

# HÔTEL FITZWILLIAM

## COMMUNIQUÉ RELATIF AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'équipe de l'hôtel Fitzwilliam est convaincue que la croissance économique et le bien-être de la société sont étroitement liés à la qualité de l'environnement.

Nous considérons que la gestion environnementale fait partie de nos responsabilités et nous nous engageons à intégrer les pratiques environnementales et les principes de développement durable à notre stratégie d'entreprise.

Nous souhaitons que nos initiatives et nos stratégies aient un impact positif sur l'expérience de nos clients. Voici notre ligne de conduite à l'égard de nos employés, de nos clients, de notre communauté et de notre environnement :

### NOS EMPLOYÉS

- Nous apprenons à nos employés à prendre soin des clients.
- Nous apprenons à nos employés à faire preuve de sollicitude les uns envers les autres.
- Nous apprenons à nos employés à respecter l'environnement.

### NOS CLIENTS

- Nous avons recours à des formulaires de satisfaction clients afin de constamment faire bonne impression auprès de notre clientèle.
- Nous organisons des audits menés par des organismes indépendants afin de garantir la qualité de nos prestations et nous mettons en œuvre les changements préconisés.
- Nous avons développé des stratégies de communication dans le cadre de notre engagement d'assurance qualité [certification ISO9001:2008] afin de favoriser la communication avec nos clients.

### NOTRE COMMUNAUTÉ

- Nous encourageons le recrutement local.
- Nous soutenons les fournisseurs locaux.
- Nous incitons nos clients à verser des fonds aux œuvres de charité privilégiées.

### NOTRE ENVIRONNEMENT

#### Général

- Nous mettons en place des programmes de maintenance préventive dans tous nos hôtels afin que les équipements fonctionnent de manière optimale et économique.

## Eau

- Nous installons des mécanismes de limitation du débit d'eau au niveau des pommes de douche.
- Nous vérifions la consommation d'eau quotidiennement afin de dégager des tendances et de réduire la consommation.
- Nous réglons les chasses d'eau sur la fréquence minimale.
- Nous récupérons l'eau de pluie au niveau de chaque nouvel établissement.

## Électricité et gaz

- Nous utilisons uniquement des ampoules à économie d'énergie.
- Tous les clients de l'hôtel disposent d'une carte-clé permettant de réduire la consommation d'énergie.
- Si nécessaire, nous installons des détecteurs de mouvements pour l'éclairage des zones de travail : cantines, vestiaires, locaux contenant les produits d'entretien, etc.
- Nous contrôlons l'éclairage extérieur à l'aide d'interrupteurs photoélectriques ou de minuteries bien réglées.
- Nous préconisons la mise en place d'un système de gestion d'immeuble (BMS) dans les nouveaux établissements afin d'optimiser l'efficacité des équipements.

## Achats

- Nous utilisons, dans la mesure du possible, des produits respectueux de l'environnement.
- Nous utilisons des produits, du papier, du plastique et des bouteilles recyclables.

## Gestion des déchets

- Nous introduisons des méthodes favorisant le recyclage.
- Nous mettons en place des systèmes de traitement des déchets alimentaires dans les nouveaux établissements.

## Apprentissage et développement

- Nous sensibilisons nos employés aux questions environnementales.
- Nous désignons un « champion en matière d'énergie » au sein de chaque établissement, chargé de montrer l'exemple en matière de développement durable.

## Communication d'informations aux clients

- Nous informons nos clients des mesures prises en matière de préservation de l'environnement.
- Nous détaillons notre politique relative à l'environnement dans le répertoire client.
- Nous exposons notre politique relative à l'environnement sur nos sites web.