



LE ROYAL MONCEAU

RAFFLES PARIS

PLAN DE GESTION DURABLE
2024

I. Champ d'application & objectif

Ce plan de management durable a pour objectif de présenter l'organisation et la dynamique de notre démarche RSE.

La Responsabilité Sociétale des Entreprises correspond à l'agrégation de critères sociaux, environnementaux et éthiques dans la politique de l'entreprise. Cela permet d'avancer vers une gestion responsable de ses activités et de contribuer positivement au changement.

Devenue essentielle au cours des dernières décennies, intégrer la RSE à sa stratégie n'est plus un choix, mais une véritable nécessité pour continuer de prospérer.

Pour élaborer ce plan de gestion durable de manière adaptée à la taille et à l'échelle de l'entreprise, nous avons :

- Évalué la situation actuelle de l'entreprise en matière de durabilité ;
- Défini des objectifs clairs et mesurables, adaptés à la taille, au secteur d'activité et aux moyens de l'entreprise ;
- Élaboré une stratégie de développement durable basée sur les quatre piliers : environnemental ; social & sociétal ; qualité et santé/sécurité. Cette stratégie est alignée avec notre cœur de métier.
- Impliqué nos parties prenantes internes et externes dans l'élaboration et la mise en œuvre de cette stratégie, afin d'assurer l'adhésion, la pertinence et la pérennité de la démarche ;
- Adapté notre communication à la taille de l'entreprise et aux attentes des parties prenantes.

Ce plan est volontairement :

- **Évolutif** : Notre démarche se construit et se formalise chaque jour un peu plus, s'adaptant aux impératifs de notre secteur et de nos métiers pour faire évoluer durablement nos processus opérationnels ;
- **Soutenu** par notre direction générale et l'ensemble de nos collaborateurs ;
- **Disponible** en interne et en externe sur le site officiel de l'institution.

II. Le Royal Monceau - Raffles Paris et le développement durable

Inauguré en 1928, le Royal Monceau - Raffles Paris s'impose comme un point de rencontre privilégié pour les artistes, les écrivains et les aventuriers. Réinventé par le talentueux designer Philippe Starck, l'hôtel est naturellement devenu une résidence du chic parisien, distingué par le label « Palace » depuis 2013.

Soucieux de continuer à traverser les époques tout en laissant un héritage de qualité aux générations futures, l'hôtel s'est progressivement tourné vers les différentes thématiques associées à la durabilité.

Le référentiel Green Globe nous offre l'opportunité de structurer notre démarche et nous pousse à nous améliorer continuellement afin d'atteindre l'excellence écologique, dans un cadre équilibré de performance économique et de bien-être social.

L'obtention de la certification Green Globe renforcera encore l'engagement de l'hôtel en faveur d'un écotourisme plus durable. Ce sera également l'occasion pour nous de récompenser les efforts quotidiens de nos collaborateurs, ainsi que ceux de nos parties prenantes.

III. Les outils et fondamentaux de la démarche RSE

a. Les valeurs de notre entreprise

Nous nous efforçons d'incarner au quotidien les valeurs chères au groupe Raffles, dont nous faisons partie :

« Nos valeurs sont notre langage commun. »

Authenticité - Humilité - Excellence - Générosité - Élégance - Beauté

Ces valeurs sont le symbole de notre identité et contribuent au sens de l'hospitalité et du service que nous souhaitons perpétuer. Elles dictent notre code de conduite et sont déclinées dans nos activités quotidiennes.

b. Plan de gestion durable

Notre établissement doit établir et maintenir le plan de gestion durable conformément aux exigences incluses dans cette section.

Notre établissement fournira et rédigera des politiques et des procédures qui :

- Sont adaptées à la nature et à la portée des activités de l'organisme ;
- Sont alignées sur les quatre domaines clés du plan de gestion durable, à savoir les questions environnementales, socioculturelles, de qualité, de santé et de sécurité ;
- Incluent un engagement à l'amélioration continue de notre stratégie ;
- Incluent un engagement à nous conformer au moins aux lois, règlements et autres exigences applicables auxquels l'établissement souscrit ;
- Offrent un cadre pour l'établissement et l'examen des objectifs et des cibles du Plan de Gestion Durable ;
- Sont documentées, mises en œuvre, maintenues et communiquées à tous les collègues ;
- Sont disponibles pour toutes les parties intéressées et concernées ; et sont examinées périodiquement pour s'assurer qu'elles demeurent pertinentes et appropriées pour le plan de gestion durable de notre organisation.

