

RAPPORT ANNUEL 2021

RAPPORT SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Table des matières

Introduction	3
THB hotels	
THB hotels en chiffres	4
Mission et vision	5
Valeurs	6
Dates clés	7
Reconnaisances	8
Engagés vis-à-vis de la société	
Achats responsables	10
Collaboration avec des organisations sociales	
Conservation et protection des espèces	14
Culture et sport	15
Valeurs sociales et talent	16
Engagés vis-à-vis des personnes	
L'équipe	18
THB College	19
Satisfaction de la clientèle	23
Santé et bien-être professionnel	24
Amélioration des processus. Workspace	26
Numérisation et automatisation	27
Engagés vis-à-vis de l'environnement	
ECOfriendly, notre engagement	30
Usage rationnel de l'eau	32
Usage rationnel de l'énergie	34
Efficacité et innovation	37
Suppression des plastiques et produits à usage unique	38
Réduction des émissions	40
Biodiversité	41
Sensibilisation	42
Respect et protection de la planète	
Défis pour l'avenir	48
Vision et développement durable	51



Introduction

THB hotels s'est engagé à respecter l'Agenda 2030 approuvé par les Nations Unies en septembre 2016 et les 17 objectifs de développement durable associés à celui-ci, car nous croyons qu'ils sont un outil de progrès et de transformation sociale.

Les ODD représentent une voie vers le développement durable où l'action commune et l'innovation sont essentielles, non seulement pour les administrations mais aussi pour les entreprises et la société civile, car elles jouent toutes un rôle fondamental dans ce cheminement et dans le contexte actuel.

Le rapport sur le développement durable de THB hotels est une compilation des actions que nous avons mises en œuvre pour que l'évolution de notre activité et ses améliorations tendent vers l'équilibre social, économique et environnemental pour parvenir à un développement durable dans ces trois domaines.

Dans ce rapport, nous présentons les actions réalisées en 2021 qui constituent nos « engagements vis-à-vis de la société », nos « engagements vis-à-vis des personnes » et nos « engagements vis-à-vis de l'environnement ». Pour conclure, nous exposons brièvement les défis que nous devons relever au cours des prochaines années dans chacun de ces domaines.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO



THB hotels en chiffres

Données année 2021

16 hôtels – 3 destinations

2 780 chambres

5 440 places

796 806 séjours

161 nationalités

Majorque



THB hotels en chiffres

Données année 2021

16 hôtels – 3 destinations

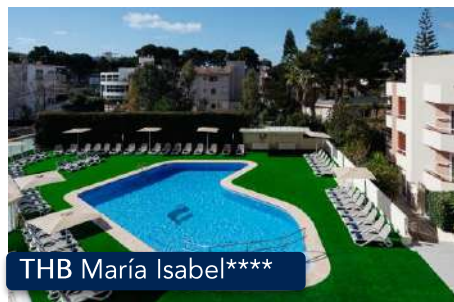
2 780 chambres

5 440 places

796 806 séjours

161 nationalités

Majorque



Ibiza



Lanzarote



Notre mission

En tant qu'entreprise familiale, nous privilégions le travail en équipe pour rendre nos clients heureux en garantissant les niveaux de qualité, d'efficacité et de compétitivité les plus élevés, une grande rentabilité et une croissance durable.

Nous cherchons à offrir à nos clients la meilleure expérience pendant leurs vacances, en prenant soin des moindres détails.

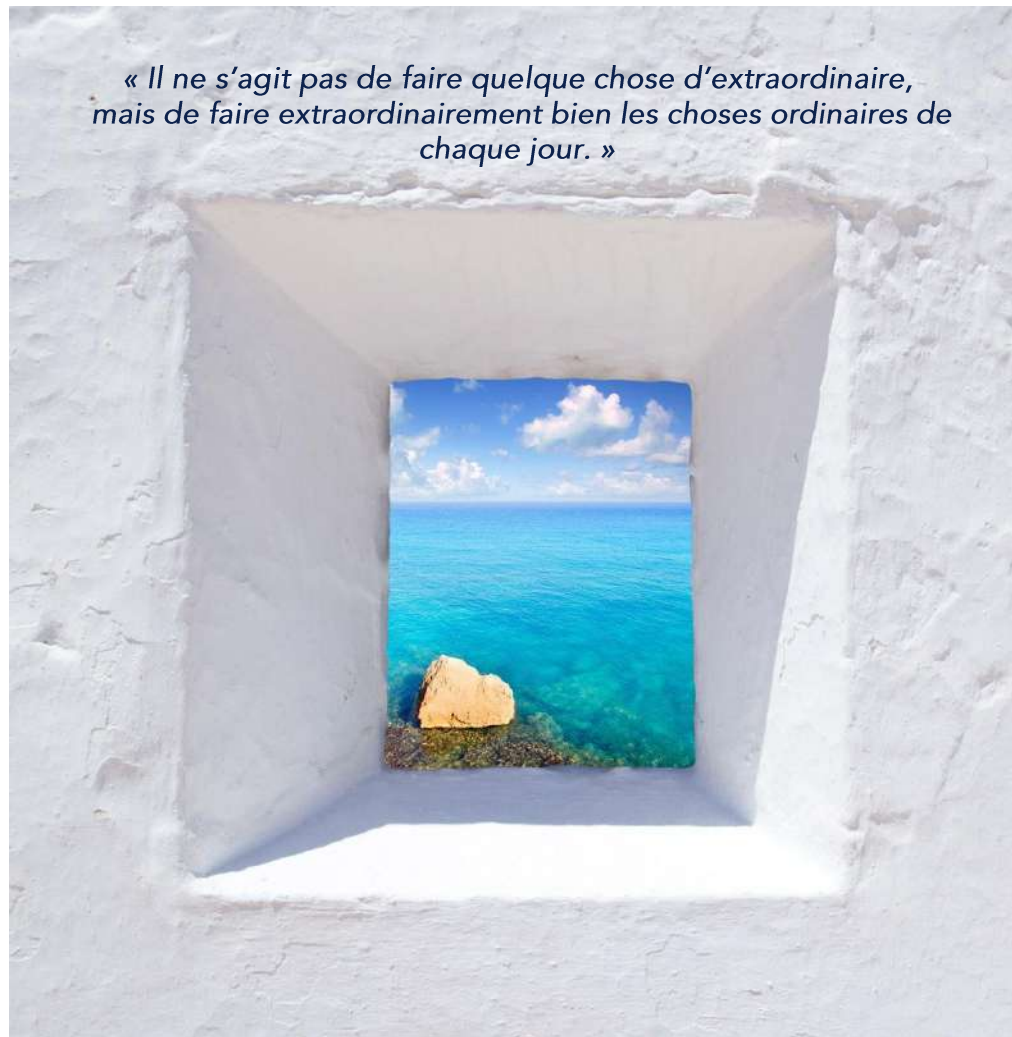
Nous optimisons la valeur et la santé de l'infrastructure des hôtels en favorisant la « **génération propre** » et en avançant sur la voie du **développement durable** grâce à notre engagement en faveur de la société et de la planète.

Notre vision

Nous voulons **donner du bonheur** à nos clients et apporter une valeur à nos collaborateurs en cherchant constamment à améliorer les évaluations de satisfaction, en nous penchant sur les inquiétudes et les souhaits de nos clients et en exécutant des plans d'action pour qu'ils deviennent réalité.

De plus, nous nous efforçons de **développer la chaîne de valeur responsable** sur les destinations où nous sommes présents, avec une pensée locale, mais une répercussion globale.

« Il ne s'agit pas de faire quelque chose d'extraordinaire, mais de faire extraordinairement bien les choses ordinaires de chaque jour. »



Valeurs

À THB hotels, le maintien des normes les plus exigeantes en matière de **comportement éthique** fait partie de notre culture. Quels que soient la catégorie et le degré de responsabilité de chacun, nous sommes tous tenus de maintenir et de développer les principes et valeurs sur lesquels repose notre **code d'éthique**.

Innovation

Pour apporter une valeur ajoutée à nos clients, générer de la richesse et garantir un emploi stable et de qualité à nos employés.

