# Plan de gestion de la durabilité

Fermement ancré dans l'ADN du Hidden Hotel est le respect de l'environnement.

L'hôtel s'est construit sur l'utilisation de matières nobles : le chêne, l'ardoise, la pierre, le marbre, le cuir, le lin… Tous ces matériaux constituent le Hidden Hotel tel que nous le connaissons aujourd'hui.

Ouvert en 2009, le Hidden Hotel est un hôtel 4 étoiles situé proche de l'Arc de Triomphe. Il possède 35 chambres de 5 catégories différentes. Notre literie Coco-Mat nous provient de Grèce, et est composée de caoutchouc naturel, algues, fibre de coco, et autres matières naturelles pour des nuitées confortables.

L'offre que nous cherchons à présenter est simple : originalité et convivialité.

## Le Hidden Hotel et ses mesures pour l'environnement

En tant qu'hôteliers, nous sommes très conscients de l'impact négatif que notre industrie peut avoir sur le monde, et c'est pour cela que nous cherchons à limiter le nôtre. C'est en effet une tâche que nous considérons notre responsabilité, et nous espérons pouvoir servir d'exemple aux hôtels de Paris.

Toutes les petites initiatives comptent pour l'évolution de notre planète, c'est pourquoi le Hidden Hotel s'est engagé dans une démarche pour la préservation de l'environnement et est devenu membre certifié de **Green Globe.**

Nous pensons à présent à la solution la plus durable dans toutes les décisions que nous prenons.

Qu'il s'agisse de la décoration intérieure, des achats ou de la gestion des déchets, la durabilité tout autant que l'esthétique sont importants pour nous. Toute la vie de l'hôtel s'est donc organisée en mettant en place un certain nombre de mesures.

# Un hôtel éco-responsable

## 1) Stop au plastique à usage unique et au gâchis de matières premières

- Des fontaines à eau sont à votre disposition pour minimiser les bouteilles de verre et éviter celles en plastique.
- Nous travaillons avec des produits en vrac ou en grand conditionnement afin de limiter les emballages inutiles.
- Nous proposons l'envoi des factures par voie électronique.
- L'application mobile **D-edge CRM** nous permet d'évoluer dans une démarche « Paperless ». En 1 clic, consultez le menu, la carte du bar, nos services et découvrez nos adresses secrètes.
- Nous proposons le check-in dématérialisé sur D-edge CRM.

## 2) Laissons l'eau aux plantes

- Nos collaborateurs sont sensibilisés à la gestion économe de l'eau.
- Tous nos robinets et douchettes sont dotés d'économiseurs d'eau.
- Nous effectuons une vérification régulière de notre consommation d'eau pour mieux gérer nos usages.
- Notre service de blanchisserie est externalisé par souci d'économie d'eau et d'énergie.
- Nous avons remplacé notre système d'arrosage existant par un système plus adapté, plus moderne et plus économe d'eau.

# Un hôtel éco-responsable

## 3) Économisons l'énergie ensemble

- Notre éclairage est à LED et nous utilisons des ampoules basse consommation. Le soir, les bougies font place à une ambiance tamisée dans nos espaces communs.
- Des détecteurs de présence limitent le gaspillage d'énergie dans les couloirs et les parties 'back-office'.
- Nous faisons un suivi régulier de notre consommation d'électricité.
- Les frigos dans les chambres sont volontairement omis, par souci d'énergie mais aussi pour vous inviter à venir au bar afin de favoriser les rencontres.
- Nous changeons les draps des lits tous les 3 jours, pour les longs séjours. Si vous souhaitez garder les mêmes draps au-delà, 2 cocktails vous sont offerts afin de remercier votre geste pour la planète.
- Nous éteignons les ordinateurs de la réception pendant quelques heures durant la nuit.
- Nos collaborateurs sont sensibilisés à la gestion économe d'électricité.
- Nous tamisons les lumières en fonction de la lumière du jour.