Création d'un comité RSE en interne

Les équipes et la direction du Royal Monceau - Raffles Paris se sont mobilisées pour organiser leur « Green Committee » sur la base d'une réunion bi-mensuelle visant à prendre les bonnes décisions durables pour chaque service.

En effet, depuis début 2024, les membres des équipes du Royal Monceau - Raffles Paris, sur la base du volontariat, ont souhaité être référents RSE. Ces référents s'investissent dans la mission durable du groupe en proposant des actions et assurant leur mise en place.

Les raisons pour lesquelles nous l'avons mis en place :

- Mobiliser un maximum de collaborateurs autour de la stratégie RSE de l'entreprise ;
- Gagner en efficacité et en performance dans le déploiement de notre plan d'action RSE ;
- Favoriser la dynamique collective ;
- Remonter des informations ; idées ; recommandations des collaborateurs ;
- Diffuser les bonnes informations auprès des différents services et est également une véritable source d'informations précieuses.

Ses missions :

- S'assurer de la bonne progression des plans d'action RSE en vue d'atteindre les objectifs préalablement fixés ;
- Engager l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise autour de la démarche RSE ;
- Diffuser, animer, faire vivre la démarche et la culture RSE au sein des équipes ;
- Challenger les arbitrages internes et apporter des préconisations.

Conformité légale

L'établissement se plie aux réglementations nationales en vigueur, notamment en termes de santé, de sécurité, de droits du travail et d'environnement. Également, les politiques d'assurance et autres instruments de protection des clients et des collègues sont à jour et en règle.

Exactitude du matériel promotionnel

Toutes nos communications respectent une éthique marketing en offrant une représentation honnête des services fournis par l'hôtel. Le matériel promotionnel est véridique et ne promet pas plus que ce à quoi les clients peuvent raisonnablement s'attendre.

Zonage, conception et construction locaux

Le terrain et les bâtiments utilisés pour nos activités ont été acquis conformément à la législation française. Situées en plein cœur de la ville de Paris, les infrastructures de l'hôtel n'impactent aucun site d'importance locale, de cours d'eau, d'espèces sauvages, de végétation ou de résident. L'entretien des installations et équipements est effectué régulièrement.

Tourisme d'interprétation

Des informations sur la nature environnante, la culture locale et le patrimoine culturel sont offertes aux clients. Un ouvrage dédié à la "vie à la Française" a été sélectionné par nos équipes et est disponible dans notre librairie.

À l'arrivée à l'hôtel, les clients accèdent à l'espace d'accueil de nos restaurants et peuvent admirer les expositions artistiques en place, symboles de l'Art contemporain local.

Stratégie de communication & sensibilisation de nos clients

L'entreprise a élaboré une stratégie de communication exhaustive pour informer les visiteurs et les clients de ses politiques, programmes et initiatives durables.

Il semble primordial que tous les acteurs, dont la direction, les employés, les clients et la communauté locale comprennent les buts et objectifs de l'entreprise, pourquoi ils sont importants et comment ils peuvent contribuer positivement à notre démarche.

Nous sommes toujours curieux de connaître les idées et recommandations de nos parties prenantes. C'est pourquoi nous avons choisi d'intégrer des questions sur le développement durable, au sein de notre questionnaire de satisfaction de fin de séjour.

Ces retours de nos clients sont essentiels dans notre démarche d'amélioration continue.

Nos collaborateurs et investisseurs contribuent également à nourrir notre réflexion avec leurs idées et recommandations, lors des "Employee Survey" et des différentes assemblées générales.

Satisfaction client

Le client est le point central de l'expérience touristique. Il offre un point de vue unique sur le fonctionnement de l'entreprise que la direction et les employés de l'entreprise ne sont pas forcément en mesure de fournir.

En ce sens, le Royal Monceau - Raffles Paris veille à assurer une qualité de service optimale, en collectant et en analysant les retours de nos clients, partagés sur différentes plateformes. Nous sommes convaincus que les retours de nos clients et autres parties prenantes sont un vivier d'informations constructives qu'il faut considérer très sérieusement à des fins d'amélioration continue.

