

Plan de gestion du développement durable du Crowne Plaza Geneva

« 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, commune aux deux établissements et 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, nos propriétaires, nos hôtes et nos 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 rapport annuel d'amélioration continue

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

Sommaire

L'hôtel.....	4
L'histoire du Crowne Plaza Geneva.....	4
Caractéristiques du bâtiment	5
Descriptif du bâtiment.....	7
Intercontinental Hotels Group (IHG).....	11
Comités I Teams de l'hôtel	12
Développement durable.....	14
Définition.....	14
Les trois piliers du développement durable.....	14
Agenda 2030 du développement durable.....	15
Journey to Tomorrow – IHG	15
Protection de l'environnement.....	17
Politique environnementale de l'hôtel	17
Politique environnementale d'achats de l'hôtel.....	18
Outil IHG Green Engage.....	20
Certification Green Globe.....	20
Swisstainable	21
Notre gestion des déchets.....	21
Gestion des énergies.....	25
Accords internationaux sur le climat.....	25
Politique énergétique suisse.....	26
Cadre légal suisse.....	27
Panneaux solaires sur le toit de l'hôtel	27
Législation existante concernant la politique environnementale (non exhaustif).....	28
L'agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC).....	29
Démarche Ambition Négawatt de SIG-éco 21.....	29
Contrat de Performance Energétique (CPE).....	30
Gestion de la qualité.....	32
Standards Crowne Plaza Hotels & Resorts.....	32
Quality Evaluation.....	32
Mesure de la satisfaction de la clientèle - HeartBeat.....	34
Classification HotellerieSuisse	34
Santé et sécurité.....	35
Directive MSST (directive CFST 6508).....	35
IHG Brand Safety Standards	35

Défibrillateur DAE	36
Security points.....	36
Manuel de réponses aux crises et incidents.....	37
Equipement de protection individuel (EPI)	37
Détection de punaises de lit.....	38
Fiches de sécurité des produits.....	38
Formation de lutte contre le feu.....	38
Formation BLS First Aid.....	38
HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point).....	40
Programmes socio-culturels.....	41
IHG Code of Conduct	41
Prévention du trafic d'être humain	41
Convention collective nationale de travail (CCNT) pour les hôtels, les restaurants et les cafés.....	41
Label Great Place to Work.....	42
Initiative OK:GO.....	42
Label Ambassadeur du Terroir Genevois.....	43
Label Entreprise Formatrice	43
Partenariat avec les associations	43
Rapport annuel d'amélioration continue – 2022 -2023.....	45

L'hôtel

L'histoire du Crowne Plaza Geneva

L'hôtel ouvre ses portes au public en 1977.

Appelé Penta, puis Ramada Park, l'hôtel, bien connu des genevois, est devenu Crowne Plaza Geneva le 1^{er} février 2011. Il est classé 4 étoiles supérieur. Il emploie 50 collaborateurs.

En 2013, il entame une métamorphose qui durera 18 mois, avec un investissement de 30 millions de francs :

- Création de 2 étages supplémentaires comprenant 60 chambres Club plus spacieuses, ainsi qu'un Club Lounge
- Rénovation complète de toutes les chambres existantes
- Relooking du lobby et de la réception
- Nouveau concept de restaurant et bar dans un environnement contemporain

L'hôtel est resté ouvert pendant toute la durée des travaux.

En 2019, une rénovation de l'espace banquets & conférences situé au niveau – 1 et – 2 est amorcée, y compris la réfection du Café Jardin ainsi que des toilettes publiques. Ces travaux s'achèvent en octobre 2020.

Durant la pandémie, le Crowne Plaza Geneva a dû fermer pour rouvrir octobre 2021.

Le Crowne Plaza Geneva est l'hôtel idéal pour des séjours professionnels ou de loisirs, idéalement situé au cœur du quartier d'affaires le plus dynamique de Genève. Avec ses 366 chambres, le Crowne Plaza Geneva propose tout le confort dont sa clientèle a besoin : restaurants, bar, fitness, WIFI et un impressionnant centre de banquets et conférences.

Quelques points-clés

- 366 chambres entièrement rénovées : Standard, Club, Business Suite, Club Suite. Les clients des chambres Club bénéficient d'un étage réservé et d'un Club Lounge privatif
- Navette gratuite pour l'aéroport
- Station de taxi et arrêt de bus TPG devant l'hôtel
- Garage à vélos
- Bornes pour voitures électriques
- 2 restaurants et un bar
- Business centre avec accès internet gratuit
- Fitness, sauna, coiffeur
- Parking souterrain
- Centre de banquets et conférences composé de 18 salons modulables pouvant accueillir jusqu'à 1200 personnes
- Programme « Green engage » avec des réelles mesures pour réduire notre impact sur l'environnement.

