

Comment concrétiser l'engagement envers la communauté locale et renforcer les relations avec les partenaires prioritaires de l'hôtel ?



Hôtel Le Royal Hammamet

Yasmine Hammamet, Nabeul
5 ★, 266 chambres,
160 à 260 employés

Etude de cas

Aspects sociaux

Situation initiale

L'hôtel fait partie d'une chaîne internationale qui intègre dans sa politique des principes visant l'intégration au sein de la communauté locale. Il est partenaire du tour-opérateur Kuoni et signataire de son code de conduite qui comporte un engagement

pour le développement durable et la promotion de la production locale et des activités revêtant un aspect traditionnel. Bien que quelques bonnes pratiques pour mettre en œuvre ces principes existent déjà au sein de l'hôtel, elles sont rares et peu formalisées.

Actions engagées

Situation initiale	Exemple d'action engagée
Absence d'orientation claire en matière de durabilité et de développement local	Rédaction d'une charte communautaire de l'hôtel. Extrait : « Renforcer l'intégration au sein de la communauté locale en promouvant la culture régionale tout en aidant le tissu associatif local et régional ». Cette charte est communiquée aux employés, clients, tours opérateurs et principaux fournisseurs.
Absence de responsable pour les relations avec la communauté locale	Nomination du directeur de l'hôtel et revue de sa fiche de poste (exemples de tâches ajoutées à son cahier des charges : valider un budget pour les dons et sponsors, choisir le type d'activité à soutenir, identifier les parties prenantes prioritaires et les rencontrer).
Abandon des actions d'aides aux associations réalisées par le passé	Boîte de don à la réception pour une association locale pour enfants atteints du cancer, boîte vidée devant un huissier notaire rémunéré par l'association. Création d'un fond de solidarité, avec un don volontaire de 2 DT (1 euro) par mois, don effectué par tous les employés, qui sert en cas de besoin comme l'opération chirurgicale d'un proche. Hébergement gratuit d'artistes étrangers qui participent au carnaval de Yasmine Hammamet.
Aucune sensibilisation réalisée envers les employés concernant les comportements à adopter pour protéger les enfants	Table ronde organisée par le délégué à la protection d'enfance de Nabeul concernant les droits de l'enfant et comment les protéger contre l'exploitation sexuelle, physique et psychique. Plus de 30 employés ont participé.
Peu de relations avec les partenaires locaux importants pour le bon fonctionnement de l'hôtel	Atelier pour identifier les parties prenantes prioritaires (voir graphique au verso)

Impact

Le lien avec la communauté locale s'est renforcé, et les employés ont pris conscience que l'hôtel a une rôle à jouer dans la communauté. La relation avec les partenaires locaux prioritaires s'est améliorée et des liens réguliers ont été établis. Les contacts avec les trois acteurs identifiés comme prioritaires ont menés aux résultats suivants :

- **Municipalité:** la mairie nettoie désormais les abords de l'hôtel, qui n'avaient pas été entretenus suite aux évènements de 2011. L'image de l'hôtel est ainsi améliorée.
- **Bazar :** le contrat de location a été mis à jour. Extrait d'une nouveauté du contrat : La boutique doit « Vendre des produits artisanaux (tapis, vêtements traditionnels, etc.) en cuir ou en soie et établir une liste de tous les produits à la vente qui doivent être de qualité selon le standard de l'hôtel »
- **Taxis :** les taxis collectifs transportent les employés qui viennent au travail. Avant la réunion, ces taxis déposaient les employés à la station de taxi, qui devaient marcher 10 minutes jusqu'à l'hôtel. Suite à la discussion, les taxis conduisent les employés jusqu'à l'hôtel. Cela a contribué à améliorer la satisfaction des employés.



« Nous sommes ravis de cette rencontre. Dans notre région nous sommes souvent confrontés à divers problèmes dont une grande partie est liée au secteur touristique. Le fait qu'un hôtelier se manifeste et se propose, non seulement de nous écouter, mais en plus de collaborer et de nous soutenir constitue simplement une première du genre »

Président du Syndicat Régional des Taxis de Nabeul à l'issue de la réunion tenue à l'hôtel.



Coûts pour l'hôtel

La mise en place de l'ensemble de ces mesures a nécessité environ 5 jours de travail. Ce travail a pu être fait durant la basse saison sans entraver les tâches courantes. Une fois les actions mises en place, elles ne requièrent que très peu de travail supplémentaire au quotidien.

Recommandations générales pour améliorer le dialogue avec les partenaires

- Maintenir le dialogue avec les parties prenantes prioritaires en organisant des rencontres périodiques
- Se renseigner auprès de l'office du tourisme, de la Fédération Tunisienne de l'Hôtellerie (FTH), des sites culturels, des artisans, etc., sur les activités existantes et collecter les supports de communication existants pour ne pas devoir recréer du matériel déjà existant
- Contacter le délégué à la protection de l'enfance pour organiser une journée de sensibilisation dans votre hôtel (contact sur www.delegue-enfance.nat.tn)

Elevé	Objectif : Informer et s'informer APAL ONTT Police CNSS Citet, ANME Délégation Gouvernorat Bureaux d'emploi Télécom, STEG Autres services publics Frs Jardinage, Maintenance, etc	Objectif : dialoguer Municipalité Transports public : bus et Taxis Tours opérateurs Bazar
	Hôtels voisins FTH Prestataires de service (avocats, experts, etc.) Banques	Objectif : informer Shoppings zone Fournisseurs Ecoles hôtelières Assurances Animations
Faible	Faible	Elevé

Tableau rempli par des employés et cadres de l'hôtel : les acteurs locaux qui interagissent avec l'hôtel sont listés, puis classés en fonction de leur pouvoir ou influence sur l'hôtel, et en fonction de leur besoin ou intérêt envers l'hôtel. Les acteurs classés le plus haut selon les deux axes sont identifiés comme prioritaires.