Ci-dessous quelques-uns des outils utilisés pour les suivre :

- a) TrustYou ;
- b) Enquête de satisfaction client, envoyée à la fin du séjour ;
- c) Courriels des invités ;
- e) Les plateformes en ligne telles que TripAdvisor, Booking.com, Expedia ;
- f) Les réseaux sociaux.

c. Politique environnementale

Le réchauffement climatique et la dégradation de l'environnement sont des défis majeurs auxquels nous devons faire face collectivement. C'est pourquoi le Royal Monceau - Raffles Paris s'engage à réduire significativement son empreinte carbone et ses impacts négatifs sur l'environnement à travers plusieurs axes :

1. Respect du cadre réglementaire

Respecter (voire dépasser) le cadre réglementaire environnemental ainsi que les meilleures pratiques observées lorsqu'elles sont applicables et pertinentes ;

2. Réduction de nos émissions de gaz à effet de serre

❖ Optimisation de notre consommation énergétique

Objectif : la consommation énergétique doit être mesurée, les sources indiquées et des mesures pour réduire la consommation globale ont été adoptées.

- Système de chauffage et de refroidissement de l'établissement alimentés respectivement par le réseau urbain (CPCU) et Climespace ;
- Choix d'une température optimale pour trouver le meilleur rapport efficacité-énergétique/confort pour nos clients ;
- Température de 19°C programmée dans les chambres inoccupées (conformément au Plan de Sobriété Energétique) ;
- Préférence pour les énergies renouvelables (contrat d'électricité avec une part significative d'énergie verte) ;
- Maintien de nos installations et équipements en bon état de fonctionnement ;
- Assurer une utilisation optimale de nos installations et des machines en place ;
- Utilisation de minuteries, de capteurs et détecteurs de présence qui améliorent l'efficacité énergétique du bâtiment (ex : arrêt du chauffage dès ouverture d'une fenêtre...) ;
- Installation généralisée d'ampoules LED à économie d'énergie ;
- Double vitrage sur toutes les fenêtres ;
- Suivi des consommations d'énergie pour une gestion optimisée.

❖ Transport durable

Pour répondre aux besoins des voyageurs, de plus en plus intéressés à vouloir réduire leur empreinte carbone (80% des voyageurs en 2022 préfèrent séjourner dans un hôtel respectueux et engagé, selon la dernière étude Booking®), l'hôtel a choisi de mettre à disposition de ses clients des vélos électriques pour leurs escapades parisiennes.

En parallèle, l'établissement rembourse intégralement le Pass Navigo de tous ses collaborateurs, afin de promouvoir la mobilité verte.

❖ Une consommation raisonnée en eau

L'eau est l'une des ressources les plus précieuses au monde.

Avec le réchauffement climatique, les sources d'eau douce se raréfient et nous nous engageons donc au quotidien à participer activement à sa préservation en :

- Assurant un tracking régulier d'éventuelles fuites sur nos circuits ;
- Installant des capteurs, des régulateurs et d'autres dispositifs d'économie d'eau ;
- Assurant une utilisation efficace des équipements de buanderie ;
- Sensibilisant nos collègues à l'utilisation responsable de l'eau au quotidien ;
- Offrant à nos clients la possibilité de réduire la fréquence de remplacement de leur linge (de lit et de toilette) via un flyer bilingue en chambre ;
- Nous fixant des objectifs précis et mesurables pour réduire significativement notre consommation d'eau et en l'analysant régulièrement (objectif de -5% de notre consommation d'eau d'ici à décembre 2024) ;
- Système d'irrigation programmé pour nos espaces verts en goutte-à-goutte, adapté à la saisonnalité et à la météo ;
- Favorisant les plantes et arbustes locaux & régionaux, qui sont moins gourmands en eau que les plantes exotiques ;
- Equipant nos robinets de mousseurs d'eau et sanitaires de chasses d'eau écologiques (double chasse ou faible débit).