Une situation idéale

A 500 m de l'aéroport international de Genève et de la gare de Cointrin

A 500 m de Palexpo et du centre commercial de Balexert

A 2 km des Nations-Unies

A 3 km du centre-ville

Caractéristiques du bâtiment

Hôtel datant de 1976

- 366 chambres et suites
- 2 restaurants
- 18 salons modulables
- 1 bar
- 1 coiffeur
- 10 bureaux d'administration
- 1 salle de réunion
- 9 étages
- 3 sous-sol
- 1 parking souterrain à 3 niveaux non communicant avec l'hôtel

Types de bâtiment (mode et genre de construction par rapport à la propagation du feu) :

Type Z (construction cellulaire du 1^{er} au 7^{ème} étage)

Type G (grande surfaces du rez au 2^{ème} sous-sol)

Type V (grandes salles de conférences)

Taux d'occupation (nombre de personnes possible) :

Clientèle	700 personnes (environ 1'200 pour les salles de conférences)
Personnel	140 personnes
Parking(s-s)	150 véhicules

Charge thermique : MJ/m²

Chambres	300
Deux restaurants	400
Grandes salles de conférences	500
Réception	400-800
Ateliers	400-800
Dépôts	400-800
Bar	400-800
Quai de déchargement	400-800
Parking (bâtiment)	200

Chauffage :

Assuré par le réseau à distance (CAD) avec station d'entrée située au 3^{ème} sous-sol.
Le nettoyage du linge et le séchage sont donnés à l'extérieur.

Surface par niveau :

3 ^{ème} sous-sol	env. 930 m ²
2 ^{ème} sous-sol	env.1320 m ²
1 ^{er} sous-sol	env.1320 m ²
Rez de chaussée	env.1320 m ²
1 ^{er} étage	env.1320 m ²
2 ^{ème} étage	env.1320 m ²
3 ^{ème} étage	env.1320 m ²
4 ^{ème} étage	env.1320 m ²
5 ^{ème} étage	env.1320 m ²
6 ^{ème} étage	env.1320 m ²
7 ^{ème} étage	env.1320 m ²
8 ^{ème} étage	env.1620 m ²
9 ^{ème} étage	env. 380 m ²
Parking par niveau	env.1150 m ²

Descriptif du bâtiment

Etage	Situation du compartiment	Secteur affectation	Hauteur m	Type de construction	Cloisonnement
-3	NE	Centrale climatisation Groupe de froid Sous-station chauffage Atelier Equipements pompes Disponible : groupe moto-compresseurs Passage NE-NO/ Garage Parking PNE et PNO Cage d'escalier	3,34	<u>Bâtiment :</u> Structure porteuse béton F90 Murs béton F90 2 cages d'escalier de secours fermées donnant sur rez F60 Piliers et poutres F90 6 cages d'ascenseurs : Séparation F90, T30 Murs intérieur non-portants et des portes coupe-feu : F60 et T60 T30 et K30 Portes et portails T30 Coupe-feu K30 Cage d'escalier F30 <u>Installations techniques d'exploitation :</u> Installation électriques : 1 générateur de courant de secours installé dans local F90, séparé et bien aéré. Onduleurs pour l'éclairage de secours des étage 0-9 Eclairage de secours. Chauffage et ventilation : F90, T60 ou T30 / T0 Puits et canaux de tuyaux ou de conduit, séparation F60.	Pas de compartiment coupe-feu Portes locaux techniques Centrales de climatisation Dépôts etc. sont de T60 à T0 Locaux pour la répartition de l'eau F60, T30. Gaines et canaux F60. Pas de clapets coupe-feu, obturation et joints de protection incendie insuffisantes. Possibilité de développement du feu – propagation horizontale Escalier de secours : Bâtiment NE F60, T30 Bâtiment NO F60, T30
	NO	Dépôts entretien Dépôts papiers Dépôts nettoyage Dépôts bar/restaurant Dépôts vaisselles Machinerie monte-charges Cages d'ascenseurs Traitement d'eau Centrale climatisation Groupe de secours Local S.E. Local informatique Centrale téléphonique Répartiteur T+T Local IPTV Fosse-post pompage Corridor Cage d'escalier	3,34		
-2	NE	Foyer salles de conférences Petites salles de conférences Foyer salles de conférences Locaux sanitaires femmes et hommes.	3,39	<u>Bâtiment :</u> Structure porteuse béton F90 Murs béton F90 4 sorties 1 rampe de chargement 5 cages d'escalier de secours 2 escaliers de secours donnant sur le trottoir, jardin de restaurant au 1 ^{er} sous-sol 3 escaliers de secours donnant sur le rez Murs intérieur non-portants F30 Portes et portails T30 Coupe-feu K60 Cage d'escalier F60	Compartiment coupe-feu entre NE et secteur NO et SO Compartiment coupe-feu entre SE et secteur SO et NO Porte locaux techniques Dépôts etc. sont de T30 Portes salons T60 Escalier de secours secteur SE, SO, NE, NO. Escalier principal du -2 au -1 Portes dépôts vestiaires T30 Porte des ordures T30 Porte des uniformes T30
	SE	Grandes salles de conférences Dépôts de matériel. Locaux de services Corridor de services Locaux sanitaires Cage d'escalier	5,0		
	NO	Couloir Dépôts bouteilles Local uniformes Dépôts linge propre Vestiaire	3,39		