Engagement durable

Pour identifier les meilleures pratiques en matière de prestation des services et de protection de l'environnement.

Égalité des chances

Pour veiller à ce que toutes les personnes, quel que soit leur degré de responsabilité, aient les mêmes chances d'évolution professionnelle.

Flexibilité

Pour nous adapter à des situations en changement constant et garantir ainsi la pérennité de notre activité.

Intégrité et civisme

Pour mener à bien nos tâches dans le plus grand respect de la réglementation en vigueur.

Travail en équipe

Pour encourager la coopération en matière professionnelle.

Participation

Pour favoriser à tout moment l'implication des parties intéressées par la mise en œuvre de nouvelles initiatives.



Dates clés

Le **2 janvier 1987**, Francisco Miralles a fondé THB hotels, une entreprise familiale indépendante de première génération. C'est aujourd'hui une chaîne hôtelière qui a commencé par gérer deux hôtels à Majorque.

Grâce à l'évolution constante et au professionnalisme de l'équipe, elle a réussi à s'installer dans les meilleures destinations touristiques d'Espagne : **Majorque, Ibiza, la Costa del Sol et Lanzarote**. Ses hôtels, des établissements de 3 et 4 étoiles, bénéficient d'une situation privilégiée et misent sur la qualité du service et de leurs installations.

THB hotels propose des **hôtels spécialisés dans le tourisme familial et pour adultes uniquement**, ainsi que pour les visiteurs souhaitant passer des **vacances actives** ou profiter de la **détente et du wellness**. Ses établissements, tous idéalement situés et offrant de **superbes vues sur la mer**, disposent également d'installations adaptées à la tenue de toutes sortes d'événements.

En 2014, nous avons lancé le projet **THB College**, un outil révolutionnaire pour gérer les talents de THB hotels. Nous mettons notre engagement et notre créativité au service de toutes les équipes de travail de façon à répondre à leurs besoins de formation et de qualification, tenir compte de leurs inquiétudes et de leurs rêves et les accompagner sur la voie de la réussite.

En 2017, nous avons créé la marque **Ecofriendly** dans le but de travailler sur différents programmes de durabilité qui encouragent des pratiques respectueuses de l'environnement et sont axés sur les objectifs de développement durable de l'Agenda 2030.



Reconnaisances

■ Certifications du système de gestion

Depuis 2007, THB hotels respecte les normes ISO 9001 et ISO 14001 pour la gestion de la qualité et de l'environnement dans ses établissements. En 2021, la société agréée SGS s'est chargée d'effectuer les audits de suivi.



■ Certifications en matière de durabilité

En 2021, nous avons maintenu notre engagement à l'égard de la durabilité par le biais du programme développé par Travelife, les hôtels THB Tropical Island, THB Gran Playa, THB Royal et THB Flora ayant été labellisés en 2018.



■ Registre national de l'empreinte carbone

Depuis 2017, nous calculons et enregistrons l'empreinte carbone de tous nos établissements. En 2021, nous avons à nouveau reçu le label « Calculo » (« Je Calcule ») pour l'ensemble de nos hôtels et avons également obtenu le label « Reduzco » (« Je réduis »), du Ministère espagnol de la transition écologique pour les hôtels THB María Isabel, THB Gran Playa, THB Flora et THB Royal.



■ SICTED Engagement en faveur de la qualité touristique

Nous poursuivons le projet d'amélioration de la qualité des destinations touristiques, lancé par SETUR, afin d'améliorer l'expérience et la satisfaction des voyageurs.



VIS-À-VIS DE LA SOCIÉTÉ

Achats responsables

THB hotels mise sur une politique respectueuse de l'environnement et sur les produits de proximité, raison pour laquelle nous cherchons des fournisseurs partageant cette philosophie. Nous privilégions l'achat de produits de proximité, les produits dans des emballages recyclables ou les produits nous permettant de réduire l'utilisation d'emballages à usage unique.

En 2021, nous avons effectué une étude pour améliorer, dans le domaine de l'alimentation, l'approvisionnement en fruits et légumes, en concluant un accord avec des producteurs qui mise sur l'économie locale et les intérêts des petits agriculteurs.

Les critères utilisés pour effectuer ce choix sont notamment les suivants:

- ▮ Produits de qualité.
- ▮ Produits frais.
- ▮ Nouveaux formats de conditionnement.
- ▮ Réduction des accidents de notre personnel lors du processus de coupe/découpe.
- ▮ Engagement vis-à-vis du projet de formation de THB College
- ▮ Produits de proximité.



Achats responsables

Nous définissons notre conception des menus en nous basant sur la **STRATÉGIE NAOS** et en contrôlant et en améliorant la qualité nutritionnelle de nos préparations et la composition des aliments et boissons.

THB hotels Inicio COMERCIAL PRODUCCIONES PERSONAS SUMINISTROS SSTT PROVEEDORES PRODUCTOS ENCUESTAS CURRÍCULUMS GRÁFICOS APPCC GESTIÓN DE ALERTAS SISTEMAS DE GESTIÓN

Productos Alimentación Productos Otros Crear Receta Recetas Ver Menú Product Mix Compras/Consumos

Inicio / Extranet / Productos / Productos Alimentación / Producto

Producto Alimentación - 3050041: BAGUETTE CON SALVADO CONGELADO

Ficha Técnica
 BAGUETTE CON SALVADO-20210217
 17-02-2021 - 09:22:35
 Paolal Libert
 BORRAR

Ficha Seguridad
 Examinar No se ha seleccionado ningún archivo.

Otro Tipo Información
 Examinar No se ha seleccionado ningún archivo.

Código	Descripción	Familia	Proveedores
3050041	BAGUETTE CON SALVADO CONGELADO	PRODUCTOS COCINA	- EUROPASTRY, S.A. - ALIMENTACION IBIZA, S.A. - PRODUCTOS IBIENCOS, S.L.

Criterios Medioambientales

	Producto Ecológico	<input type="checkbox"/>	No
	Producto con Envase de Plástico	<input type="checkbox"/>	No

Huella Carbono Producto

	Km0	<input type="checkbox"/>	
	Producto Nacional	<input type="checkbox"/>	
	Producto Internacional	<input type="checkbox"/>	

Item de Producto de Análisis y Seguimiento Temporal
☐

Criterios Nutricionales
 K/Cal x 100g

253,00

Producto Verificado



Achats responsables

Nous sensibilisons les travailleurs à l'utilisation de produits frais et locaux et nous formons les équipes de cuisine pour qu'elles apprennent à distinguer et choisir les aliments conformément à la stratégie nutritionnelle de l'entreprise. Nous leur apprenons à connaître sur place les produits autochtones et de saison car ils constituent l'essence de la gastronomie des différentes destinations. Nous mettons l'accent sur les aliments issus de l'agriculture biologique et nous concluons des accords avec des fournisseurs pour améliorer et optimiser la chaîne d'approvisionnement, en favorisant et en collaborant en termes d'innovation durable dans les processus de distribution.



Nous choisissons des fournisseurs :

- ▮ Qui réduisent l'empreinte carbone dérivée du transport et qui, en outre, permettent de dynamiser l'économie locale.
- ▮ Dont les processus sont certifiés par une stratégie de durabilité ou dont les produits proviennent du commerce équitable.

En définitive, que leur mission, leur vision et leurs valeurs correspondent à celles de THB hotels, à savoir les droits humains et l'engagement social et environnemental.



Collaboration avec des organisations sociales

Nous croyons fermement aux alliances avec des organismes car elles constituent une charnière entre les besoins du tiers secteur et la stratégie de responsabilité sociétale des entreprises de THB hotels. Nous misons sur ces synergies pour nous rendre utiles et établir des relations de confiance qui se transforment en des liens durables. Nous pouvons ainsi planifier nos objectifs à long terme et renforcer les liens entre les participants aux différentes initiatives pour une plus grande effectivité des actions programmées.



