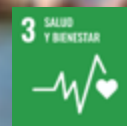


RAPPORT ANNUEL 2021

# RAPPORT SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE



# VIS-À-VIS DES PERSONNES



## L'équipe

Nous croyons aux personnes, à leurs talents, au renforcement des aptitudes, aux compétences, à la formation et à l'actualisation constante des connaissances ; pour ce faire, nous disposons d'un **programme de talents** permettant de valoriser au mieux le potentiel des équipes de travail en les motivant, et d'un **programme de développement** visant à améliorer leurs capacités professionnelles, mais aussi leur bien-être. Il s'agit là de nos lignes directrices en termes de talents, mais nous avons aussi inclus un facteur humanisant dans l'entreprise, car l'un des grands défis auxquels nous devons faire face est l'humanisation de nos équipes. Nous détectons les besoins et traitons chaque cas de manière individuelle, en nous adaptant à l'essence de chaque personne et à ses motivations et nous l'accompagnons jusqu'à ce que ses rêves se réalisent.



## **THB College**

THB COLLEGE, BASE DE LA STRATÉGIE DE RSE ÉDUCATIVE DE THB hotels.

UNE FABRIQUE DE PERSONNES ENGAGÉES ET DE PROJETS RESPONSABLES

THB College est né de l'idée de transmettre et de relayer la philosophie et les valeurs sur lesquelles s'appuie notre entreprise, du besoin d'un outil qui nous aide à réaliser ce travail de divulgation, de sensibilisation et, en fin de compte, de transformation et de changement organisationnel.

Nous avons pensé à quelque chose qui « implique » réellement et qui touche tous les secteurs de THB hotels.

Forts de nos valeurs et des piliers sur lesquels s'appuie le projet THB College, à savoir **L'ÉDUCATION, L'INNOVATION ET la VISION DE L'AVENIR**, nous avons commencé à visualiser, à concevoir et à planifier d'un point de vue stratégique notre projet éducatif.

*Nous croyons au pouvoir de l'éducation pour transformer les sociétés et la meilleure idée était de fonder une école répondant à ces critères.*





THB College n'est pas une école traditionnelle, c'est une **école d'innovation sociale** où nous avons tous un rôle : les directeurs des hôtels sont des « guides », les chefs de service sont des « ambassadeurs », les responsables de projets des « mentors » et, tous ensemble, nous faisons en sorte que notre entreprise soit meilleure. Pour un monde meilleur... notre devise...

Ce qui se vit dans les salles de formation, ce qu'apportent ces personnes, peut se résumer en quelques mots : enthousiasme, volonté de se dépasser, progression... qui compensent largement tout le travail et les efforts pour mener à bien des projets de cette envergure, en créant une ambiance presque magique.

Nous les aidons à projeter leurs rêves et, s'ils nous laissent, nous les accompagnons sur le chemin qui y mène.



THB College nace como una herramienta para gestionar la formación y el talento de las personas que forman parte de THB hotels. Es un proyecto en el que ponemos nuestro empeño y creatividad para favorecer el desarrollo de todos los equipos de trabajo, atendiendo a las necesidades de formación y capacitación de cada uno.

THB College ha desarrollado unos completos programas de formación que combinan aprendizaje teórico, mentoring, desarrollo de habilidades y posibilidad de reconocimiento individual a través de objetivos reales.

### Programa Formación Dual

El Programa de Formación Dual tiene el objetivo de fomentar la empleabilidad y las oportunidades laborales de los jóvenes.

Se trata de un proyecto pionero para crear una cultura de talentos "trabajadores-estudiantes", que alternen formación académica, impartida por THB College, además de hacer efectivo su trabajo en los hoteles de THB hotels.

### Programa Talents

Apuntamos por una formación que asegure el desarrollo y crecimiento profesional de todas las personas que quieran crecer con nuestro proyecto. El Programa Talents te permitirá ganar experiencia en el mundo laboral a través de prácticas, formación reconocida según tu especialidad. Ofrecemos una visión global de la empresa y las funciones de los diferentes departamentos, que te aportarán un mayor conocimiento y herramientas para tu desarrollo profesional.



