



HOTEL SCHWEIZERHOF ZÜRICH  
Bahnhofplatz 7  
CH-8001 Zürich  
Tel. +41 44 218 88 88  
Fax. +41 44 218 81 81  
[www.hotelschweizerhof.com](http://www.hotelschweizerhof.com)

## Corporate Social Responsibility

Making People happier! – et ce, en utilisant les ressources de manière durable et en adoptant un comportement socialement correct.

À l'Hôtel Schweizerhof Zurich, nous connaissons et comprenons les attentes individuelles de nos hôtes et de nos collaborateurs, et nous les dépassons tout en respectant l'environnement et nos semblables.

### Nos valeurs



#### Confiance

Donner confiance et acquérir de l'assurance en agissant de manière fiable et responsable avec tous les groupes d'intérêts.



#### Hospitalité

Vivre une hospitalité individuelle, attentive et amicale, avec une grande attention aux détails.



#### Respect

Une approche respectueuse et ouverte de toute diversité, sans négliger la sécurité des clients, des collaborateurs et de l'hôtel.



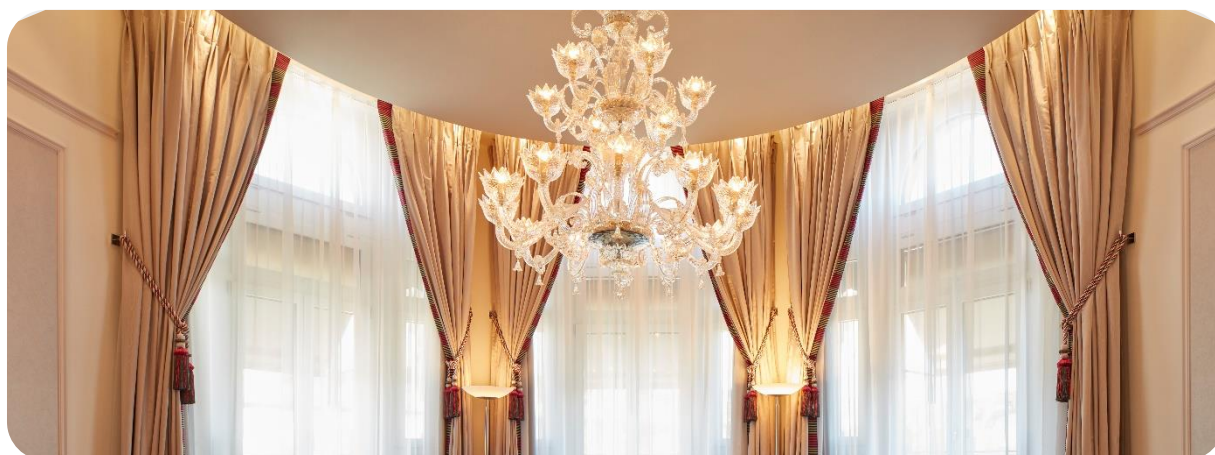
#### Entrepreneuriat

Avoir un esprit entrepreneurial et orienté vers les solutions, partager le désir d'amélioration et de changement.



## Notre vision

Nous voulons être le joyau hôtelier le plus convoité et le plus étincelant de Zurich, celui où les gens reviennent avec enthousiasme !