THB hotels collabore avec Aproscom Fundació. En 2021, 2 élèves du programme d'auxiliaire de restauration ont effectué leur stage au THB Sur Mallorca et au THB Felip.



Depuis plusieurs années, les bureaux de notre siège social sont devenus un point de collecte de jouets. En 2021, nous avons participé à la campagne « leurs droits en jeu » de la Croix-Rouge espagnole, et nous avons aussi effectué des collectes pour Aldeas Infantiles et la Fondation Nazaret.



Nous collaborons avec le plan d'emploi de la Croix-Rouge espagnole, pour permettre à des personnes en difficulté d'avoir accès au marché du travail. Nous améliorons leur employabilité grâce au renforcement de leurs compétences professionnelles, et favorisons l'égalité des chances et le traitement équitable en termes d'emploi.



THB hotels favorise l'insertion de collectifs vulnérables par le biais du PROGRAMME INCORPORA

Alliance pour favoriser l'intégration professionnelle des collectifs en risque d'exclusion dans le cadre du Plan de développement économique de THB hotels, basé sur la pluralité et la formation comme piliers pour parvenir à l'excellence.



Conservation et protection des espèces



Le THB Tropical Island collabore en effectuant des dons solidaires à l'organisation scientifique **CEAMAR**, qui a la mission importante de protéger et de préserver nos mers et les espèces qui y vivent.



Don de draps et de textiles à la **FONDATION RESPUESTA SOCIAL S. XXI** (centre de mineurs non accompagnés La Santa à Lanzarote)



Don de draps et de textiles à l'association de protection des animaux et des plantes de Lanzarote « **SARA** »

Culture et sport



Parrainage du film *Es gegant d'Es Vedrà*, à Ibiza, pour soutenir les productions cinématographiques locales.



Participation à la course Spartan Race Mallorca.



Collaboration avec le Festival Jazz Voyeur Palma.

THB HOTELS INCLUIDA EN LA RED "EMPRESAS COMPROMETIDAS, EMPRESAS CON VALORES" A TRAVÉS DEL PROGRAMA "EMPRESAS QUE AYUDAN".



En 2021, nous avons rejoint le programme « Empresas que ayudan » (« Entreprises qui aident ») de la Fondation CAEB visant à coordonner les initiatives solidaires contribuant à faire face à la crise du Covid-19.



Nos histoires. Valeurs sociales et talent

Nous croyons fermement aux alliances avec des organismes car elles constituent une charnière entre les besoins du tiers secteur et la stratégie de responsabilité sociétale des entreprises de THB hotels. Nous misons sur ces synergies pour nous rendre utiles et établir des relations de confiance qui se transforment en des liens durables. Nous pouvons ainsi planifier nos objectifs à long terme et renforcer les liens entre les participants aux différentes initiatives pour une plus grande effectivité des actions programmées.



En tant que tutrice du programme d'inclusion mené à bien grâce à la collaboration avec Aproscm et son programme de qualification initiale spécifique d'auxiliaire de restauration, je reconnais que l'expérience a été très gratifiante et enrichissante pour les deux parties. À THB hotels, nous faisons confiance à toutes les personnes et nous misons sur le potentiel de chacun ; c'est pour cette raison que nous croyons fermement à des projets d'inclusion comme ceux d'Aproscm Fundació. Tout comme Neus, il y a des centaines de jeunes qui ont envie d'apprendre et de faire partie d'un environnement professionnel réel. Ils seront toujours les bienvenus à THB hotels.

Cati Martínez Roig,
Responsable de Restauration THB Sur Mallorca



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 nait comme un partenariat pour partager la formation et le savoir de la passion que nous avons pour THB Hotels. En un projet où se rejoignent notre savoir-faire et notre passion pour l'excellence, nous nous engageons à accompagner et soutenir le développement de tous les équipes de travail, élargissant et les connaissances de formation et d'expérience de tous.

THB College a développé une gamme complète de programmes de formation qui couvrent l'apprentissage des savoirs, l'acquisition de compétences et l'acquisition de connaissances individuelles et collectives de nos équipes.

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 permitan fomentar la formación académica, respaldada por THB College, además de hacer efectivo su trabajo en las unidades de THB Hotels.

Programa Talents

Apoyamos por una formación que asegure el desarrollo y crecimiento profesional de todos los talentos que forman parte de nuestro proyecto. El Programa Talents te permitirá poner a prueba tus habilidades y conocimientos en el mundo laboral a través de prácticas, formación, mentorías, talleres, retos, etc. Ofrecemos una visión global de la empresa y las funciones de los diferentes departamentos, que te ayudarán a ser un profesional más preparado para tu desarrollo profesional.



THB Hotels cuenta con talento ubicado en los mejores destinos turísticos de España: Madrid, Ibiza y Lanzarote.

Hoteles dedicados al turismo familiar e ocio activo, enfocados en turismo activo, de bienestar, wellness, cultural, MICE o eventos especiales. Todos ellos con importantes vistas al mar.

Trabaja con nosotros

FORMA PARTE DE NUESTRO EQUIPO DE PROFESIONALES

En THB Hotels trabajas en la mejor compañía de profesionales profesionales, con ganas de trabajar, que se responsabilizan de su trabajo, quieren la separación continua y calidad en su desempeño. Personas orientadas al cliente y la satisfacción del mismo, que se comprometen y forman parte de la organización y valores THB, que mejor y disfrutar trabajar en un gran equipo.

Te ofrecemos la oportunidad de formar parte de una compañía hotelera en evolución, donde puedes aprender y crecer con nosotros y llegar muy lejos entre otros.

Si quieres formar parte de THB Hotels envía tu currículum a formacion@talents@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:



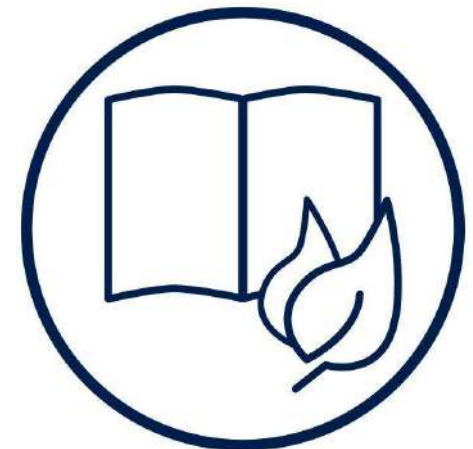
1053

PERSONNES FORMÉES



327

COURS DISPENSÉS



165

MODULES
TRANSVERSAUX
(EN MATIÈRE DE
DURABILITÉ)



Satisfaction de la clientèle



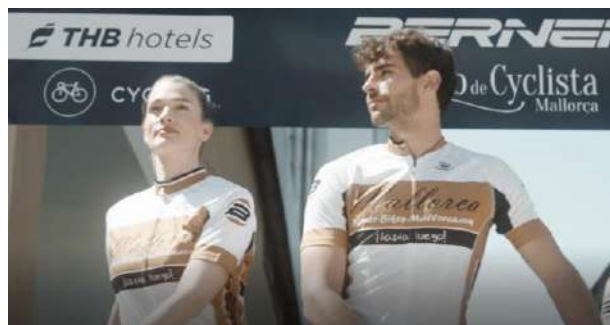
En 2021, l'hôtel THB Royal, a obtenu sa **4^e étoile** suite essentiellement à la rénovation de ses installations et à l'expansion des services.



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.