THB hotels cuenta con hoteles ubicados en los mejores destinos turísticos de España: Mallorca, Ibiza y Lanzarote.

Hoteles dedicados al turismo familiar o solo adultos, enfocados en turismo activo, de bienestar o wellness, restaurantes, MICE o eventos especiales. Todos ellos con impresionantes vistas al mar.

### Trabaja con nosotros

#### FORMA PARTE DE NUESTRO EQUIPO DE PROFESIONALES

En THB hotels estamos en la búsqueda constante de profesionales prácticos, con ganas de trabajar, que se responsabilicen de su trabajo, que sean la separación continua y calidad en su desempeño. Personas orientadas al cliente y la obtención de resultados, que se comprometan y formen parte de la organización y, sobre todo, que sepan y quieran trabajar en un gran equipo.

Te ofrecemos la oportunidad de formar parte de una compañía hotelera en evolución, donde nuestro objetivo es que puedas crecer con nosotros y llegar los lugares más altos.

Si quieres formar parte de THB hotels envía tu currículum a [formacion.caf@thbhotels.com](mailto:formacion.caf@thbhotels.com).

DESARROLLO HUMANO Y EXCELENCIA



## THB College

THB COLLEGE, mention spéciale au PROJET « DUAL »

Car il s'agit d'un programme pionnier « in company », où les élèves apprennent dans des cadres réels. Nous remplaçons les salles de classe par des hôtels où toutes les connaissances acquises sont développées et mises en pratique. De plus, les élèves obtiennent un diplôme de formation professionnelle et un engagement à intégrer les hôtels de la chaîne.

« La **valeur ajoutée** est de réaliser notre travail dans un contexte **responsable** et **humanisé**.

Ainsi, les défis pour l'avenir proviennent d'une équipe sensibilisée et générant un savoir-faire basé sur la conviction et l'authenticité »

Ana Zorita-Viota  
Direction THB College

« L'équipe d'orientation de THB College accompagne les élèves dans leur adaptation et l'optimisation de leurs talents, et l'acquisition de compétences transversales et d'aptitudes qui leur permettront d'évoluer aussi bien professionnellement que personnellement avec succès. »

Fernanda Almazán  
Coordinatrice pédagogique



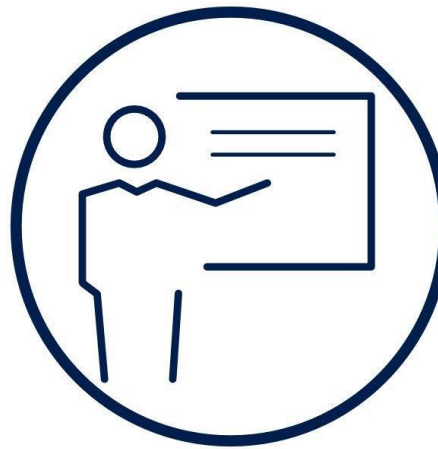


EN 2021:



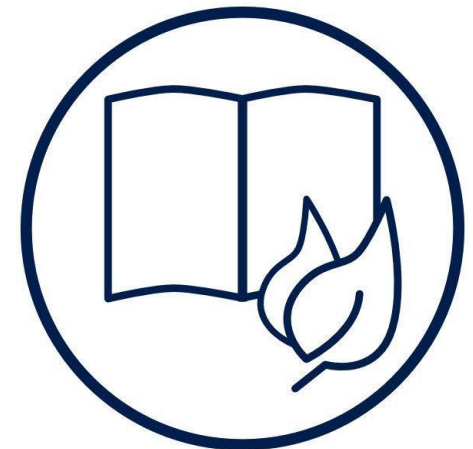
1053

PERSONNES FORMÉES



327

COURS DISPENSÉS



165

MODULES  
TRANSVERSAUX  
(EN MATIÈRE DE  
DURABILITÉ)



## Satisfaction de la clientèle



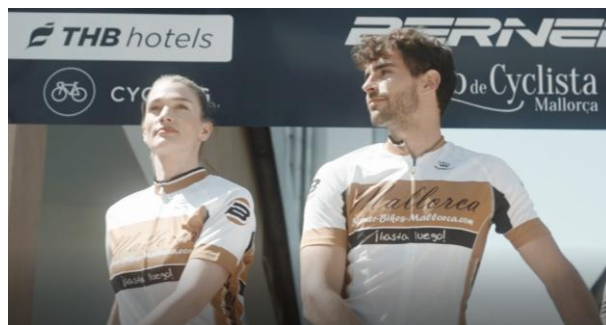
En 2021, l'hôtel THB Royal, a obtenu sa **4<sup>e</sup> étoile** suite essentiellement à la rénovation de ses installations et à l'expansion des services.