-2	SO	Dépôts conserves Dépôts linge sale Local ordures Cage d'ascenseur Office salles de conférences Chambres froides Couloir services Bureau de contrôles Local bouteilles Local ordures Quai de déchargement Rampe de service	3,0 5,0 5,0	<u>Installations techniques d'exploitation :</u> Installations électriques : Signalisation des voies d'évacuation et des sorties Eclairage de secours conforme à la directive Chauffage et ventilation : Le montage, l'exploitation et l'entretien conforme à la directive « installations de ventilation et de climatisation » Puits et canaux F60.	
-1	NE	Halle d'entrée –salle de conférence Portes automatiques Exposition Sanitaire hommes Sanitaire femmes	3,50 3,29	<u>Bâtiment :</u> Structure porteuse béton F90 Murs béton F90 5 cages d'escalier de secours donnant sur le jardin du 1 ^{er} s-s	Cloisonnement effectué par portes T60 (T30 à T0) Compartiment coupe-feu entre cuisine et le restaurant Portes locaux techniques Dépôts sont de T30 Escalier de secours : Secteurs NE, NO, SO et SE Escalier principal de -1 au rez.
	NO	Local bagage Local infirmerie Dépôts Sanitaire hommes Sanitaire femmes Restaurant « le Jardin » Cages d'ascenseurs	3,29 4,10	2 escaliers de secours donnant sur le trottoir Murs intérieur non-portants F60 Portes et portails T0 à T30 Coupe-feu K60	
	SO	Cuisine principale Cafétéria du personnel Local compteur gaz Local ventilation VIDE rampe	3,75 3,20 4,50	<u>Installations techniques d'exploitation :</u> Installation électriques : Signalisation des voies d'évacuation et des sorties	
	SE	VIDE des grandes salles de conférences Local de projection Local Sprinkler Local matériel de jardin Dépôts matériel Rampe de service Local compresseur Escaliers de secours	5,0	Eclairage de secours conforme à la directive Chauffage et ventilation : Puits et canaux de ventilation séparation F60.	
Rez	NE	Entrée hôtel Hall réception Halle d'accueil Locaux administration Coiffeur Escalier de secours	3,80	<u>Bâtiment :</u> Structure porteuse béton F90 Murs béton F90 5 sorties au niveau av. Louis-Casaï	Compartiment coupe-feu entre Halle-réception et le restaurant Portes Bar T30 Portes locaux administration Boutiques etc. sont de T30 Escalier de secours secteurs NE, NO et SO F60 Cages d'ascenseurs F90 Escalier principal du rez au 7 ^{ème} Sprinkler sur tout l'étage
	NO	Bar « Le Bar » Entrée restaurant Restaurant « Senventy5 » Escalier de secours	3,70 3,80	2 sorties au niveau ch.de Joinville 1 sortie au niveau ch.du Ruisseau	
	SO	Bureau direction Locaux administration	2,80	<u>Installations techniques d'exploitation et chauffage :</u> Signalisation des voies d'évacuation et des sorties	

		Local sanitaire 1 sortie de secours		Eclairage de secours conforme à la directive Ventilation conforme à la directive	
1	NE	Chambres et suites	2,80	<u>Bâtiment :</u> Structure porteuse béton F90 Murs béton F90 1 escalier de secours secteur NE sortie au rez 1 escalier principal secteur NO 1 escalier de secours secteur NO <u>Installations techniques d'exploitation :</u> Signalisation des voies d'évacuation et des sorties Eclairage de secours conforme à la directive Conforme à la directive Ventilo-convecteurs toutes les chambres	Cloisonnement effectué par 3 portes T60 asservie à l'installation de détection incendie Portes T30 vers escalier secteur NE et NO Cage d'escalier F90 Cage d'ascenseurs F90 Sprinkler sur tout l'étage et chambres
	NO	Chambres et suites Dévaloir à linges Escalier principal Cages d'ascenseurs	2,80		
	SO	Chambres et suites Local sanitaires étage	2,80		
2 au 6	NE	Chambres et suites	2,80	DITO	DITO
	NO	Chambres et suites Dévaloir à linges Escalier principal Cages d'ascenseurs	2,80		
	SO	Chambres et suites Local sanitaires étage	2,80		
7	NO	Dévaloir à linges Escalier principal	2,80 2,80	<u>Bâtiment :</u> Structure porteuse béton F90 Murs béton F90 1 escalier de secours secteur NE sortie au rez 1 escalier principal secteur NO 1 escalier de secours secteur NO <u>Installations techniques d'exploitation :</u> Signalisation des voies d'évacuation et des sorties Eclairage de secours conforme à la directive Conforme à la directive Ventilo-convecteurs toutes les chambres	Cloisonnement effectué par 3 portes T60 asservie à l'installation de détection incendie Portes T30 vers escalier secteur NE et NO Cage d'escalier F90 Cage d'ascenseurs F90 Sauna, locaux fitness avec porte automatique asservie Sauna avec sprinkler Sprinkler sur tout l'étage et chambres
	SO	Local fitness Sauna Chambres 2 locaux sanitaires 1 corridor 1 sortie de secours	2,80		