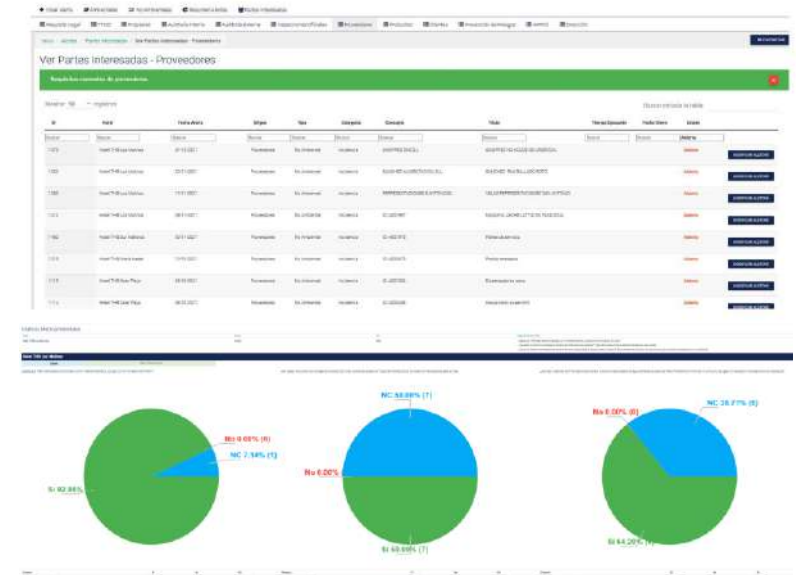
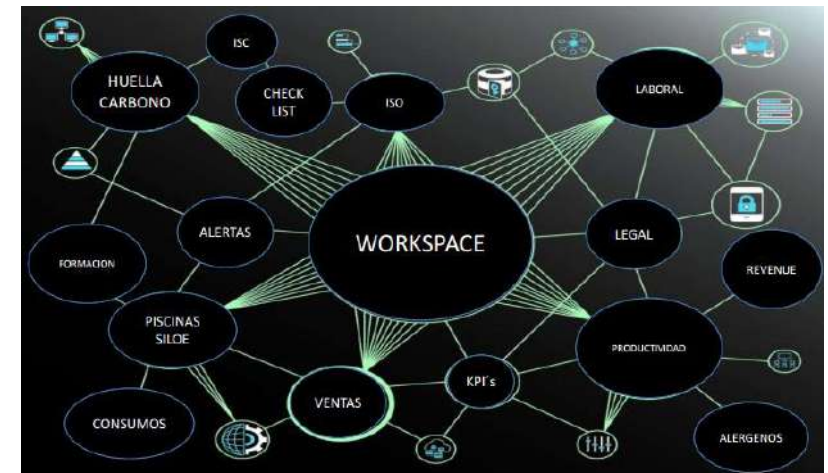
Amélioration des processus. Workspace

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.

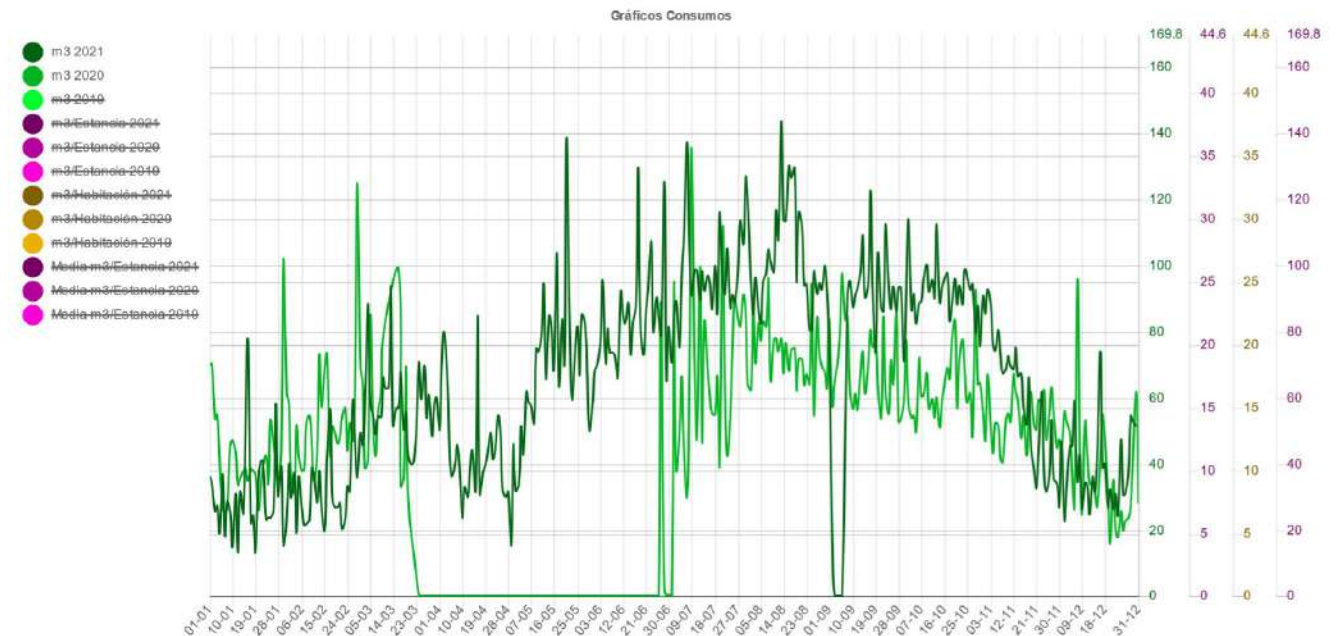
Fonctionnalités disponibles en 2021

- 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.



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.



VIS-À-VIS DE L'ENVIRONNEMENT





Notre engagement

S'améliorer dans le domaine environnemental est une tâche constante à laquelle THB hotels accorde une importance particulière. Sous la marque ECOfriendly, nous travaillons au quotidien sur un programme de durabilité encourageant les pratiques respectueuses vis-à-vis de l'environnement.





Nos histoires. Engagement ECOfriendly



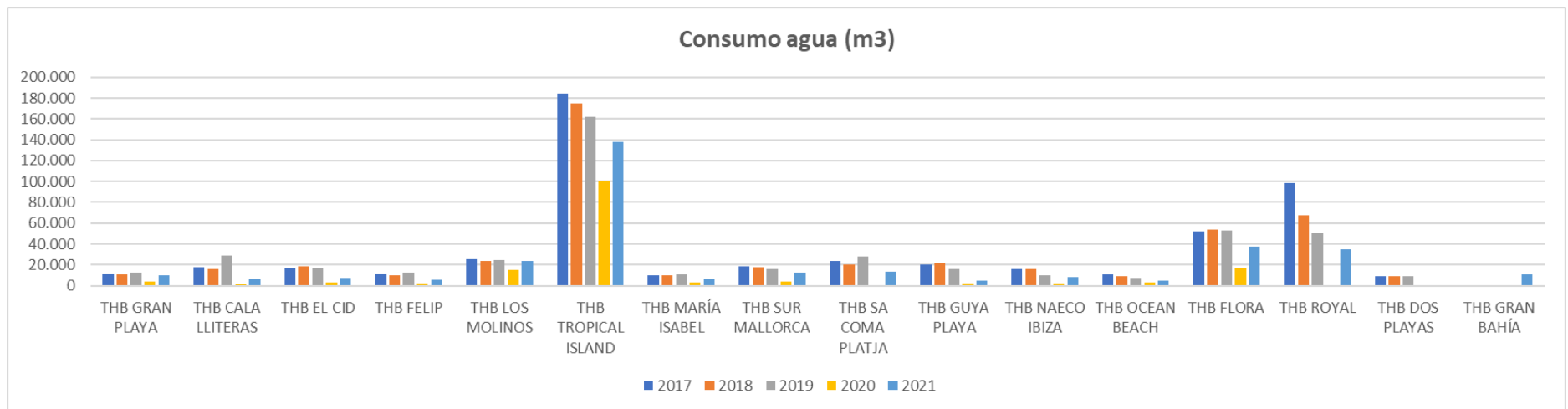
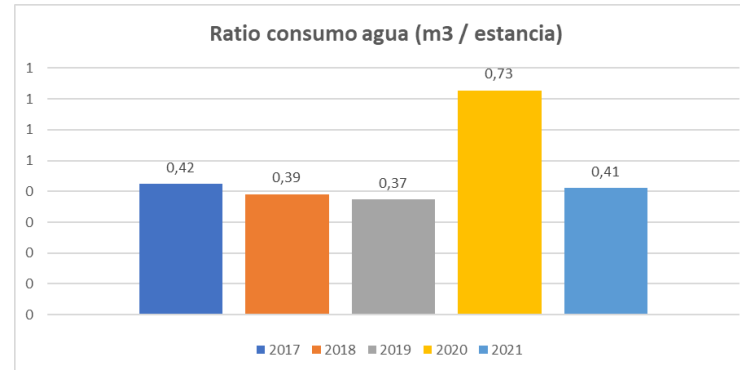
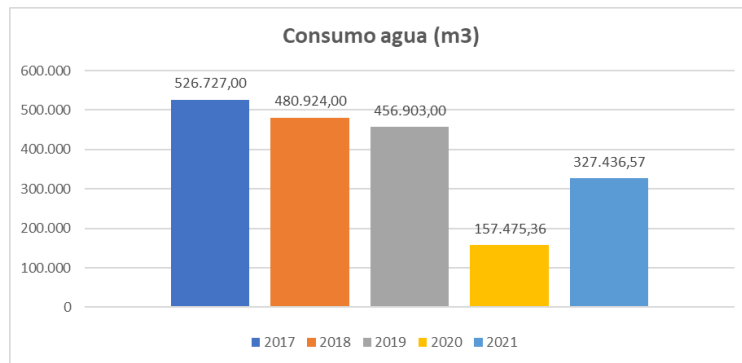
« Quand de suis arrivée à Lanzarote il y a quelques années, j'ai été envoutée par son énergie et sa beauté saisissante. C'est à ce moment-là que j'ai compris qu'il était important de **protéger** et de faire une **utilisation durable** du riche patrimoine naturel et culturel de l'île. L'engagement de THB hotels en faveur du développement durable et son implication active dans la conservation de cet espace unique est notre manière de contribuer à la préservation de la personnalité de Lanzarote, classée **réserve de la biosphère** par l'UNESCO en 1993. Nous sommes conscients des nombreuses zones possédant une valeur naturelle, paysagère et ethnographique particulièrement attractive pour nos clients et c'est pour cette raison que nous les invitons à participer à notre programme de durabilité, Ecofriendly. »

