

# Comment valoriser auprès des clients l'engagement pour un développement durable ?



## Hôtel Menara

Hammamet Sud, Nabeul

3 ★ (4<sup>ème</sup> étoile en cours d'obtention)

133 chambres,

30 à 65 employés



Etude de cas

Aspects sociaux

## Situation initiale

L'hôtel Menara est un petit hôtel à gestion familiale. Il est entouré de nombreux hôtels de plus grande taille, dont plusieurs font partie de chaînes internationales. La concurrence est importante et l'hôtel doit trouver un moyen de se différencier pour assurer sa viabilité. L'hôtel a depuis longtemps une philosophie orientée vers une intégration concrète des enjeux de la durabilité au sein de ses activités, mais l'atout que cela peut représenter auprès des clients est peu mis en avant.

## Actions engagées

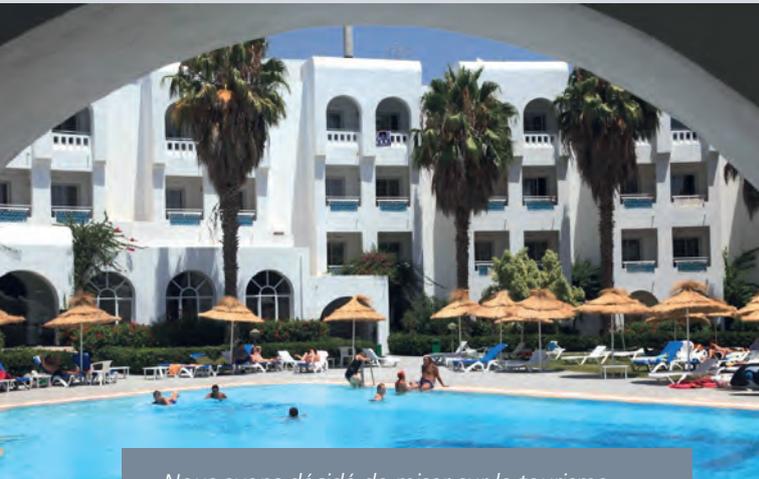
L'hôtel a systématisé les actions de durabilité, les a étendues et mieux communiquées aux clients.

Exemple d'action	Communication
Fourniture de l'hôtel par des artisans de petites entreprises tunisiennes des régions de Nabeul et Mahres : mobilier (lits, tables de nuit, appliques pour les luminaires, etc.), vaisselle, d'accessoires en céramique (p.ex. les verres dans les salles de bains), tapis tissés.	Ouverture d'une boutique attenante à l'hôtel qui vend des produits du terroir et certains produits des artisans, comme la vaisselle en céramique
Utilisation au restaurant d'huile d'olive de production artisanale locale et naturelle (les oliviers se trouvent en partie dans les jardins de l'hôtel, en partie sur des terrains à Hammamet appartenant aux propriétaires de l'hôtel)	Etiquetage des bouteilles d'huile d'olive avec le logo de l'hôtel
Bananes du jardin offertes aux clients	Action de cueillette avec les clients et les animateurs
Citronnade servie à l'hôtel « faite maison » avec les citrons naturels des vergers des propriétaires à Hammamet	Plusieurs articles de presse sur les produits locaux servis à l'hôtel, et photo sur la page Facebook de l'hôtel
Animations pour les clients en lien avec la culture locale : cours d'arabe, tatouage éphémère au Henné et au harkousse (encre naturelle de couleur noire), jeu de carte chkobba, cours de cuisine pour préparer des plats traditionnels (kaftajie, malossouka, etc.)	Affichage du programme d'animation dans l'hôtel et sur le site internet ( <a href="http://www.hotel-menara.com">www.hotel-menara.com</a> )
Utilisation de produits naturels au spa, comme l'eau de fleur d'oranger mélangée à l'argile pour les produits de beauté, ou le sable de la plage pour le gommage	Présentation aux clients, articles de presse

## Impact

Les actions mises en places ont notamment contribué à :

- Fidéliser les clients et augmenter la fréquentation en basse saison, principalement pour les séminaires
- Etablir des contacts avec de nouveaux tour-opérateurs sensibles à la durabilité
- Améliorer le classement de l'hôtel sur Tripadvisor (passage en un an de la position n° 69 à 36 sur 125 hôtels à Hammamet)
- Promouvoir et faire découvrir les produits et les traditions de la région
- Contribuer à la viabilité de petites entreprises d'artisanat local
- Offrir aux clients des produits locaux, de qualité et naturels



« Nous avons décidé de miser sur le tourisme durable, et nous constatons que cela apporte une vraie valeur ajoutée pour nos clients, nos employés et la région de Hammamet. Nous espérons que d'autres hôtels suivront cette voie »

Mme Bouasker, directrice.

## Hôtel Menara

Hammamet Sud, Nabeul

3 ★ (4<sup>ème</sup> étoile en cours d'obtention)

133 chambres,

30 à 65 employés



Céramique d'un artisan de Nabeul et citrons des vergers de l'hôtel  
(Photo Mohamed Tbarski)



Céramique décorative dans les salles de bains des chambres, fabriquée par un artisan de Nabeul  
(Photo Anahide Bondolfi - Sofies)



Boutique attenante à l'hôtel avec produits de l'artisanat tunisien  
(Photo Anahide Bondolfi - Sofies)



Mobilier d'une chambre fabriqué par un artisan de Nabeul  
(Photo Anahide Bondolfi - Sofies)