Nos protocoles transmettent aux clients que nous mettons tout en œuvre pour qu'ils jouissent d'hôtels sûrs dans le cadre du programme de prévention du Covid-19.



Suivi des **appréciations des clients** en temps réel pendant leur séjour.



Développement et lancement du projet **Tourisme actif**.



L'hôtel THB Royal de Lanzarote a été reconnu par les clients comme étant le **meilleur Club Marmara** de la saison d'hiver 2021-2022.



Nouvelle **aire de jeux** extérieure au THB Cala Lliteras pour permettre aux plus petits de s'amuser dans un cadre naturel.



## Santé et bien-être professionnel

En 2019, grâce à son **projet stratégique CUIDA-T**, THB hotels a mis l'accent sur l'ODD 3 pour défendre et garantir une **vie saine** en encourageant le bien-être à tous les âges, de manière à constituer une **équipe humaine prospère en vue d'un développement durable**. Conscients de la responsabilité qui nous incombe en tant qu'entreprise, nous avons présenté la stratégie que nous allons suivre au cours des prochaines années et avons défini les ressources que nous allons allouer pour y parvenir.

Interrompu de manière inespérée à cause de la pandémie, nous avons décidé de ne pas abandonner le projet et l'avons adapté aux nouveaux besoins et aux circonstances globales pour en faire l'une des **priorités en terme de gestion pour le développement de l'entreprise**.



Ateliers d'activité physique et de prévention des blessures.



Ateliers de formation aux premiers soins.



Ateliers « Changeons nos habitudes de vie »



## Santé et bien-être professionnel

Le projet CUIDA-T de THB hotels a pour objectif principal de veiller à la sécurité et à la santé professionnelle et, dans ce sens, la perspective de genre ne peut pas en être dissociée. Pour nous, c'est un pilier du projet.



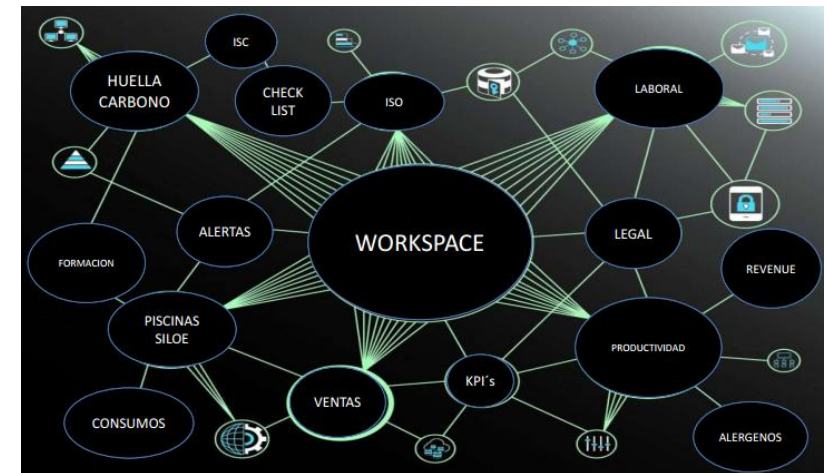
## Amélioration des processus. Workspace

Workspace est l'outil conçu par THB hotels pour la gestion intégrale des informations générées dans les établissements. Il s'agit d'un projet lancé en 2015 et en évolution constante.

Workspace permet d'optimiser les délais lors de la prise de décisions, d'économiser les ressources, d'effectuer un contrôle exhaustif des processus et, en définitive, d'améliorer les opérations dans les établissements et le suivi de la part des responsables de l'entreprise.