## 4) L'art de recycler

- Nos serviettes et papiers toilettes sont en papier recyclé et éco-labellisé, ils sont également compostables. Ainsi que nos pantoufles.
- Nous récupérons les restes de savons et les bouchons en liège afin de leur donner une deuxième vie.
- Nous prolongeons la durée de vie du mobilier en utilisant des meubles d'occasion comme la bibliothèque en bois se trouvant dans l'entrée.
- Nous effectuons le tri sélectif x4 (emballage, verre, organique, résiduel).
- Nous utilisons de piles rechargeables.
- Nous recyclons nos appareils électroniques.
- Nous réutilisions les enveloppes et feuilles A4 pour nos opérations.

# Un hôtel éco-responsable

## 5) Respirons et vivons mieux

- Nous adorons partager de bonnes adresses accessibles à pied depuis l'hôtel avec nos clients.
- Nos produits de bain et d'entretien sont éco-certifiés ou éco-labellisés.
- Nos chambres sont dotées d'une literie naturelle 'COCO-MAT'.
- Nous choisissons nos fournisseurs en fonction de leur engagement durable.
- Une grande partie de nos matières premières ainsi que le pain et les viennoiseries sont issus de l'agriculture biologique.
- Nous privilégions des produits de saison, cultivés en France.
- Notre carte propose des vins issus de l'agriculture biologique et biodynamique ainsi que des boissons labellisées bio.
- Nous utilisons la peinture Keim pour les murs de nos chambres, de qualité premium, respectueuse de l'environnement et de la santé.
- Nous travaillons avec des produits achetés en circuit court, livrés par des coursiers à pied ou que nous allons chercher nous-mêmes.
- Nous utilisons Ecosia comme moteur de recherche internet.

## 6) Stop au gaspillage alimentaire !

- Tout le pain et les viennoiseries de la veille sont retravaillés en pudding, croûtons et pain perdu. Nous travaillons également avec l'application "Too good to go".
- Pour les déchets organiques nous travaillons également avec la société  Moulinot.

Des petits gestes simples qui, mis bout à bout, s'ils sont appliqués par le plus grand nombre, contribuent à faire évoluer notre planète dans le bon sens.

Chacun de nos hôtes participe ainsi à la préservation de notre planète !

# Un hôtel éco-responsable

## ˚ La satisfaction client au Hidden Hotel – notre 'Démarche Qualité'

- Formation 'Service Clients' – Guest Service Stars de nos membres d'équipe.
- Contrôle de qualité régulier dans tous les départements (vérification des chambres, de la qualité des denrées alimentaires, de la présentation des plats & boissons, du discours à l'arrivée et au départ du client)
- Accueil personnalisé de nos clients fidèles : mot de bienvenue / de bon retour parmi nous.
- Mise à jour de la fiche clients avec toutes les préférences (type de chambre, disposition, orientation, préférence accueil / petit déjeuner / intolérances alimentaires / cadeaux + attentions précédemment fournis)
- Accueil personnalisé des clients ayant réservé un séjour de 3 nuits ou plus : mot de bienvenue personnalisé écrit sur une ardoise, friandises ou fruits de bienvenue.
- Utilisation de l'app D-Edge CRM afin de connaitre le client et ses préférences avant son arrivée.
- Possibilité d'une registration avant son arrivée afin de minimiser le temps à passer pour des démarches administratives.
- Possibilité de réserver des prestations annexes au séjour afin d'agrémenter le séjour (services fournis ou bien par l'hôtel ou bien par un partenaire).
- Envoi d'un mini questionnaire de satisfaction pendant le séjour du client ('Comment se déroule votre séjour' ?) avec la possibilité de laisser des commentaires. Ainsi, nous pouvons réagir immédiatement si le client partage avec nous sa déception sur quelque chose de son séjour.
- Proposition des parcours de visite de Paris
- Possibilité de location de trottinette électrique pour une visite à Paris (casques fournis)
- Proposition des réservations de restaurants (large choix de catégories différentes à consulter sur notre app d-Edge CRM)
- Explication de nos démarches écoresponsables (en ligne et sur place)
- Mise à disposition d'ustensiles utiles (chargeur de téléphone, câble USB, adaptateurs, pèse-personne, haltères pour la remise en forme, tapis yoga…)
- Formation de tout le personnel sur l'accueil personnalisé des personnes de nationalités différentes
- Formation en ligne du personnel de la réception sur l'app D-edge CRM
- Nos membres d'équipe sont formés à la gestion des plaintes afin de les responsabiliser et les autoriser à prendre des décisions pour rattraper la situation après une déception/un oubli etc (offrir un verre / bouteille au bar / offrir le petit déjeuner / offrir un surclassement en chambre supérieure…)