Mirian García Camarero
Coordinatrice Qualité aux Canaries

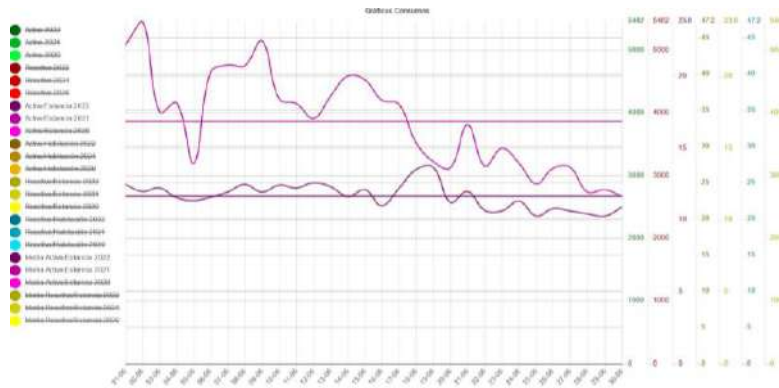


Usage rationnel de l'eau

RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION D'EAU DE 38 % ENTRE 2017 ET 2021



Usage rationnel de l'eau



Sectorisation des compteurs pour suivre les données et détecter les éventuelles fuites dans tous les hôtels.



Automatisation systèmes d'arrosage.



Les équipes des hôtels ont participé aux ateliers « **usage rationnel de l'eau** », organisés par EMAYA, l'entreprise gérant le réseau de distribution.

L'administration de l'île de Lanzarote a également réalisé des ateliers de sensibilisation.



AHORRA AGUA

REUTILIZA LAS TOALLAS DE BAÑO Y PISCINA, CIERRA EL GRIFO MIENTRAS TE ENJABONAS, CEPILLAS LOS DIENTES O AFEITAS.

SAVE WATER

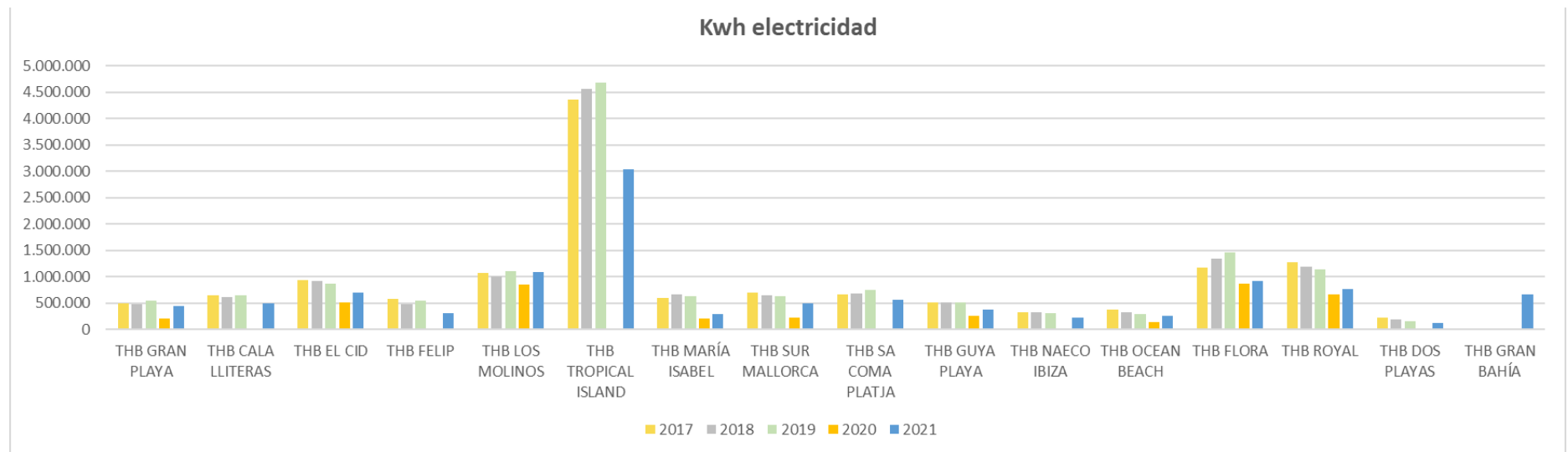
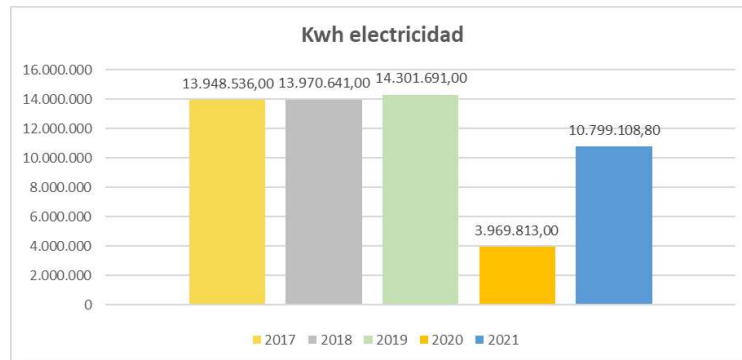
REUSE BATHROOM AND POOL TOWELS. TURN THE TAP OFF WHILE YOU SOAP UP, BRUSH YOUR TEETH OR SHAVE.

Actions de communication auprès des clients pour favoriser les économies d'eau aussi bien en termes d'utilisation que pour la réutilisation des serviettes de toilette.