### Fonctionnalités disponibles en 2021

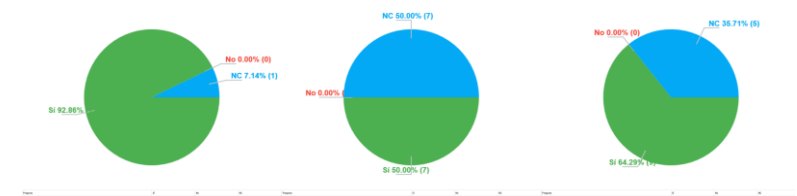
- Rattachement de toutes les informations relatives aux parties concernées.
- Gestion des incidents et des non-conformités, ainsi que suivi des ALERTES ENVIRONNEMENTALES.
- Gestion des fournisseurs et produits grâce à la STRATÉGIE NAOS.
- Gestion des consommations d'eau et d'énergie, avec incorporation des données de tous les compteurs et leur analyse historique.
- Gestion des personnes.
- Gestion intégrée de la satisfaction des clients en temps réel.
- Analyse des informations sur les productions.
- Inclusion du module de gestion environnementale.



Ver Partes Interesadas - Proveedores

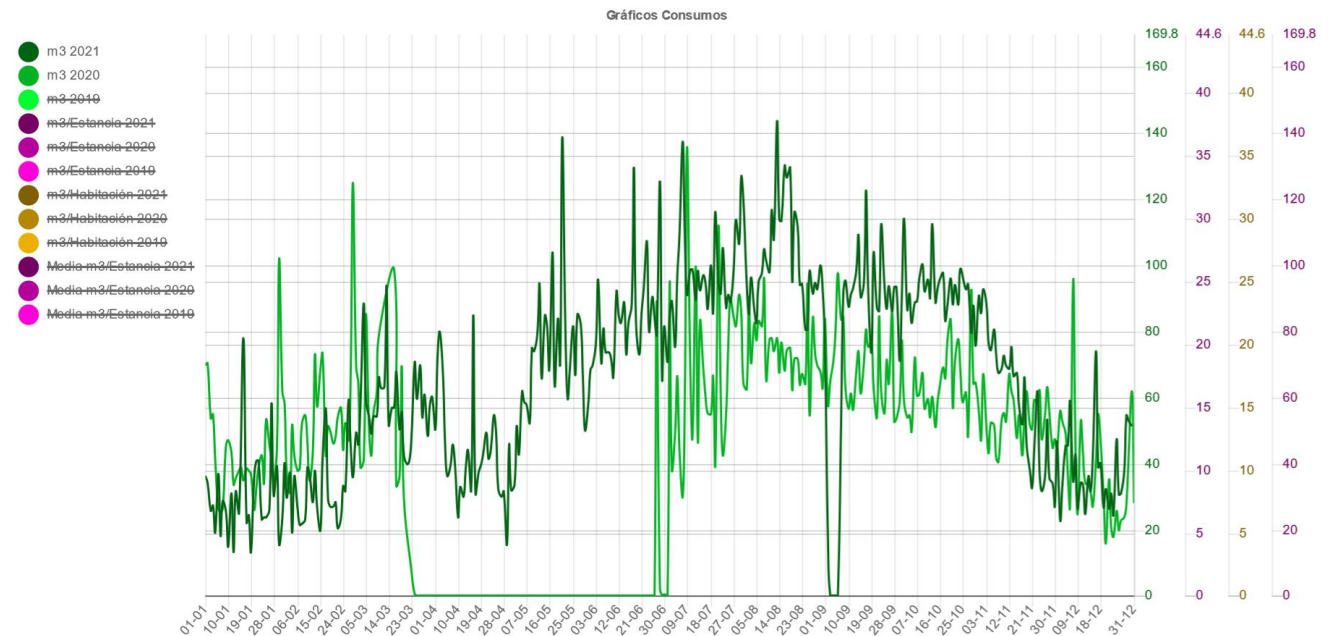
Resúmenes controlados de proveedores.