# Un hôtel éco-responsable

## Santé et sécurité de nos employés

1) Prise en charge de 100% de la mutuelle santé pour tous nos salariés

2) ACMS : le Hidden Hotel est adhérent auprès de l'ACMS, service de prévention et de santé au travail.

- Les prestations principales fournies :
- ·Visite médicale de chaque salarié à son arrivée ainsi qu'un suivi du salarié au cours du contrat
- ·Accompagnement du salarié après un arrêt de travail de longue durée
- ·Mise en relation avec des services propices pour assister les salariés en situation de handicap
- ·Assistance et vérification pour la mise à jour annuelle du Document Unique
- ·Mise à disposition de fiches de prévention qui sont affichées sur les pinwalls du personnel et distribuées régulièrement aux équipes par émail (mal de dos, problèmes psychosomatiques..)

3) GHR : le Hidden Hotel est adhérent auprès du GHR, la 2e organisation professionnelle du secteur HCR

- ·Accompagnement
- Vérification régulière des installations électriques par QUALICONSULT
- Vérification régulière des ascenseurs par NSA Ascenseurs
- Vérification et entretien réguliers de notre système de climatisation

# Un hôtel éco-responsable

## Nos choix de fournisseurs

Nos choix durables reposent en grande partie sur notre politique d'achat que nous élaborons en pensant à l'impact que toute la supply chain aura sur notre environnement. Pour être le plus efficace possible, la première étape est naturellement d'évaluer nos fournisseurs potentiels. Notre directrice est constamment en quête d'options viables, tant pour la qualité du service que nous fournissons que pour les valeurs de nos partenaires.

Nous avons changé de fournisseurs de produits d'accueil de la marque 'I love Ecoessentials' à 'Refyld', une jeune marque française de soins naturels rechargeables. Leurs produits sont conçus et fabriqués en France. Ceci nous garantit une empreinte carbone plus basse et nous permet de remplir les distributeurs de 500ml en chambre à partir de bidons de 5 litres en évitant des bouteilles à usage unique.

Par ailleurs, au-delà des choix de fournisseurs, notre politique d'achat se base sur les références que nous choisissons. Par exemple, nous faisons à toujours privilégier des produits de saison, locaux et issus d'agriculture biologique. Par ailleurs, nous avons changé de machine à café d'un appareil à pods à une machine à café à grains afin de limiter les emballages et pouvoir commander une référence issue d'agriculture biologique

### Démarche qualité & RSE

De manière générale nous sommes attentifs et conscients de ce que nous achetons afin de fournir nos services. Nous sommes heureux de dire que l'avenir s'annonce de plus en plus performant, beaucoup de nos fournisseurs sont en transition vers du carburant plus écologique, vers l'élimination des emballages, vers des références toujours plus responsables, et nous sommes ravis de les accompagner dans ces démarches.

## La vie des employés au Hidden Hotel

### La communication & l'organisation

Les employés du Hidden Hotel, ou la « Hidden Family », sont un groupe soudé d'individus. Étant donné la petite structure de l'établissement, tout le monde est obligé d'être très polyvalent. Avec cette charge vient une grande d'entraide qui permet l'esprit d'équipe que nous connaissons actuellement.

C'est d'ailleurs ainsi que des sorties s'organisent souvent entre nos équipiers pour des dîners, des cinémas ou concerts. L'aspect multiculturel de l'équipe (en ordre alphabétique : Algérienne, Autrichienne, Argentine, Béninoise, Brésilienne, Française, Iranienne, Polonaise, Portugaise, Roumaine, Tunisienne…) invite également au partage.