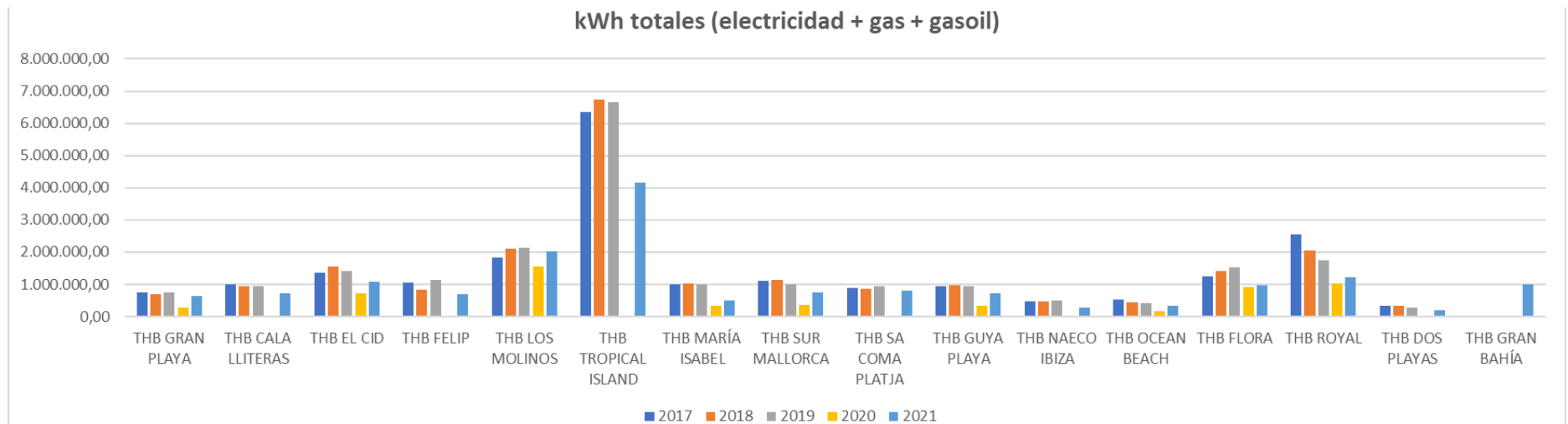
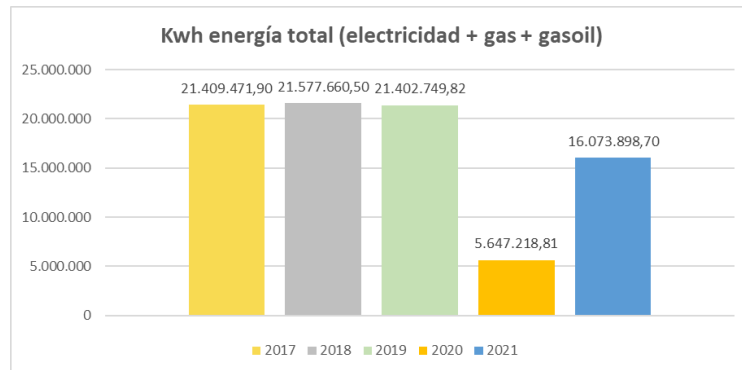
Usage rationnel de l'énergie

RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION ÉLECTRIQUE DE 22,5 % ENTRE 2017 ET 2021



Usage rationnel de l'énergie

RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE GLOBALE DE 25 % ENTRE 2017 ET 2021



Usage rationnel de l'énergie



Automatisation des relevés quotidiens de tous les compteurs dans les hôtels.



Remplacement des chaudières au fioul par des chaudières gaz à condensation, plus efficaces.



Installation d'un récupérateur de chaleur sur le système de refroidissement pour production d'eau chaude sanitaire au THB Guya Playa.



Remplacement de toutes les fenêtres du siège social de manière à améliorer l'enveloppe thermique du bâtiment.



Information et sensibilisation constante des travailleurs et clients.



Nos histoires. Efficacité et innovation

« À THB hotels, il existe une volonté totale d'automatisation à l'aide de services domotiques PLC pour disposer d'informations en temps réel et, grâce à ces dernières, adapter les décisions pour améliorer la gestion environnementale, sanitaire et économique (qualité et certification) »

Francisco Prado Fontán
Responsable Serv. techniques THB Guya Playa



Suppression des plastiques et produits à usage unique

À THB hotels, nous sommes conscients, en tant qu'acteur touristique, de notre responsabilité sur l'impact qu'ont nos activités au niveau environnemental et de notre engagement pour favoriser un monde plus durable.

Nous avons donc entrepris différents projets visant à réduire les emballages plastiques et les produits à usage unique pour diminuer l'impact qu'ils génèrent, aussi bien lors de leur fabrication que lors de leur élimination.

L'entreprise se fixe l'objectif de réduire le nombre total d'emballages individuels de 82 % par rapport au volume de l'année 2019.



Suppression complète des capsules à café (environ 230 000 unités en 2019) et passage à un système traditionnel de café en grains en vrac.



Réduction des Tetrabrik de 75 % en 2021 par rapport à ceux utilisés en 2019 (90 000 unités).



Suppression de la totalité des pailles et verres en plastique à usage unique.



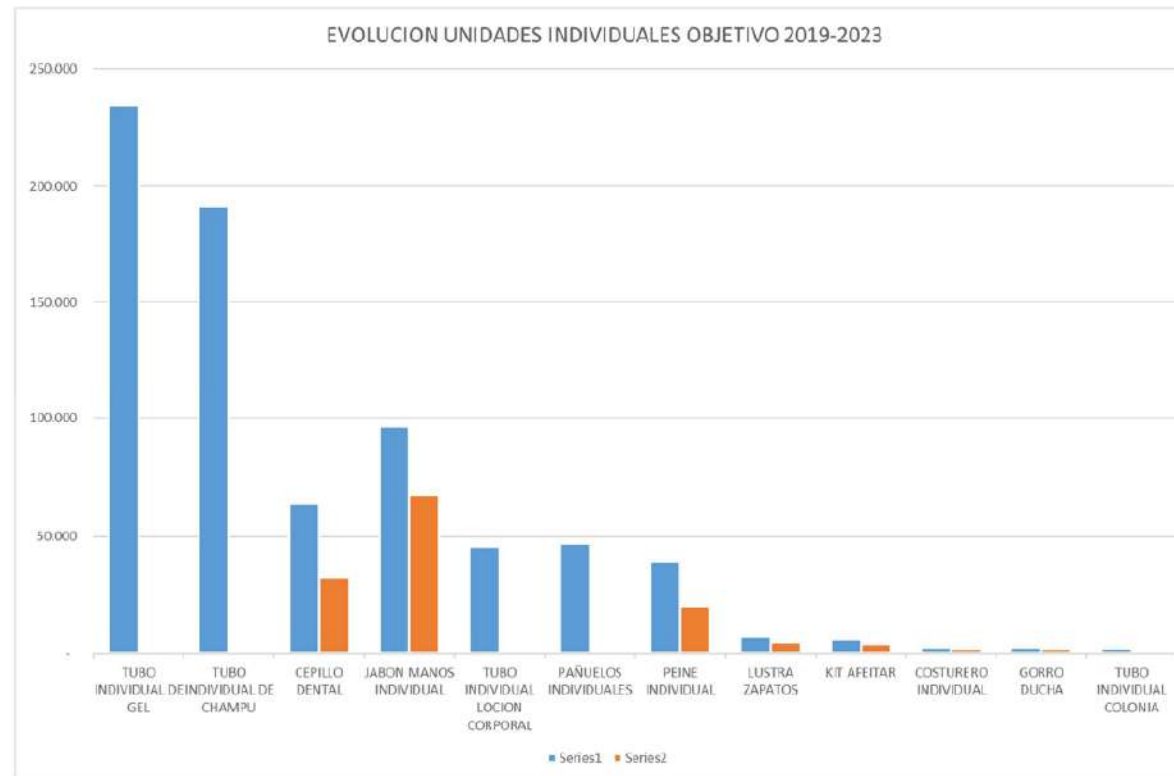
Suppression de la totalité des conditionnements plastiques de beurre, confiture, yaourt, glace, sel, poivre, sucre et sauces, remplacés par des présentations en vrac.



Réduction et suppression progressive des produits d'accueil dans les chambres, qui sont remplacés par des produits en vrac.