8	NE NO SO	Chambres et suites Chambres et suites Dévaloir à linges Escalier principal Cages d'ascenseurs Lounge Chambres et suites Local sanitaires étage		<p><u>Bâtiment :</u></p> <p>Structure porteuse béton F90 Murs béton F90 1 escalier de secours secteur NE sortie au rez</p> <p>1 escalier principal secteur NO</p> <p>1 escalier de secours secteur NO</p> <p><u>Installations techniques d'exploitation :</u></p> <p>Signalisation des voies d'évacuation et des sorties Eclairage de secours conforme à la directive</p> <p>Conforme à la directive Ventilo-convecteurs toutes les chambres</p>	Cloisonnement effectué par 3 portes T60 asservie à l'installation de détection incendie Portes T30 vers escalier secteur NE et NO Cage d'escalier F90 Cage d'ascenseurs F90 Sprinkler sur tout l'étage et chambres
9	NE NO SO	Aérefroidisseur Monobloc chambres CL01 Machinerie d'ascenseurs Extraction cuisine Extraction WC Extraction locaux de services Monobloc chambres CL01 Equipement GSM Swisscom		<p><u>Bâtiment :</u></p> <p>Structure porteuse béton F90 Murs béton F90</p> <p>1 escalier principal secteur NO</p> <p><u>Installations techniques d'exploitation :</u></p> <p>Signalisation des voies d'évacuation et des sorties Eclairage de secours conforme à la directive</p> <p>Conforme à la directive</p>	
-1	PNE et PNO	Parking souterrain Parking publics 1 entrée parking/véhicule 1 sortie parking/véhicule 1 sortie de secours 1 entrée parking Locaux du matériel pour les véhicules	2,20	<p><u>Bâtiment :</u></p> <p>Structure porteuse béton F90 Murs béton F90 2escalier de secours secteur donnant sur le trottoir 2 sorties au niveau rue pour véhicules</p> <p><u>Installations techniques d'exploitation :</u></p> <p>Conforme à la directive</p>	

				Les sorties et les voies d'évacuation signalées au moyen d'un éclairage de secours L'aération aboutit directement à l'air libre 1 tableau de signalisation à distance 2 boutons poussoirs	
-2	PNE et PNO	Parking souterrain Parking publics 1 rampe d'accès entrée véhicule -1 au -2 1 rampe d'accès sortie véhicule -2 au -1 1 sortie de secours 1 entrée parking Atelier menuiserie	2,20	DITO	DITO
-3	PNE et PNO	Parking souterrain Parking privé 1 rampe d'accès et sortie entrée véhicule -2 au -3 Abri 1 sortie de secours 1 entrée parking Atelier menuiserie	2,20	DITO	DITO

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 plus de 6'000 hôtels dans plus de 100 pays dans le monde.

Comités | Teams de l'hôtel

Les hôtels ont instauré (ou réinstauré) des comités communs aux deux établissements. 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 ainsi que des critères de classification demandé par HotellerieSuisse
- 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.

Cahier des charges

- Met en place et s'assure du respect des standards IHG Green Engage
- 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

- **Risk Management Committee**

Le Risk Management Committee des hôtels se réunit le 2^{ème} mardi de chaque mois, à 15h00.

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

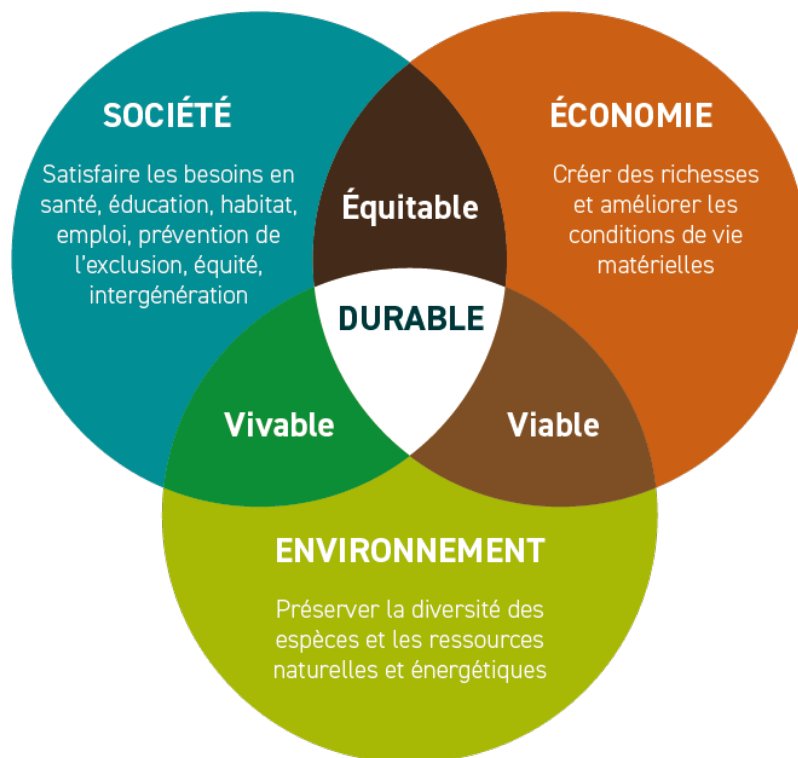
Le développement durable est « [...] doit répondre à nos besoins présents, sans que cela empêche les générations du futur de répondre aux leurs ».

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

Crowne Plaza Geneva met tout en œuvre pour que vous vous sentiez chez vous, même loin de votre maison et vous accueille dans un hôtel 4 étoiles supérieur moderne et élégant. Nos 366 chambres offrent un design contemporain et une ambiance reposante. Proche de l'aéroport et du centre de congrès et d'exposition Palexpo, le Crowne Plaza Geneva est le refuge idéal pour explorer Genève en un rien de temps. Vous accéderez au cœur de la ville en seulement une quinzaine de minutes.

