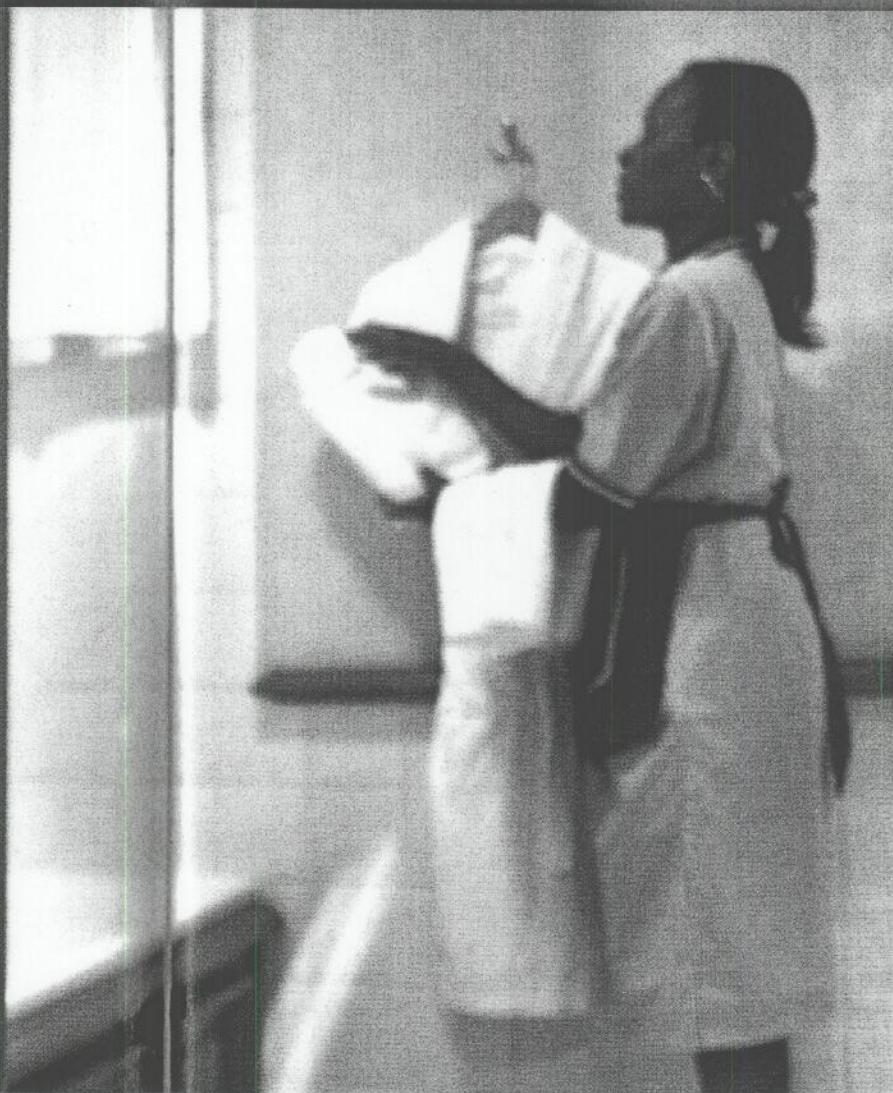


**GENÈVE.**

*Le client renonce à faire laver sa serviette de bain? Le coût du lavage est versé à une association de défense de l'environnement.*



## MANOTEL: 231 000 FRANCS

# Le client associé et responsabilisé

Nos clients ont désormais le choix de faire laver leur serviette de bain ou non. Nous nous engageons à verser la différence (le coût de lavage d'une serviette est de 80 centimes) en faveur d'un projet du WWF», observe Emma Takikawa, responsable des ressources humaines et en charge du suivi du programme de dix mesures adopté par la chaîne hôtelière genevoise cet été (six hôtels 4 et 3 étoiles regroupant 610 chambres). De quoi s'agit-il? Le plan est vaste. Il comprend des mesures tour-

nées vers les clients (la sécurité, la mobilité, l'information), vers le personnel (le développement professionnel, le parrainage, la parité hommes-femmes) et orientées sur les techniques et l'énergie.

«L'information de nos clients représente un investissement de 20 000 francs (création du logo, de fiches clients dans les trois langues, réalisation d'un support visuel qui s'accroche à la porte de la salle de bains, les pages Internet et les pages sur la TV interactive)», relève-t-on chez Manotel. Autre

poste significatif: la formation du personnel. «Nous souhaitons favoriser la promotion et la mutation interne, 320 formations ont été suivies en date du 30 septembre et nous pensons atteindre les 400 d'ici à la fin de l'année», indique Paul Muller, directeur général du groupe. Cela représente un budget conséquent (91 000 francs rien que pour payer les formateurs). «Ces cours devraient entraîner une diminution du turnover. L'objectif est d'atteindre un taux de rotation de 15 à 20% au maximum.» Manotel s'engage aussi à maintenir la parité homme-femme au sein du groupe, qui est respectivement de 48 et 52% à l'heure actuelle. Le volet énergétique n'a pas été oublié. Outre l'économie de 20 000 francs

	
<b>Hôtellerie</b>	
<b>Minimiser la consommation énergétique. Encourager la formation continue.</b>	 
<b>Coût:</b> 231 000 francs	
<b>Bénéfice:</b> 20 000 francs sur le lavage.	

attendue sur le lavage des linges, le groupe a installé des panneaux solaires sur le toit de l'Hôtel Royal (33 m<sup>2</sup>). Cela permet une économie de 30% sur l'eau chaude sanitaire. Des détecteurs de présence ont été installés et les ampoules électriques fluorescentes favorisées en lieu et place des lampes halogènes.