3. Politique de gestion de nos polluants

La politique de gestion des polluants, effluents et émissions repose sur plusieurs axes principaux :

- Utilisation de produits écologiques dans le cadre de l'entretien de nos locaux et espaces verts ;
- Tests réalisés par un laboratoire sur l'eau et la glace, utilisés pour la consommation humaine ;
- Nos eaux usées sont prises en charge par la Ville de Paris dans le cadre de notre contrat ;
- Des échantillons sont testés sur l'eau CVC pour garantir leur conformité avec les normes nationales en vigueur ;
- Prise en charge de la très grande majorité de nos déchets par une entreprise spécialisée et engagée pour l'environnement avec des filières de revalorisation 100% françaises ;
- Sensibilisation et formation de nos collaborateurs à l'utilisation responsable des produits chimiques ;
- Utilisation de clapets anti-pollution pour éviter les retours d'eaux et contrôler le sens de circulation de nos fluides.

Plus concrètement, ci-dessous nos actions spécifiques à la gestion de nos déchets :

❖ Gestion de nos déchets

- Système de tri mis à disposition de nos collaborateurs et de nos clients dans les espaces publics de l'hôtel et salles de réunion ;
- Présence d'un agent de sur-tri 6 jours sur 7 se chargeant de sur-trier nos déchets afin de valoriser le maximum de nos déchets qui seront envoyés dans des filières de revalorisation en France ;
- Identifier les fournisseurs qui emballent leurs produits de manière excessive afin de les challenger et de trouver des alternatives plus écologiques ;

- Mise en circuit de contenants réutilisables avec nos Top Fournisseurs pour réduire les emballages inutiles et polluants (cagette ; carton ciré ; polystyrène...);
- Utilisation de produits et de matériaux compostables et biodégradables, dès que l'option est disponible ;
- Système de compostage de nos biodéchets ;
- Collecte et revalorisation de nos huiles de cuisson ;
- Collecte et revalorisation de nos bouchons en liège pour l'Association France Cancer ;
- Réduction significative de tous les produits à usage unique ;
- Elimination du plastique jetable dans la majorité de nos opérations et recherche permanente d'alternatives efficaces pour les références difficiles à remplacer ;
- Journaux, magazines spécialisés et annuaire disponibles uniquement sur demande ;
- Mise en place de distributeurs de produits de douche rechargeables en chambre ;
- Réutilisation des cintres fournis par nos prestataires de pressing extérieurs pour les collaborateurs ;
- Don d'une gourde en verre à chaque employé de l'hôtel pour limiter au maximum l'usage de bouteilles en plastique et de gobelets.

Cette politique combine donc réglementations, contrôles, incitations à l'adoption de meilleures pratiques et amélioration des connaissances pour réduire les émissions polluantes et protéger l'environnement, en particulier les milieux aquatiques.

❖ “Réunions vertes”

Le Royal Monceau - Raffles Paris continue de travailler son offre de réunions “vertes” BtoB et BtoC, en dirigeant ses efforts vers les points suivants :

- Papeterie éco-labellisées FSC ;
- Offre F&B proposée dans le respect de la saisonnalité ;
- Choix des salons en fonction du nombre de participants pour optimiser notre efficacité énergétique ;
- Elaboration d'une liste de prestataire durables pour nos clients BtoB et BtoC.

4. Politique d'achats responsables

Conscients que nos choix d'achats peuvent entraîner des impacts positifs en encourageant les biens et services produits de façon durable, nous favorisons l'achat de produits certifiés écologiques à utiliser des matériaux recyclés, à gérer les déchets de façon responsable et à minimiser les émissions de gaz à effet de serre.

L'approvisionnement écologique ou l'achat écologique préférable (PPP) est la pratique consistant à acheter des produits et des services qui sont moins nocifs pour l'environnement (terre, air et eau) et pour toutes les espèces qui dépendent de l'environnement pour leur survie.

Dans la mesure du possible, nous privilégions :

- les fournisseurs qui mènent leurs activités de manière responsable et éthique ;

- les produits respectueux de l'environnement, biodégradables, fabriqués à partir de matériaux recyclés ou présentant un écolabel ;
- les produits "Made in France" plutôt qu'importés ;
- livrer avec un emballage minimal ou dans un contenant réutilisable.

Nous ferons notre possible pour sélectionner des options vertes lorsque disponibles, tout en tenant compte de la satisfaction de nos clients, des normes de l'entreprise et des coûts.

Notre objectif : veiller à ce que les critères RSE soient toujours intégrés dans le processus de sélection de nos Top fournisseurs existants et futurs.