Au Crowne Plaza Geneva, et plus largement chez IHG, nous sommes convaincus que les voyages d'affaires peuvent être responsables. Ainsi, dans un souci de qualité et d'amélioration constante, 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.

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

- Le programme IHG Green Engage
- La certification Green Globe
- La charte Ambition Négawatt en partenariat avec les Services Industriels de Genève
- La charte AENEC
- Le label Swisstainable.

Au travers de notre politique environnementale, nous nous soucions de la planète. Les objectifs du Crowne Plaza Geneva incluent notamment les buts suivants :

1. Veiller au strict respect de la réglementation applicable, des normes et des exigences en matière d'environnement et plus largement d'un point de vue sociétal
2. Réduire notre consommation énergétique globale et l'empreinte carbone en comparaison avec les résultats de 2019 :
 - Réduction de 2% de la consommation d'énergie par chambre occupée (électricité, chauffage, gaz) avant le 31 décembre 2024.

- Réduction de 3% de la consommation d'eau par chambre occupée avant le 31 décembre 2024.
 - Réduction de 3% de l'empreinte carbone par chambre occupée avant le 31 décembre 2024.
3. Réduire la production de déchets et les recycler autant que possible.
 4. Privilégier des produits à faible empreinte carbonique, locaux, certifiés par un label écologique et/ou recyclés, conformément à notre politique d'achats.
 5. Sensibiliser nos collègues, clients et fournisseurs aux questions environnementales et sociétales.

Nous assumons notre responsabilité en termes de respect de l'environnement et de gestion des impacts de nos activités dans l'intérêt des communautés dans lesquelles nous agissons et nous nous engageons à les mesurer et les gérer afin de trouver des solutions innovantes pour les réduire.

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

Politique environnementale d'achats de l'hôtel

La politique d'achats écologique de l'hôtel Crowne Plaza Geneva intervient en soutien de notre programme Green Engage (IHG), Green Globe et de notre charte Ambition Négawatt avec les Services Industriels de Genève (SIG).

Au titre de ces engagements, nous nous efforçons de gérer nos activités de façon responsable, tant du point de vue environnemental que social.

Pour y parvenir, voici les actions que nous menons :

- Nous nous employons à ce que les décisions d'achats soutiennent les objectifs stratégiques de notre politique environnementale afin de :
 - Conserver et réduire les ressources énergétiques,
 - Minimiser les déchets solides et les émissions carboniques,
 - Acheter des produits plus écologiques,
 - Améliorer nos installations techniques d'un point de vue environnemental,
 - Mobiliser nos employées, nos clients et les communautés locales sur les questions écologiques,
- Lorsque cela est possible, nous achetons des biens qui ont le moins d'impact sur l'environnement (faible empreinte carbonique, des produits faits de matériaux recyclés

après consommation, certifiés par une marque réputée dans la protection de l'environnement, recyclables, non toxiques, avec un emballage minimal ou sans emballage) par rapport à d'autres produits comparables.

- Les produits achetés sont considérés dans leur globalité afin de :
 - Se limiter aux besoins réels en matière d'achat (éviter les surplus inutiles)
 - Acheter des produits locaux pour réduire la pollution liée au transport des marchandises
 - Privilégier, dans la mesure du possible, des produits recyclés, réutilisables, réparables, biodégradables, valorisables, équitables et/ou éco-labélisés.
 - Utiliser rationnellement les produits et équipements de l'hôtel
 - Prendre en considération les critères de consommation d'eau et d'énergie lors de l'achat de nouveaux équipements
 - Préférer les produits avec peu d'emballages
 - Eviter les produits jetables
 - Identifier et sélectionner les fournisseurs ayant déjà implémenté des mesures d'éco-efficacité et favorables à la reprise des emballages et/ou du matériel usagé
 - Préférer, dans la mesure du possible, des produits issus de l'agriculture biologique
 - Choisir des légumes et fruits de saison,
 - Utiliser des produits frais contenant peu ou pas de conservateurs/colorants et comportant le moins d'emballage possible
 - Acheter des produits en vrac plutôt que dans des emballages individuels
 - Rester attentif à l'origine des produits alimentaires utilisés
 - Equiper les cuisines d'électroménagers peu énergivores
 - Choisir des produits de nettoyage les moins polluants possibles

- Nous demandons à nos fournisseurs qu'ils adhèrent à des pratiques de travail et commerciales équitables, en respectant le droit du travail, en fournissant les justificatifs demandés (à quel(s) programme(s) écologique(s) adhèrent-ils ?).

- Nous mettons au point un outil d'évaluation afin de mesurer et surveiller les programmes environnementaux adhérents par nos fournisseurs.

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

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 Crowne Plaza.

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 2017, l'hôtel Crowne Plaza Geneva 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 le 5 juillet 2019 avec un taux de conformité de 78%.

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

Le Crowne Plaza adhère à Swisstainable.

Notre gestion des déchets

Nous traitons les déchets suivants :



Nouveautés 2019 :



Nouveautés 2021 :



Nouveautés 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.

Déchets ménagers

Poubelles présentes dans tout l'hôtel.

Les poubelles sont transférées dans le local poubelle du – 2 puis sont vidées dans le compacteur situé sur le quai de livraison.

Papiers / cartons

Points de collecte dans tout l'hôtel.

Poubelle de tri dans chaque bureau.