La communication est également facilitée par la taille de l'équipe, et permet à tout le monde d'être entendu et écouté plus fréquemment. Des réunions régulières sont organisées entre les équipes et la direction pendant lesquelles des vrais échanges ont lieu afin d'améliorer tous les aspects du travail (organisation, gestion, contrôle de qualité, outils utilisés, satisfaction client…) A l'arrivée de chaque nouvelle recrue, un mentor est désigné afin d'accompagner le nouveau collègue pendant ses premières semaines dans l'entreprise. Un plan de formation est rédigé avec éléments essentiels garantissant de bonnes bases de connaissance du poste (présentation de l'équipe, découverte de l'hôtel & du quartier, vivre une expérience client, suivi des check-lists détaillées, mises en situation, simulations multiples, formations en ligne afin de mieux comprendre les applications utilisées…)

## La santé et sécurité

Dès leur arrivée, tous nos salariés sont suivis par l'organisme ACMS, le n°1 de la santé au travail en Ile de France. La prévoyance collective des risques professionnels est leur cœur de métier. A part de la visite obligatoire de santé au travail, l'ACMS nous assiste avec l'élaboration de notre document unique d'évaluation des risques professionnels, nous fournit des fiches de formations utiles qui sont distribuées parmi les salariés et organise des ateliers d'information et de prévention auxquels notre direction participe (par exemple : l'atelier des risques psychosociaux)

Afin d'assister à assurer la santé et sécurité de notre équipe, 100% de la mutuelle santé ainsi que du titre de transport mensuel sont pris en charge par l'employeur. Par ailleurs, la direction organise des formations régulières en sécurité incendie ainsi qu'en gestion de situations difficiles (plainte client, problème technique…).

Nous travaillons avec le principe de l'anticipation afin de minimiser des situations difficiles à gérer. Ceci élimine d'office des problématiques stressantes pour nos équipes.

Deux de nos salariés sont détenteurs d'un diplôme SST (sauveteur-secouriste au travail). La formation SST pour une troisième personne est planifiée pour l'automne 2024.

Les shifts sont organisés ainsi qu'un seul membre de l'équipe quitte ses fonctions après 22h00 (service bar)

D'un côté il y a des plannings fixes afin de donner la possibilité aux salariés d'organiser leur vie en dehors du travail, de l'autre côté, la direction est flexible et accepte de demandes de changements de ces plannings fixes.

# Un hôtel éco-responsable

## Le respect de notre quartier

Le respect de notre quartier se manifeste souvent par l'intérêt que nous portons à travailler avec ses divers commerces. Dès l'ouverture d'un nouvel établissement (Café Inform, Restaurant Miura, Café des Ternes, Boulangerie Léonie & Liberté, Pâtisserie Bontemps, Gusto Primeurs… pour dénommer quelques-uns), nous testons l'offre, les marchandises et les services de ces derniers. Si le tout est à notre satisfaction, nous serons heureux de proposer des collaborations avec le Hidden Hotel et de communiquer à nos hôtes leur offre. Ainsi, nous travaillons au maximum avec des commerçants du quartier afin de pouvoir satisfaire les attentes de nos hôtes en recommandant la bonne enseigne.

Par ailleurs, nous privilégions également les enseignes du quartier pour les services que nous fournissons à nos hôtes afin de profiter de leur proximité et de limiter les courses et livraisons. Nos chocolats proviennent ainsi des chocolateries Les Carrés de Victoire et Edwart ainsi que de chez Chocolats Alain Ducasse, les fleurs commandées par nos hôtes sont fournies par le fleuriste Adèle rue Poncelet, ou encore les cours de Yoga en partenariat avec la Yoga Room que nous suivions avant même son ouverture dans le 17e arrondissement.

Le 17e arrondissement de Paris est comme une ville dans la ville, et c'est un plaisir de contribuer à sa vie économique en promouvant un maximum ses artisans.