Les mesures actuelles :

- Référencement de cafés et de thés bio ;
- Sélection élargie de produits d'entretien éco-labellisés ;
- Papeterie FSC (issue de forêts gérées durablement) ou avec des fibres recyclées ;
- Viandes et poisson élevés sans antibiotique ;
- Respect de la saisonnalité sur la majorité de nos cartes ;
- Retrait progressif des espèces menacées ou en voie de disparition de nos menus ;
- Prise en compte du bien-être animal dans nos décisions d'achat (ex : pas d'achat d'œufs issus d'élevages en cages) ;
- Partenariat avec la cantine d'entreprise connectée Foodles® (produits biologiques, circuits courts et gestion durable des déchets) ;
- Politique de réduction du gaspillage à la source en challengeant nos fournisseurs de longue date et ceux pour lesquels des devis sont en cours ;
- Rendre 'plus vert' notre réseau de fournisseurs en montrant une préférence certaine pour les entreprises engagées envers l'environnement (démarche RSE propre ; livraison avec véhicules à faible carburant ; ...) et qui partagent notre vision.

5. Sensibiliser nos collaborateurs et nos parties prenantes

Impliquer nos clients, collègues, fournisseurs ainsi que la communauté locale dans nos initiatives de préservation de l'environnement et tenir compte de leurs opinions/commentaires lors de l'élaboration de nos programmes et procédures environnementaux nous semble essentiel.

Les équipes en interne sont formées à l'utilisation rationnelle de l'eau et de l'énergie à travers nos opérations ainsi que les collaborateurs, formés au tri de nos déchets et aux écogestes qu'ils peuvent également appliquer dans leur quotidien (formation et sensibilisation) ;

6. Préservation de la biodiversité locale

La biodiversité stimule la productivité des écosystèmes où chaque espèce, aussi petite soit-elle, a un rôle important à jouer.

Pour cela, nous nous engageons à:

- Eliminer les espèces menacées de nos menus ;
- Améliorer notre offre de “mobilité” vers des options plus vertes ;
- Végétaliser l'établissement autant que possible (terrasse végétalisée au RDC, d'un espace vert 'jardin' au premier étage et de balconnières) et à poursuivre nos échanges avec la LPO pour appliquer les meilleures pratiques en termes de paysagisme ;
- Installation de mangeoires pour oiseaux prévue en 2024 ;
- Continuer d'utiliser des fongicides et des engrais organiques respectueux de l'environnement ;
- Arroser les plantes et arbustes de manière raisonnée, en fonction des saisons et de la météo ;
- Favoriser les plantes locales (non exotiques et non envahissantes) pour notre aménagement paysager qui requièrent moins d'eau à l'arrosage ;
- Utiliser des produits écologiques pour le nettoyage et l'entretien de l'hôtel, excepté lorsque l'alternative écologique n'existe pas ;
- Remplacer des produits d'utilisation technique (dégrippant, graisse, ...) par des produits sans pictogramme de dangerosité ou de nocivité, respectueux des personnes et de l'environnement ;
- Ne pas exposer ni vendre des produits fabriqués à partir d'espèces végétales, animales menacées ou protégées.

d. Nos engagements sociaux et sociétaux

❖ Formation des collaborateurs

L'embauche, la formation, l'évaluation annuelle et l'évaluation des performances des collègues sont conformes aux modèles de compétences de l'entreprise, basés sur ceux du Groupe ACCOR. Au Royal Monceau - Raffles Paris, nous croyons fermement au respect de tous les processus, afin de parvenir à une équipe saine et équilibrée, en encourageant le développement et la croissance internes.

Le Royal Monceau - Raffles Paris reconnaît sa responsabilité dans le partage de valeurs bienveillantes et fédératrices, contre la discrimination et la corruption. Un programme de formation a été mis en place, qui articule, clairement et avec suffisamment de détails, les valeurs, politiques et procédures à utiliser pour prévenir la discrimination et la corruption à travers nos activités.

Sont également soutenues, les initiatives axées sur la formation professionnelle et le développement des compétences qui améliorent l'employabilité de nos collaborateurs dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie. Pour ce faire, nous accueillons des stagiaires d'établissements d'enseignement locaux et soutenons leur croissance et leur développement.