Le papier/carton est transféré dans le local poubelle – 2 puis est mis dans la presse à carton.

Enlèvement sur demande.

Déchets organiques

Points de collecte dans les points de restauration, les cuisines et La Cafet'.

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 cuisine – 1

Compacteur local poubelle – 2

Palox sur le quai du cost.

Enlèvement sur demande.

Huile végétale

Point de collecte situé sur le quai de livraison.

Enlèvement sur demande.

Verre (non consigné)

Points de collecte dans les offices Housekeeping et les points de ventes de l'hôtel.

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

Enlèvement sur demande.

Appareils électroniques

Bac présent sur le quai de livraison

Enlèvement sur demande.

Cartouches imprimante et toners

Un carton de recyclage se trouve au niveau administration.

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

Capsules Nespresso

Contenant de récupération aux events.

Bac central sur le quai de livraison.

Enlèvement sur demande

Déchets verts

Benne au-dessous de la rampe de livraison.

Enlèvement sur demande

Inerte

Bac présent sur le quai de livraison

Enlèvement sur demande.

Déchets spéciaux

Bac de récupération spray, produits chimiques, etc. au local technique – 3

Transport spécial avec formulaire.

Enlèvement sur demande

Piles

Points de collecte à l'administration, local technique – 3

Fut métallique de récupération sur le quai du cost

Transport spécial avec formulaire.

Enlèvement sur demande.

Ampoules / néons

Bac de récupération à l'atelier technique – 3

Transport spécial avec formulaire.

Enlèvement sur demande.

Bois, métal

Une benne vient sur demande lors de travaux spécifiques.

Plastique (amenities)

Contenant sur chaque chariot housekeeping

Bac de récupération au -3

Enlèvement sur demande ou don à des associations

Gobelets et verres recyclables

Collecteur couloir administration et chez Bob

Bac de récupération au local poubelle - 2

Enlèvement sur demande

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.

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

Panneaux solaires sur le toit de l'hôtel

En 2013, lors des travaux de surélévation de l'hôtel, l'hôtel a installé 132m² de panneaux solaires couvrant 14% de la surface de toiture.

Cette énergie est utilisée pour le chauffage de l'eau sanitaire.

Un compteur est installé et la production suivie chaque mois.

Production 2017 92'550 kWh

Production 2018 91'790 kWh

Production 2019 68'772 kWh (panne importante dans l'année)

Production 2020 57'968 kWh

Production 2021 48'669 kWh

Production 2022 93236 kWh

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)

Le Crowne Plaza Geneva 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. Ainsi, suite à un audit de notre établissement, a édité 17 mesures :

1. Augmentation de la température d'enclenchement de la climatisation des chambres
2. Réduction du temps de fonctionnement de la ventilation des chambres
3. Remplacement compresseurs froid commercial
4. Remplacement des pompes primaires chauffage
5. Isolation des tuyaux de distribution d'eau chaude
6. Optimisation ventilation cuisine P10
7. Optimisation ventilation Service & Blanchisserie P9
8. Optimisation ventilation Restaurant Rez
9. Optimisation ventilation Restaurant Jardin P8
10. Optimisation ventilation Vestiaires P13
11. Optimisation extraction local TT P14
12. Optimisation ventilation lobby P6
13. Optimisation ventilation salles de conférences
14. Optimisation ventilation Hall salles de conférences
15. Optimisation ventilation Office et Services P11
16. Remise en état de la récupération de chaleur sur groupe froid
17. Remplacement des tubes néons et halogène par des Led

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 Energétique 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 »

Le Crowne Plaza Geneva a signé la convention Ambition Negawatt en 2014 et est depuis accompagné par les SIG pour la mise en œuvre d'un processus de gestion énergétique, construit selon les 9 étapes décrites ci-après :

- 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

Contrat de Performance Energétique (CPE)

Le Crowne Plaza Geneva, dans sa volonté constante de réduction des dépenses énergétiques et d'amélioration des structures existantes, a signé le 5 juillet 2018, un contrat de performance énergétique avec l'entreprise Siemens pour une durée de huit ans, qui reprend également les actions de performances énergétiques de l'AEnEC.

Grâce à la modernisation de l'infrastructure du bâtiment, il est possible de réaliser des progrès considérables dans l'efficacité énergétique. Comme le coût du projet de modernisation est remboursé par les économies réalisées, nous pourrons profiter immédiatement de l'augmentation de l'efficacité énergétique – et cela sans aucun investissement préalable.

Les investissements nécessaires sont amortis grâce aux économies énergétiques et des frais d'exploitation pendant toute la durée du contrat.

