



MARTIN'S
HOTELS



10 établissements

7 lieux



MARTIN'S  HOTELS

www.martinshotels.com



Mixed Sources
Product group with well-managed
forests and other controlled sources
Cert no. SA-COC-1496
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council



750

chambres



70 salles de réunion



3 restaurants

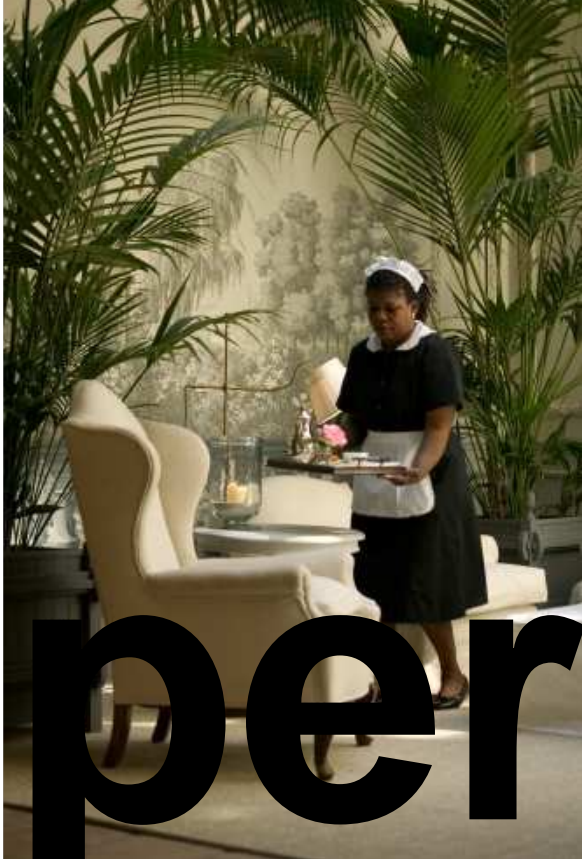




Le Martin'Spa



Bodyw health



320



personnes

La démarche qualité Martin's Hotels ?

Il y a 3 ans,
à propos de la qualité, on aurait répondu ...

Le produit

Le matériel, les équipements,
la décoration,
la localisation, l'accessibilité,
les uniformes,
les bâtiments, les techniques ...

Rentabilité

Le service

Le recrutement, les
compétences,
les formations, le coaching,
le leadership, les évaluations ...

L'accueil, les langues,
l'amabilité, la courtoisie,

Mais était-ce suffisant?

2006-2007 : années « record » en terme de chiffre d'affaires

2008: nombreux projets d'ouvertures (4 hôtels, 1 spa)

Fin 2008, 2009 ... La crise!

Période de questionnement : que veut-on?

- anticiper les besoins évolutifs de nos clients
- améliorer la qualité de nos produits et services
- se distinguer de nos concurrents
- responsabiliser notre staff pour une plus grande reconnaissance
- restructurer notre organisation et notre management
- standardiser notre système de fonctionnement pour nos hôtels

Martin's Hotels veut

un message fort

un projet rassembleur & fédérateur

une organisation efficace et transparente

Réunions de travail

-> Brainstorming :

qualité, rentabilité, durabilité, écologie, humanitaire, social

La RSE : Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

Martin's Hotels structure son projet en 4 axes

Staff

Client

**Actions
Humanitaires
Culturelles
Equitables**

L'environnement

-> Recensement de ce qui se fait déjà

-> Identification de ce qu'il faut mettre en place



Création d'un SME : Système de Management Environnemental

- ▣ Conservation et entretien du patrimoine
- ▣ Investissements durables (bâtiments & techniques)
- ▣ Conformité à la législation environnementale (activité)
- ▣ Maîtrise et contrôle de l'utilisation des énergies
- ▣ Politique d'achats durable (produits, fournisseurs)
- ▣ Gestion et tri des déchets (- de déchets et + de tri)
- ▣ Comportement du staff (carte d'identité environnementale)

Crédibilité = certification ISO 14001 et EMAS

Création de produits destinés à la clientèle :

- ▣ Carbon Zero (compensation des émissions de CO2)
- ▣ Eco-Bons (5 actions posées par les clients pour réduire l'empreinte carbone de leur séjour)



Processus d'implémentation

- **Analyse initiale**
 - Coaching externe formations
 - Désignation d'un RE par site (hôtels, spa, bureaux)
 - Désignation d'un comité SME (7 personnes = 7 compétences)
- **Mise en place du système**
 - Politique environnementale
 - Détermination des objectifs environnementaux
 - Matrice des responsabilités
 - Procédures
 - Manuel environnemental
- **Mise en place du plan d'action sur les sites par les RE**
- **Formations continues**
- **Audits interne & externe**
- **Actions correctives**

Ce processus est annuel = amélioration continue

Démarche Qualité