❖ Développement communautaire

Cette section est soutenue par la politique RSE du Royal Monceau - Raffles Paris. La politique stipule que l'établissement reconnaît son rôle et ses responsabilités dans la contribution au développement durable de l'écosystème dans lequel il évolue.

Nous avons identifié des domaines d'intérêt uniques où nous pouvons soutenir activement les communautés locales et nous engager de manière mutuellement enrichissante avec nos parties prenantes.

❖ Inclusion, diversité & handicap

- Partenariat avec l'Association Les Déterminés et la Région Cergy Pontoise. L'hôtel accueille les « Déterminés » au sein de ces équipes pendant 3 mois pour apprendre un métier.
- PMSMP : dispositif qui favorise l'insertion professionnelle.
- L'hôtel a créé en mars 2023 : « Muse Society », une initiative qui propose des événements réguliers exclusivement féminins ayant pour objectif de célébrer la femme et de promouvoir la bienveillance, la solidarité et l'entraide entre elles.
- Reconnaissance de Qualification de Travailleurs Handicapés : identification "administrative" des collaborateurs qui sont susceptibles d'être concernés et d'obtenir le statut.
- Duo Day, organisation transversale et collaborative, qui permet à l'entreprise de partager son quotidien avec une personne en situation de handicap. Autre initiative qui confirme l'engagement de l'établissement en faveur de l'insertion.
- Amélioration continue de notre capacité d'accueil aux personnes en situation de handicap.

❖ Soutenir des causes citoyennes

- Partenariat avec les Hôtels Solidaires : dons hebdomadaires de denrées alimentaires sèches ou de produits de première nécessité ;
- Participation à la Course des 10 kilomètres des Etoiles : participation des collaborateurs sur la base du volontariat et participation financière de l'hôtel en faveur de la Fondation Antoine Alléno, Autours des Williams et l'Association Laurette Fugain ;
- Partenariat avec l'Association Sapocycle : dons de savons solides, qui seront retransformés puis redistribués au profit des plus démunis à travers un réseau d'associations locales ;
- Partenariat avec l'Association France Cancer : dons de bouchons en liège ;
- Actions menées aux côtés de l'Association Assa (Accueil Solidarité Saint Augustin) depuis 2018 (association de quartier du 8^{ème}) qui accueille des personnes en grande précarité. L'hôtel organise des collectes ponctuelles solidaires diverses.

e. Patrimoine & culture

- Promotion de la culture (sélection d'œuvres cinématographiques projetées dans notre Cinéma Katara) ;
- Mise à disposition d'une sélection d'adresses parisiennes "Green" ;
- Mise en lumière faite sur une sélection d'artistes locaux à travers des expositions tout au long de l'année, notamment au niveau du lobby ;

- Éléments de compréhension sur la culture française partagés à nos clients à travers un livre ludique ;
- Réalisation de visites “Art Tour” à travers l’hôtel, réalisées à nos clients pour une immersion pleine d’anecdotes sur l’établissement et son histoire ;
- Création de parcours sur-mesure par nos concierges, avec des guides et des professionnels locaux.

f. Qualité & Hygiène

❖ Apporter une qualité d’accueil optimale pour nos clients

- Offrir une expérience client mémorable à travers un service attentionné et personnalisé ;
- Collecter et analyser les retours clients issus de nos questionnaires de satisfaction (Trustyou) et de nos réseaux sociaux ;
- Continuer de former nos collaborateurs aux standards de qualités (LQA, Forbes et American Express) ;
- Réaliser des “self-audits” qualité sur une base régulière afin de vérifier la bonne application de nos procédures & standards et la conformité du service avec notre système de valeurs ;
- Sélectionner des matériaux durables et de qualité supérieure pour l'ameublement et la décoration.

❖ Hygiène et propreté

- Mise en place de protocoles de nettoyage et de désinfection stricts pour les chambres ; espaces communs et cuisines ;
- Utilisation de produits écologiques certifiés ;
- Continuer de former nos collaborateurs aux meilleures pratiques d'hygiène, de manipulation des aliments et de gestion des allergies (HACCP).

g. Santé et sécurité

Le Royal Monceau - Raffles Paris s’assure de la conformité avec toutes les mesures pertinentes de santé et de sécurité pour garantir le bien-être de ses clients, de son personnel et de la communauté locale.