Les mesures d'amélioration comprennent notamment :

- remplacement de moteurs de ventilation
- mise en place d'un nouveau système de régulation de la ventilation
- automates de régulation numérique
- gestion technique centralisée (GTC)
- remplacement de l'éclairage obsolète
- arrêt des compresseurs d'air comprimé
- mise en place d'un système de supervision et contrôle des consommations énergétiques
- APE Centrales de traitement d'air
- Ventilation Nord-Ouest – Cuisine P10
- Ventilation Nord-Ouest – Locaux de services P9
- Ventilation Nord-Ouest – Restaurant Rez P7

- Ventilation Nord-Ouest – Restaurant Rez inférieur P8
- Ventilation Nord-Ouest – Vestiaire P13
- Ventilation Nord-Est – Lobby, bar, boutique P6
- Ventilation Nord-Est – Salles de conférence P1, P2, P3, P4, P5
- Ventilation Nord-Est – Office et services P11
- Ventilation La Cafet' P12
- APE Eclairage
 - Eclairage – remplacement des tubes fluorescents dans divers locaux
- APE Distribution de chaleur
 - Chauffage – assainissement et optimisation distribution de chaleur
- APE Arrêt des compresseurs d'air
 - Arrêt des compresseurs d'air comprimé

L'objectif global de l'opération est d'améliorer de manière significative les installations techniques tout en réduisant la consommation énergétique et les coûts d'exploitation.

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 Crowne Plaza Hotels & Resorts

- **Global Design Guidelines** : ce document est conçu pour fournir des indications claires sur la manière de donner vie aux signatures de conception « New Modern » dans Crowne Plaza® 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 Crowne Plaza® Hotels en Suisse.

Quality Evaluation

Le programme « Qualité 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.



IHG Way of Clean

En raison de la crise du COVID-19 et des sensibilités accrues en matière d'hygiène, la propreté est la priorité absolue. Des protocoles de nettoyage et de propreté stricts sont essentiels pour garantir la sécurité des collaborateurs et des clients.

- 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 Hotellerie Suisse

Hôtellerie Suisse 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.

Hôtellerie Suisse 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.

Hôtellerie Suisse (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 4 étoiles supérieur. La dernière visite a eu lieu en novembre 2022.



★★★★

88 Very Good

Crowne Plaza Geneva

Genève-Cointrin

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.

Nous travaillons avec la société F4S avec qui nous avons réalisé un audit complet. L'objectif de la démarche était de réaliser une identification des dangers portant sur la santé et la sécurité des collaborateurs. Le rapport synthétise les dangers identifiés, les situations précises d'exposition, les mesures proposées et des commentaires éventuels et est traité par 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 établissent 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 d'un défibrillateur facile et rapide à utiliser par tous. Il se trouve dans le lobby, sur le mur à gauche de la porte du bureau Front Office.

Security points

L'hôtel dispose de 12 security points qui rappellent les numéros d'urgence, les chemins de fuite à prendre en cas d'évacuation et sont équipés d'une armoire à pharmacie avec tout le matériel de 1^{er} secours.

Les security points se trouvent :

- Bureau Cost-Control
- Cuisine – 1
- Bureau Housekeeping rez de chaussée
- Bureau Housekeeping 1^{er} étage
- Atelier Service Technique – 3
- Front Office
- Couloir administration
- Lingerie
- Restaurant Seventy5
- Office 7^{ème} étage
- Events office
- Back office Café Jardin

Chaque armoire à pharmacie contient :

- 1 paire de ciseaux
- 1 pincette brucelles
- 1 boîte de pansements Dermoplast family
- 1 rouleau de pansement Dermoplast
- 1 boîte de compresses de gaze
- 1 ruban adhésif
- 1 spray de désinfection des plaies (Merfen)
- 1 tube de pommade désinfectante et cicatrisante (Vita Merfen)
- 1 spray analgésique et anti-inflammatoire (Sportusal)
- 1 tube de pommade contre les démangeaisons, piqûres, petites brûlures (Stilex gel)
- 1 solution désinfectante pour les mains
- 1 boîte de gants en latex
- 1 collyre en cas d'irritation des yeux

Aucun article autre que mentionné sur cette liste ne peut être stocké dans les armoires à pharmacie.

Manuel de réponses aux crises et incidents

L'hôtel édite un manuel qui a pour but d'expliquer ce qu'il faut faire face à une situation d'urgence. Ce manuel est présent sur tous les Security Points ainsi que sur l'intranet et indique les procédures à suivre en cas de crise.

Equipement de protection individuel (EPI)

Les travailleurs 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.

Deux EPI Points ont également été créés dans notre établissement : cuisine – 1, entrée atelier technique – 3. Les EPI Points fournissent des lunettes de protection, des masques ainsi que des gants.

Détection de punaises de lit

Depuis plusieurs années, nous avons mis en place des contrôles réguliers de nos chambres par la société ScanBug, spécialiste de la prévention de détection de punaises de lit.

Toutes nos chambres sont inspectées chaque année par un chien.

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.

66 personnes formées en 2017

71 personnes formées en 2018

70 personnes formées en 2019

16 personnes formées en 2020

10 personnes formées en 2021

18 personnes formées en 2022

23 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 alarmant 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.

22 personnes formées en 2018

24 personnes formées en 2019

4 personnes formées en 2020

2 personnes formées en 2021

4 personnes formées en 2022

4 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, tout le mois de septembre est consacré à faire une différence positive afin de rendre service à nos communautés. Les heures de bénévolat sont comptabilisées en 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.

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.

Label Ambassadeur du Terroir Genevois

Le label « Ambassadeur du Terroir genevois » distingue l'exploitant d'un café, d'un restaurant ou d'un hôtel qui met en avant les produits du terroir genevois.

Le restaurant Seventy5 est au bénéfice du label, en proposant un menu du terroir, et des vins genevois.