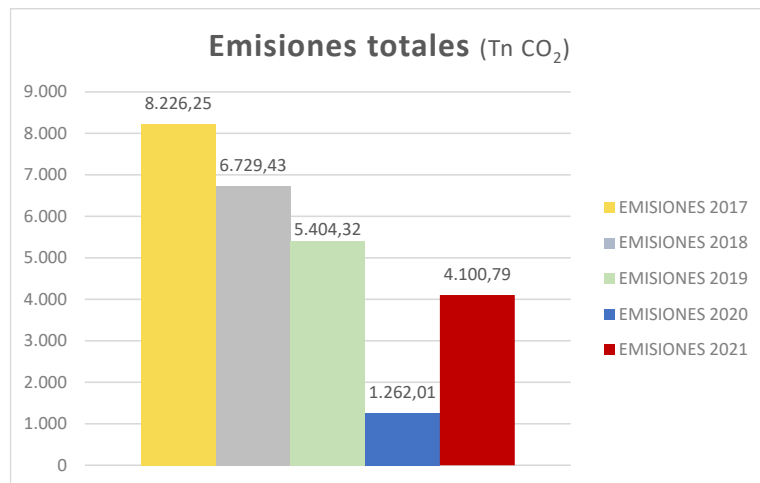
Suppression des plastiques et produits à usage unique

TENDANCE PRODUITS D'ACCUEIL



Réduction des émissions

Depuis 2017, nous calculons annuellement l'empreinte carbone que génèrent nos activités dans le but de réduire progressivement les émissions produites.



En 2021, les émissions ont diminué de 48,37 % par rapport à 2017, année de référence.

Bien que la réduction soit encore plus importante en 2020, ce chiffre ne peut pas être considéré comme significatif en raison de la diminution des opérations à cause de la pandémie.



Plaques solaires thermiques au THB Gran Playa et au THB Flora.



Installation de géothermie au THB El Cid.



Installation d'aérothermie au THB Guya Playa.



Biodiversité

À THB hotels, nous prenons un soin particulier des espaces qui entourent nos établissements. Nous entretenons les jardins pour que nos clients profitent de la nature comme une valeur complémentaire au service que nous leur offrons.



Création d'un jardin fruitier et d'un jardin de plantes aromatiques au THB María Isabel.



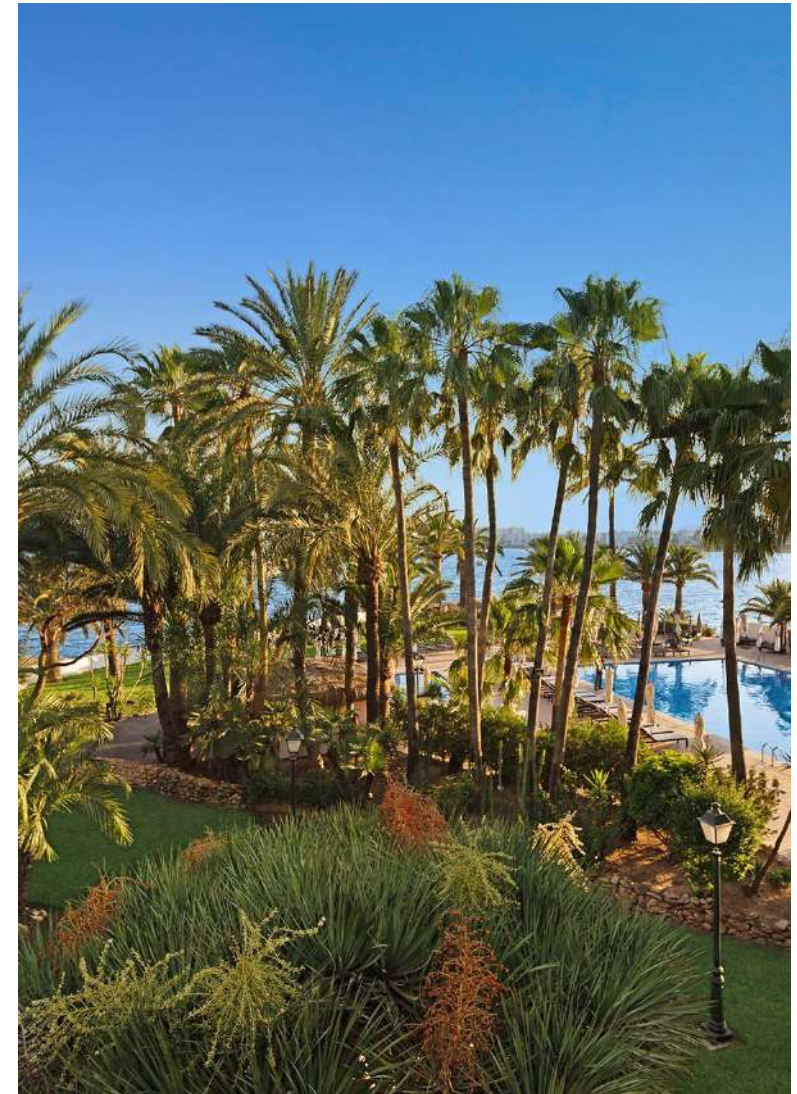
Au THB Royal, tous les arbres des jardins ont été identifiés avec des informations sur chaque variété, de manière à en faire un véritable musée d'espèces endémiques.



Jardins autochtones à Lanzarote.



Potagers bio.



Sensibilisation

Nous impliquons les enfants dans la gestion environnementale des hôtels, nous réalisons des activités de groupe qui encouragent la protection du milieu, des travaux manuels, des réalisations et des missions pendant les vacances, nous travaillons sur un cahier de terrain dans lequel nous proposons de faire du monde un endroit meilleur par le biais d'illustrations, de photos... Nous enregistrons les lieux préférés en plein air et favorisons l'accès aux ateliers Ecofriendly pour améliorer la communication environnementale des plus jeunes en leur permettant de devenir les protagonistes de leur propre histoire, notre histoire.



Sensibilisation

Nous mettons l'accent sur la pollution des écosystèmes par les plastiques, mais nous sommes conscients que ce déchet n'est pas le seul problème. La modification de nos habitudes de travail grâce à de bonnes pratiques réduisant la consommation et donc la génération de déchets et le tri correct de ceux générés pour faciliter leur recyclage sont notre priorité.



Participation, en septembre, à la **journée internationale du nettoyage des côtes** sur la plage de Na Patana, à Can Picafort (Majorque).



Visite du complexe environnemental de Zonzamas (Lanzarote).



Visite des installations de recyclage TIRME (Majorque).



Séminaires et ateliers de sensibilisation dans toutes les destinations.



Sensibilisation

Nous évaluons l'efficacité des actions de sensibilisation pour suivre le degré d'engagement des travailleurs et pouvoir mettre en œuvre des plans d'action spécifiques dans les domaines à améliorer.

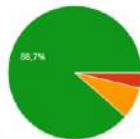
EVALUACIÓN EFICACIA

El índice de respuesta ha sido del 100%, es decir todos los asistentes han realizado el cuestionario a través del código QR que se les ha proporcionado al finalizar el curso

El test consta de 8 preguntas sobre los contenidos desarrollados en la sesión.

En la política de gestión de THB Hotels se describe nuestra filosofía de actuación incluyendo los siguientes compromisos:

53 respuestas



- Cumplir todos los requisitos y aumentar la satisfacción de nuestros clientes.
- Desarrollar nuestro trabajo garantizando la mejora continua respetando en todo momento...
- Promover un ambiente seguro y agradable, explicados en la p...
- Todas las anteriores son correctas.



A la primera pregunta sobre la Política de Gestión, el 88,7% de los encuestados ha contestado correctamente.

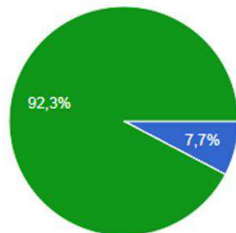


THBhotels.com

36

Nuestro sistema de gestión sostenible, ECOFRIENDLY, ¿para quién va orientado?