Santé & bien-être au travail (QVT)

Nos équipes sont le vecteur d’excellence du service client de l’établissement. En tant que groupe familial et engagé, le bien-être de nos collaborateurs est une priorité, l’épanouissement professionnel étant l’aboutissement auquel notre développement durable doit mener. La première étape de notre ambition durable est d’assurer une amélioration continue en matière d’inclusion, de diversité et d’engagement. Un premier audit anonyme a été réalisé afin de mieux percevoir le sentiment général de nos collaborateurs par rapport aux sujets RSE et à leur bien-être :

- Programmation de sessions d’ostéopathie sur le lieu de travail de manière régulière ;
- RDV médecin du travail à l’arrivée de chaque collaborateur ;
- Réflexion et actions menées sur l’amélioration ergonomique des postes de travail ;

- Nombreuses formations dispensées aux collaborateurs : “Gestes & Postures” (TMS) et “Risques chimiques”.

Nous suivons des lois, des règlements et des procédures stricts en matière d'environnement, de santé et de sécurité afin de conserver et de protéger l'environnement et de créer un lieu de travail où nous obtenons le meilleur rapport qualité-prix de nos collègues tout en évitant les risques de blessures.

Les collègues reçoivent une formation appropriée pour les sensibiliser aux questions de santé et de sécurité pendant qu'ils travaillent et les clients sont sensibilisés aux dangers en utilisant une signalisation appropriée et d'autres formes de communication.

La politique d'achat et d'exploitation de tous les mécanismes, équipements et installations consiste à ce que ceux-ci soient aussi respectueux de l'environnement que possible : faibles émissions et consommation d'énergie minimale. Une autre exigence que nous essayons de satisfaire est de nous procurer des biens et des équipements durables.

Sécurité

L'entreprise met à disposition tout l'équipement nécessaire et les plans de gestion associés pour garantir la santé, la sécurité et le bien-être de ses clients et de son personnel en cas de catastrophe.

- Mise à disposition d'équipement de protection individuel (EPI) aux collaborateurs ;
- Elaboration d'un rapport DUERP chaque année, qui analyse les postes de travail et identifie les actions correctives à apporter ;
- Manuel ALERT Accor mis à disposition des membres du Comex, en cas de gestion de crise (Fiches réflexes / type de crise)
- Formations dispensées :
 - Risques incendies (évacuation & manipulation extincteurs – camion feu)
 - Gestes de 1^{er} secours (SST)
 - Formation aux produits d'entretien, réalisée par Diversey.
- Assurer un affichage préventif complet :
 - Plans d'évacuation ;
 - La profondeur de la piscine du Spa est indiquée de manière claire et visible ;
 - Affichages de “bonnes pratiques” diverses (stockage, issues de secours, ...)
- Tout l'équipement anti-incendie (extincteurs, détecteurs de fumées, couvertures anti-feu, ...) et de premiers secours sont en place, visibles, accessibles et régulièrement testés et entretenus ;
- Sensibilisation lors des Journées d'intégration (attaque terroriste, incendie et promotion de la formation SST, sur la base du volontariat).

Nous disposons d'une équipe expérimentée d'ingénieurs et de techniciens qui entretiennent les installations et les équipements afin que nous ayons des contrôles constants sur leur bon

fonctionnement. Toutes les exigences de sécurité nécessaires et obligatoires sont en ordre, telles que l'évaluation des risques et l'utilisation d'équipements de protection individuelle.

STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

I. Objectifs

Le plan de gestion du développement durable vise à garantir que la prise de décision au sein de notre établissement contribue à la réalisation de ses objectifs, à l'amélioration de sa durabilité, à la réduction de son impact environnemental à long terme et à l'augmentation du bien-être des employés, des clients et des communautés locales.