Créé en 1997, le label est valable une année et renouvelable si l'établissement continue à remplir les conditions de son obtention. Il est attribué par la Commission du label composée de 5 membres représentant la Société des Cafetiers Restaurateurs, la Société des Hôteliers de Genève, ainsi que de trois représentants des milieux agricoles (deux viticulteurs et un maraîcher).

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 2 apprentis en cuisine dans notre établissement.



Partenariat avec les associations

Partage : réalisation de cabas alimentaires en septembre 2022 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 de meubles

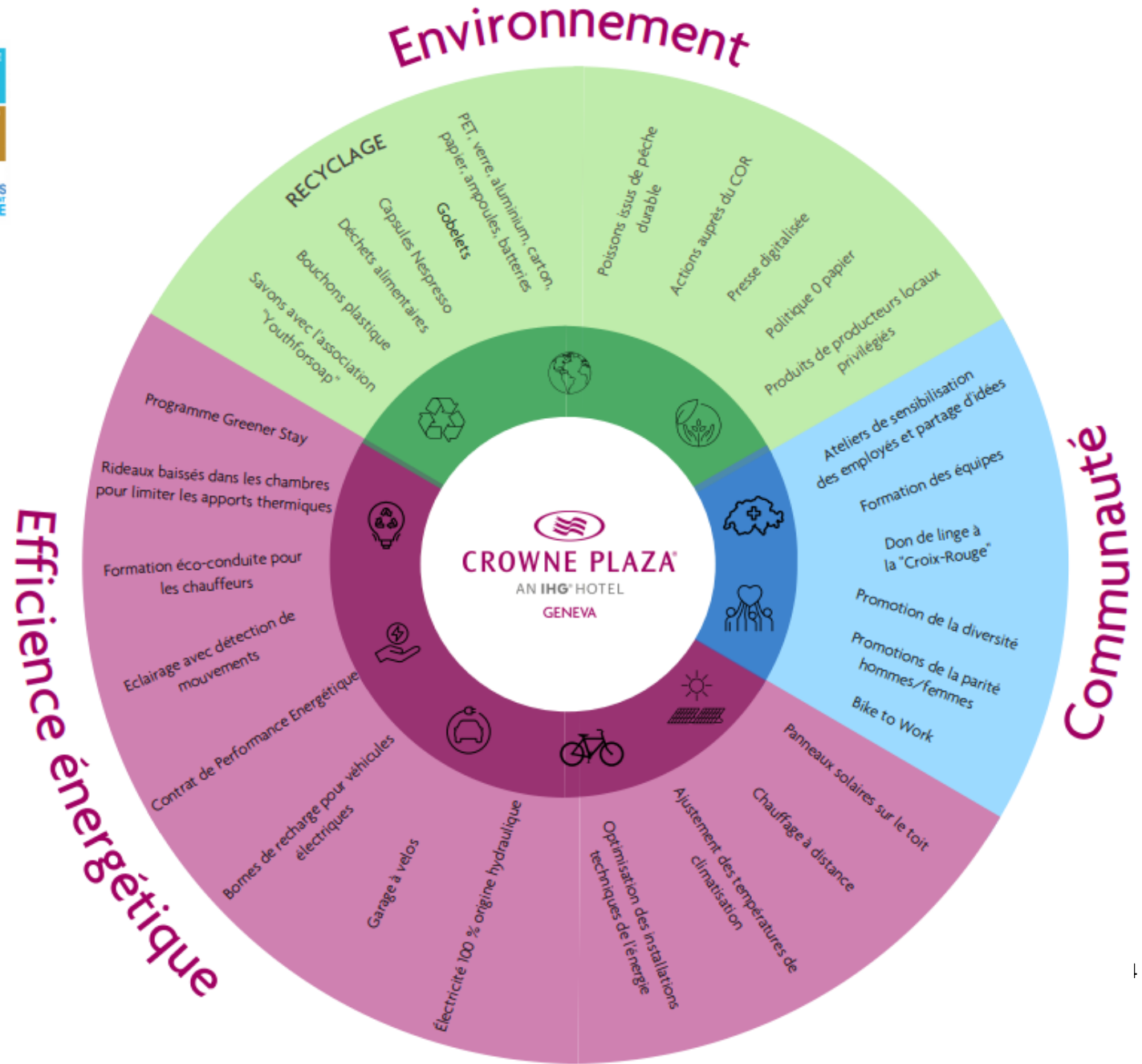
Centre Ornithologique de Réhabilitation (COR) : aide des soins aux oiseaux sur une demi-journée

Caritas : don de mobilier

Emmaüs : don de mobilier

La Virgule : don de vaisselle, produits d'hygiène. Moments partagés avec les résidents et peinture des chambres de la résidence en 202

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



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 le plastique :

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. Il en est de même pour les miniatures de produits de toilettes. Les clients retrouveront maintenant des distributeurs.



Réduction de la consommation d'énergie

Notre bâtiment étant déjà équipé de la technologie LED, nous avons ajouté des détecteurs de présence dans les parties communes et le parking.



Préservation de l'eau

En 2022, nos salariés ont été sensibilisés à la préservation de l'eau par les SIG. Nous avons également remplacé les pommeaux de douche dans les chambres pour passer d'une consommation de 11 à 8 L et les mousseurs de 12 à 6 L.



Formation

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 formés 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.

Genève, le 1er janvier 2024

Hans HEIJLIGERS
Directeur Général