| ID   | Hotel                | Fecha Alerta | Origen      | Tipo          | Categoría | Descripción           | Estado | Temperatura | Presión | Velocidad |
|------|----------------------|--------------|-------------|---------------|-----------|-----------------------|--------|-------------|---------|-----------|
| 1095 | Hotel THB Las Indias | 21-10-2021   | Proveedores | No controlado | Incidente | SANITARIO S.A.        | Alerta |             |         |           |
| 1102 | Hotel THB Las Indias | 20-11-2021   | Proveedores | No controlado | Incidente | SANITARIO S.A.        | Alerta |             |         |           |
| 1108 | Hotel THB Las Indias | 18-11-2021   | Proveedores | No controlado | Incidente | REPRESENTACIONES S.A. | Alerta |             |         |           |
| 1112 | Hotel THB Las Indias | 20-11-2021   | Proveedores | No controlado | Incidente | REPRESENTACIONES S.A. | Alerta |             |         |           |
| 1140 | Hotel THB Las Indias | 20-11-2021   | Proveedores | No controlado | Incidente | REPRESENTACIONES S.A. | Alerta |             |         |           |
| 1174 | Hotel THB Las Indias | 20-11-2021   | Proveedores | No controlado | Incidente | REPRESENTACIONES S.A. | Alerta |             |         |           |



## Numérisation et automatisation

Le développement d'une technologie analytique et transversale nous aidant de manière intégrale lors de la prise de décisions concernant l'entreprise est essentiel pour faire face au rythme changeant et vertigineux de l'écosystème professionnel. Nous pouvons dire que c'est aujourd'hui une réalité et nous présentons le module de gestion environnementale à nos équipes de travail. Un module dont nous sommes particulièrement fiers en raison des répercussions positives qu'il va avoir sur notre système de gestion. Mesures exactes, analyse exhaustive et décisions d'amélioration.



## Défis pour l'avenir



- Augmenter de 20 % les élèves formés dans le cadre du projet CUIDA-T.
- Augmenter de 35 % les heures de formation transversale des parcours de formation de THB College.
- Élargir l'offre de formation et numériser les contenus.
- Implanter « Un café dual » comme procédure de mentorat des élèves.



- Implantation du plan d'égalité au sein de l'entreprise, pour viser à garantir les mêmes opportunités aux hommes et aux femmes.
- Développement des fonctionnalités de Workspace, telles que gestion des exigences légales, analyses, bibliothèque de manuels et procédures de travail, gestion des personnes, processus de sélection et évolution des parcours professionnels.



## Défis pour l'avenir



- ▮ Développement des fonctionnalités de Workspace, telles que gestion des exigences légales, analyses, bibliothèque de manuels et procédures de travail, gestion des personnes, processus de sélection et évolution des parcours professionnels.



- ▮ Augmenter de 20 % le nombre d'élèves terminant le Projet Dual avec succès.
- ▮ Augmenter de 35 % les heures de formation transversale des parcours de formation de THB College.
- ▮ Poursuivre l'agrément Hôtels-École.
- ▮ Certifier THB College à l'aide d'un système de gestion environnementale.
- ▮ Consolider le PROGRAMME TALENTS. Programme de perfectionnement des cadres et plans de carrière personnalisés.





#### **MAJORQUE**

THB GRAN PLAYA\*\*\*\*  
THB GRAN BAHÍA \*\*\*\*  
THB GUYA PLAYA\*\*\*\*  
THB CALA LLITERAS\*\*\*\*  
THB DOS PLAYAS\*\*\*  
THB SA COMA PLATJA\*\*\*\*  
THB FELIP \*\*\*\*  
THB SUR MALLORCA\*\*\*\*  
THB MARÍA ISABEL \*\*\*\*  
THB EL CID\*\*\*\*  
THB BAMBOO ALCUDIA\*\*\*\*

#### **IBIZA**

THB LOS MOLINOS\*\*\*\*  
THB OCEAN BEACH\*\*\*\*  
THB NAECO IBIZA\*\*\*\*

#### **COSTA DEL SOL**

THB SAN FERMÍN\*\*\*

#### **LANZAROTE**

THB FLORA\*\*\*  
THB ROYAL\*\*\*\*  
THB TROPICAL ISLAND\*\*\*\*