ainsi, les gobelets en carton ont été complètement retirés et remplacés par des gourdes ou des tasses du côté de nos collègues. Une version biodégradable est cependant proposée à nos clients.

Les portions individuelles de sauce ont été remplacées par des flacons rechargeables ou des distributeurs (pour les salariés). Il en est de même pour les miniatures de produits de toilettes. Les clients retrouveront maintenant des distributeurs en chambre.

Les fiches de paie ne sont plus imprimées, et les salariés ont accès à leurs documents administratifs sur leur plateforme Nova.



Réduction de la consommation d'énergie

En 2023, nous avons remplacé plus de 5'000 ampoules en LED dans les espaces communs fréquentés par les clients. Le projet s'étend également en 2024 pour les arrières, avec notamment l'équipement de détecteurs de présence.



Formations

En 2023, nos managers ont été sensibilisés à la cause LGBTQI+ lors d'une intervention d'une demi-journée conduite par l'association Dialogai.

Les managers et membres du Green Committee, ont également participé à un atelier sur la Fresque du Climat.

Enfin, les membres du Green Committee ont été formé par l'organisme ecoLive dans l'objectif d'être capable de sensibiliser les équipes et mettre en place des plans d'actions.



Protection de l'environnement et bien-être au travail :

En partenariat avec les Paniers de Faustine et l'Union Maraîchère de Genève, nos collègues peuvent se faire livrer des paniers de légumes de producteurs locaux et issus d'une agriculture de saison et raisonnée.



Diversité, équité et inclusion :

En 2023, nous avons engagé un stagiaire en situation de handicap en CDI au sein de notre lingerie via l'association Actifs.

La question de la diversité, l'équité et l'inclusion a été abordée avec les étudiants de l'IESEG. Des pistes ont été explorées grâce à leurs précieux retours et davantage de projets sur le sujet seront menés au cours de 2024.

Genève, le 20 janvier 2024

*Hans HEIJLIGERS
Directeur Général*