Il vise à guider nos opérations quotidiennes de manière pérenne en considérant les questions environnementales, sociales, sociétales, de qualité, de santé et de sécurité.

a. Objectifs de préservation des ressources

- Utilisation majoritaire d'énergie verte ;
 - Réduction significative de nos émissions de CO2 ;
 - Réduction de nos consommations énergétiques, conformément au Décret Tertiaire ;
- KPI 2024 (kpi : indicateurs clé de performance) : réduction de -5% de notre consommation d'eau VS. 2023*

- Optimisation de l'efficacité énergétique de nos équipements et installations ;
- KPI 2024 : élaboration d'un plan pluriannuel d'investissement, sur la base de notre bilan énergétique, pour obtenir une réduction de nos consommations énergétiques d'au moins 30% d'ici à 2030*

- Réduction de notre consommation d'eau.
- KPI 2024 : réduction de -5% de notre consommation d'eau VS. 2023*

b. Objectifs de gestion de nos déchets

- Augmentation de la quantité de déchets que nous recyclons, et par voie de conséquence, une réduction notable de nos déchets non recyclables (DIB)
- Poursuite du "tracking" de nos fournisseurs qui doivent repenser leurs emballages de manière plus écologique ;
- Réduction du gaspillage alimentaire et mise en place d'actions correctives, à travers un outil connecté dédié.

KPI 2024 : réduction de -10% de notre gaspillage alimentaire VS. Q1

c. Objectifs de formation

- Maintien ou augmentation du nombre de collègues CRS en poste ;
- Sensibilisation de chaque collaborateur aux enjeux du développement durable et aux écogestes à travers des formations par un organisme certifié et par la Responsable RSE pour les futurs collaborateurs ;
- Continuer de former nos collaborateurs aux meilleures pratiques éthiques (droits du travail, non-discrimination et non-corrupcion).

d. Objectifs généraux

- Obtention de la certification Green Globe, reconnue mondialement ;
- Augmentation de la proportion de nos achats alimentaires : bio, locaux et de saison ;
- Mettre à la disposition de nos collaborateurs et du reste de nos parties prenantes des informations claires sur nos engagements RSE et les meilleures façons d'atteindre nos objectifs ;
- Mise à la carte d'un plat végétarien minimum par point de restauration et par repas ;



II. Politique d'amélioration continue

Conscients qu'une telle démarche doit s'inscrire dans la durée et doit être suivie de près pour apporter les meilleurs résultats possibles, notre politique d'amélioration a été élaborée selon les grands principes suivants :

a. Définition d'indicateurs SMART

Nos KPI RSE sont : Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes et Temporellement définis ; ce qui nous permet de suivre efficacement les progrès accomplis et de communiquer sur des objectifs clairs à nos parties prenantes.

b. Mise en place du Cycle PDCA (Plan-Do-Check-Act)

Cette méthode, également appelée Roue de Deming, nous a aidé à structurer notre démarche d'amélioration continue.

Elle comprend quatre étapes :

1. **Plan** : analyser la situation et élaborer un plan d'action
2. **Do** : mettre en œuvre le plan
3. **Check** : évaluer les résultats
4. **Act** : ajuster et recommencer le cycle si nécessaire

c. Mise en place d'outils de suivi

Il nous a semblé primordial de créer et d'utiliser des outils adaptés pour suivre nos KPIs RSE. Des tableaux de bord collaboratifs nous ont permis de centraliser nos données, de faciliter les échanges entre nos différents départements et d'obtenir une vision synthétique de notre performance RSE.

d. Implication de nos parties prenantes

L'amélioration continue nécessite l'engagement de toutes les parties prenantes. Il faut permettre aux équipes de renseigner directement leurs analyses et d'échanger sur les évolutions des indicateurs.

e. Évaluation régulière et ajustement

Ces KPIs sont régulièrement évalués afin de mesurer les progrès réalisés et pour identifier les éventuels axes d'amélioration. Nous sommes prêts à reconsidérer certains aspects de notre démarche et à apporter les corrections nécessaires au besoin.

f. Communication transparente

Il nous paraît essentiel de communiquer régulièrement avec nos parties prenantes sur les progrès réalisés et les challenges rencontrés.

g. Lien avec la performance globale

Nos KPIs RSE sont liés à la stratégie globale l'entreprise. Notre objectif est de montrer que la RSE peut contribuer à la création de valeur et à l'amélioration de la performance globale de l'entreprise.

Ainsi, le Royal Monceau – Raffles Paris assure un suivi efficace de ses KPIs RSE, lui permettant de progresser constamment dans sa démarche de responsabilité sociétale tout en améliorant sa performance globale.

Nous sommes déterminés à travailler ensemble pour un avenir plus durable et à contribuer activement à la préservation de notre planète pour les générations futures.

Merci de soutenir notre démarche !