26 respuestas

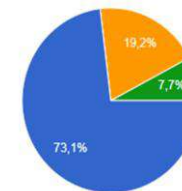


- Para todo el personal de THB Hotels.
- Para nuestros huéspedes.
- Para nuestros colaboradores.
- Todas las opciones son correctas



El orden para seguir "la regla de las 3 erres" del medio ambiente es:

26 respuestas



- Reducir - Reutilizar - Reciclar
- Reciclar - Reducir - Reutilizar
- Reducir - Reciclar - Reutilizar
- Reutilizar - Reducir - Reciclar



Sensibilisation

Nous avons créé des Eco-stages dans les hôtels et transmettons à toute notre équipe et nos clients l'engagement de THB hotels en faveur de la protection de l'environnement, des informations sur des pratiques respectueuses et la mise en œuvre de nouvelles actions grâce à la diffusion de « THB Ecofriendly News ».



Sensibilisation

Nous recherchons l'équilibre constant entre les besoins et les désirs de nos clients et la protection à long terme de l'environnement et des ressources pour permettre, en définitive, un **TOURISME DURABLE**.



Sensibilisation

ECO FRIENDLY CORNER

Cet espace nous sert à expliquer notre politique de gestion en matière d'économies d'eau et d'énergie et de gestion des déchets. De plus, nous invitons nos clients à réaliser un tourisme responsable sur place, Lanzarote étant réserve de la biosphère.



Nos histoires. Respect et protection de la planète



« *La formation et la sensibilisation* reçues sont des facteurs essentiels pour faire changer les habitudes de consommation des travailleurs et de nos clients, en nous responsabilisant par rapport à l'environnement. C'est pourquoi je remercie THB hotels pour le travail mené à bien et les informations fournies. Personnellement, je considère que le fait de faire de petits gestes au quotidien est fondamental à long terme. »

Magdalena Miralles Comas
Responsable Réception THB Sur Mallorca



« Au THB Tropical Island nous faisons des briefings quotidiens pour que notre équipe soit consciente de l'importance du maintien de l'équilibre environnemental et durable, nous donnons des conseils et aidons à établir des routines quotidiennes pour que les clients prennent conscience de l'importance de notre milieu mais aussi de sa fragilité et de sa vulnérabilité »

Chari Sanginés Tremps
Gouvernante THB Tropical Island



Défis pour l'avenir



- Les nouveaux critères en matière de circularité qu'établit l'administration nous obligeront, au cours des prochaines années, à augmenter le pourcentage de produits de proximité utilisés dans nos établissements.
- De plus, nous envisagerons des alliances avec nos fournisseurs pour tirer parti des meilleures pratiques concernant l'achat de produits de proximité et des processus de production plus durables.
- Implantation d'un programme de circularité.



- Lancement de la « chambre solidaire » dans certains de nos établissements.
- Parrainages sportifs comme ceux convenus avec l'équipe de running Endurance-THB hotels, le Palma Futsal et le tournoi de paddle de la Rafa Nadal Academy.
- Poursuite des programmes solidaires et évaluation de l'impact économique des dons.



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.



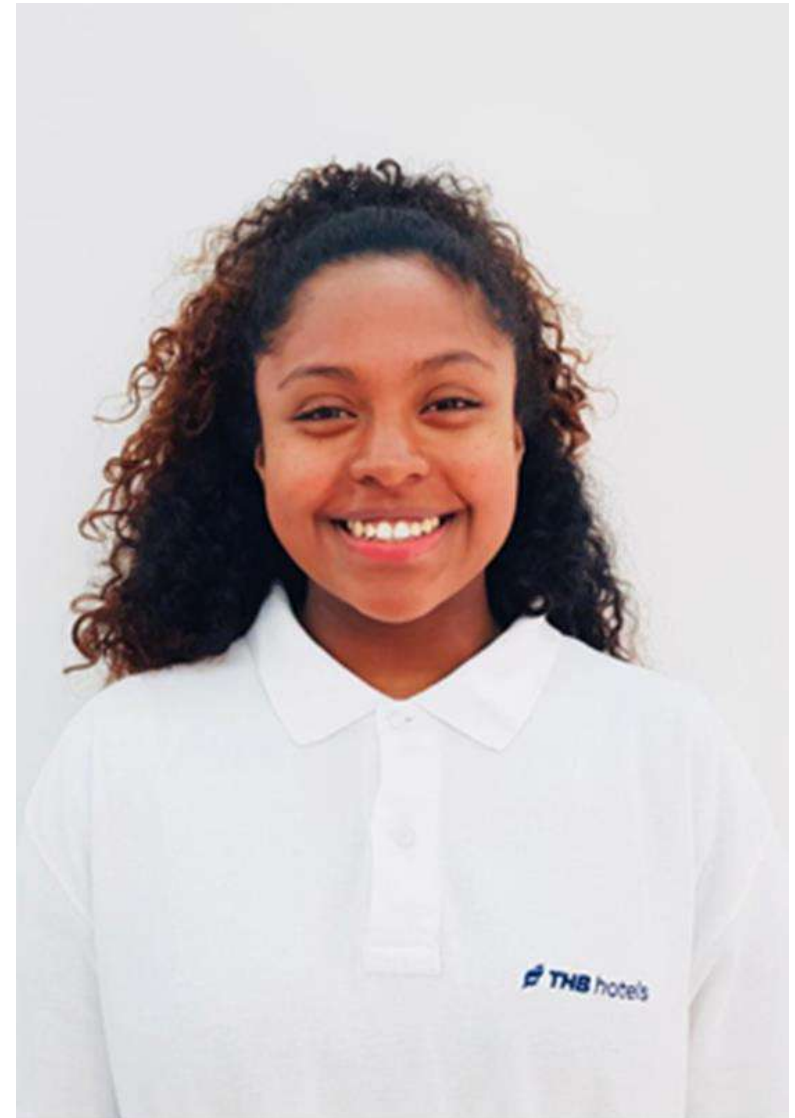
Défis pour l'avenir



- 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.



Défis pour l'avenir



- ✦ Outre le fait de poursuivre l'inscription au registre national du Ministère espagnol de la Transition écologique, les hôtels soumis à l'application du décret 48/2021 des îles Baléares inscriront leurs émissions au registre de l'empreinte carbone de l'archipel.
- ✦ Nous ferons contrôler nos émissions par un organisme agréé, conformément aux normes internationales.
- ✦ Nous poursuivrons l'application de politiques de réduction des émissions, soit en sous-traitant avec des entreprises ayant un facteur d'émission plus faible, soit en améliorant l'efficacité de nos installations.



- ✦ Identification des plantes et arbres de tous nos établissements en 2024.
- ✦ Implantation du concept de « potager bio » dans les hôtels du groupe.



- ✦ Borne de recharge pour les véhicules électriques au THB Los Molinos.
- ✦ Changement des groupes froid au THB Gran Playa et au THB Sa Coma Platja.
- ✦ Remplacement par des lampes LED de l'éclairage dans toutes les salles de bains des chambres du THB Sa Coma Platja.
- ✦ Projet d'installation de plaques photovoltaïques.



Défis pour l'avenir



- Installation de robinetterie avec réducteurs de débit et de chasses d'eau à double commande au THB Gran Playa (26 salles de bains de chambres et toilettes des zones communes) et au THB Guya Playa (43 appartements).
- Poursuite des actions de sensibilisation auprès des clients et travailleurs pour la réalisation d'économies d'eau dans les installations.



- Aboutissement de la suppression des plastiques à usage unique dans nos établissements.



Nos histoires. Vision et développement durable

Pour un monde meilleur...

*« Le réchauffement climatique est une évidence qui nous oblige à agir immédiatement en tant qu'individus, mais aussi en tant qu'entreprise. C'est pourquoi il est fondamental d'implanter des **politiques environnementales** dans nos processus de travail pour améliorer la productivité de ces derniers et qu'ils soient en phase avec la protection et la préservation de notre planète. C'est une chance de pouvoir contribuer depuis le **THB Ocean Beach** à la mise en œuvre d'initiatives nous permettant de réduire l'impact de notre activité sur l'environnement. Tout ceci nous permet d'acquérir, depuis notre poste de travail, de bonnes habitudes à l'égard de l'environnement que nous extrapolons à notre vie quotidienne. Si la planète y gagne, nous y gagnons tous. »*

Pedro Nogueroles Sendra
Directeur THB Ocean Beach





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****