## L'investissement du Hidden Hotel dans le bien-être de sa région

Le Hidden Hotel a la chance d'être situé en métropole parisienne. 2/3 de nos hôtes environ sont des touristes, ce qui nous lègue la responsabilité de promouvoir cette belle ville. Nous sommes donc toujours à la recherche de nouvelles façons de découvrir la culture parisienne. De plus, beaucoup de nos visiteurs recherchent des façons alternatives ou éco-responsables de comprendre cette ville.

Nous avons donc commencé des campagnes mailing pour certains de nos visiteurs avec des « Eco-balades » afin de découvrir Paris autrement. Actuellement elles sont disponibles sur LoungeUp, ainsi que des informations sur nos parcs régionaux en Île-de-France. Nous avons également des fichiers de restaurant végétariens et végétaliens à goûter dans la ville, qui en regorge.

Notre équipe de Réception est enfin formée sur les événements culturels de la zone, en plus de les avoir communiqués dans notre Newsletter et sur notre compte Instagram. Nous sommes très chanceux, Paris ayant toujours un patrimoine culturel énorme à partager avec les touristes.

# Un hôtel éco-responsable

## Conserver les ressources

Au Hidden Hotel, rien ne se perd, rien ne se crée, tout se transforme !

A commencer par le mobilier : armoires récupérées, bois réutiliser, décorations en tous genres faites de bois… Nous souhaitons toujours faire attention au gaspillage inutile des ressources et nos propriétaires sont les premiers à avoir fait attention à tous ces détails quand ils ont établi le design de l'hôtel. Ils ont également eu l'idée originale de sensibiliser nos visiteurs de manière originale avec notre fameux ascenseur de bois brûlé.

Les efforts ne s'arrêtent pas là, nous avons une politique établie pour la nourriture. Afin de limiter le gaspillage souvent associé aux buffets, ce qui n'est pas mangé est récupéré d'une manière ou d'une autre. Nous travaillons déjà avec Too Good to Go pour les invendus. Pour le reste, nous pouvons l'emballer et le placer en salle de pause du personnel. Enfin, tout aliment qui ne peut être réutilisé pour des questions d'hygiène, ou par praticité est placé dans la poubelle de tri organique.

Les rouleaux de papier toilette entamés en chambre sont réutilisés pour les toilettes du personnel, et les savons ouverts donnés à une association, Sapocyle, qui en refait des savons soit peu chers, soit à donner à des associations pour les personnes dans le besoin.
Nous essayons autant que peut se faire de limiter l'utilisation de nos ressources.

# Un hôtel éco-responsable

## Réduire la pollution

Il est également urgent de réduire la pollution. Pour cela, il nous est important de limiter nos émissions. Cela commence déjà avec celles de nos hôtes sans compromettre notre niveau de service.

Nous faisons attention à la température en chambre, que nous ajustons quotidiennement en communiquant avec le Housekeeping en fonction de la température extérieure, ou de l'étage concerné. En cas de grande chaleur, nous fermons également les rideaux des chambres pour limiter le travail de l'Air Conditionné.

Pour la lumière, toutes nos chambres sont équipées de LED. Elles sont également activées par une carte-clé pour limiter les éventuels oublis de la lumière au départ des hôtes. Notre salle de réunion est éteinte lorsqu'inutilisée afin de ne pas gaspiller d'énergie.

Enfin nous faisons également attention à la pollution sonore de notre hôtel en surveillant activement le volume de notre musique.

# Un hôtel éco-responsable

## En conclusion...

Pour conclure, le Hidden Hotel a toujours naturellement eu une démarche de préservation de l'environnement, mais depuis un an nous avons le plaisir de concrétiser ces recherches, et cette envie d'approfondir nos actions. Depuis notre entrée dans le processus de certification Green Globe, nous avons découvert tant de façons d'améliorer notre approche, et nous continuons d'apprendre. C'est avec beaucoup d'enthousiasme que nous nous améliorons sur ces sujets et que nous travaillons sur les dimensions environnementales, économiques et sociales de notre hôtel. Ainsi, nous espérons continuer à le faire avec toujours plus de moyens afin de pouvoir fixer et atteindre encore plus d'objectifs pour faire une différence et travailler de façon plus durable.

**Fait à Paris le 09/09/2025**