## Le développement durable à l'hôtel Schweizerhof Zurich

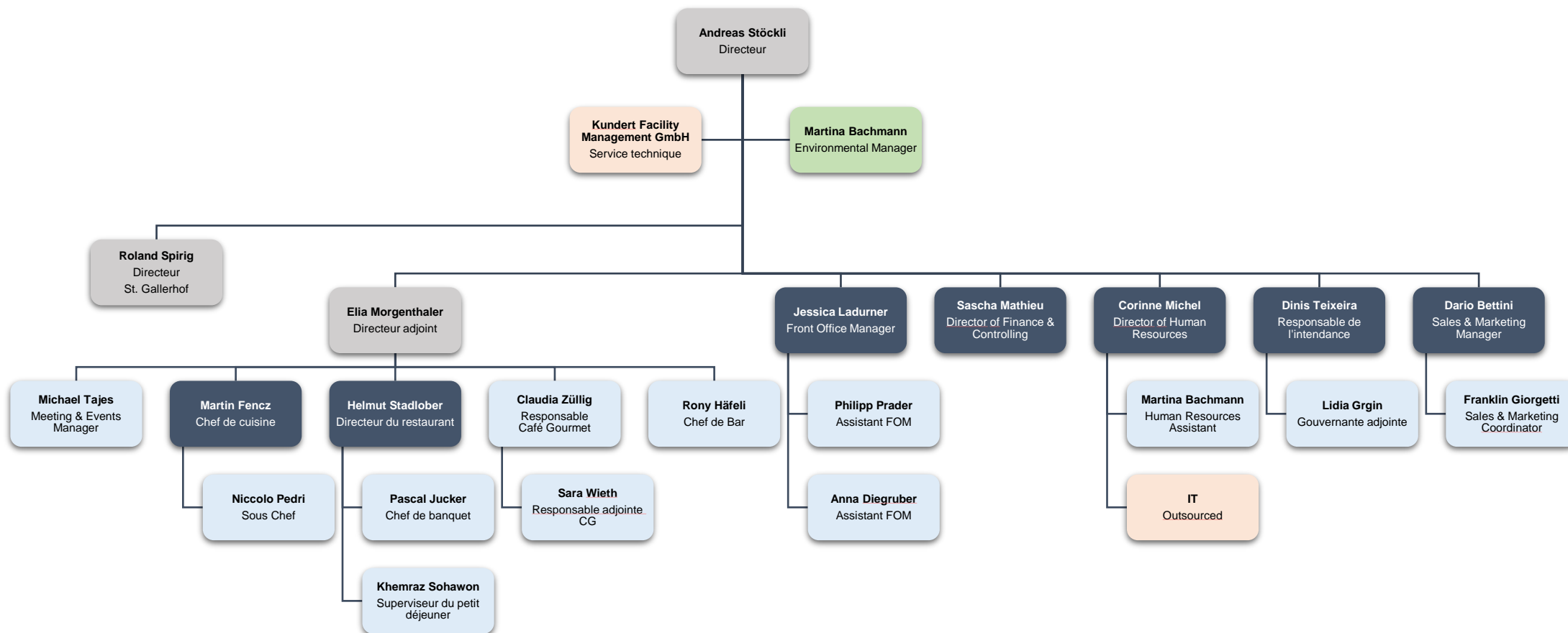
La durabilité consiste à répondre aux besoins du présent sans restreindre les possibilités et les ressources pour les générations futures. Il s'agit de combiner la croissance économique et une activité commerciale fructueuse à long terme avec une action respectueuse de l'environnement et de la société.

Dans tous les domaines de Schweizerhof Verwaltungs AG, les principes et mesures en vigueur sont appliqués dans le cadre du développement durable. Grâce à des certifications et à des contrôles internes, nous garantissons que nos prestations professionnelles et orientées vers les hôtes sont compatibles avec une action écologiquement responsable et sociale, et que la plus grande satisfaction de tous les groupes d'intérêts est atteinte.

Entreprise	Processus	Employés
<ul style="list-style-type: none"><li>• Certification Green Key</li><li>• Swisustainable III</li><li>• Infrastructure</li><li>• Principes éthiques &amp; sociaux</li><li>• Protection des données</li><li>• Déclaration anti-corruption</li><li>• Système de contrôle interne</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Service de ménage</li><li>• Option verte</li><li>• SapCycle</li><li>• Too Good To Go</li><li>• Achats</li><li>• Service technique</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• TOP Ausbildungsbetrieb</li><li>• Formation/ Responsabilité personnelle</li><li>• Gestion des ressources/ recyclage</li><li>• Santé/ sécurité</li><li>• Benefits</li></ul>



# Organigramme de l'Hôtel Schweizerhof Zurich





# 1 Entreprise

## 1.1 Certification Green Key

La certification Green Key est attribuée dans le secteur du tourisme pour récompenser l'excellence dans les domaines de la responsabilité environnementale et de la gestion durable. Avec ce label écologique, les entreprises s'engagent à respecter les critères de la Foundation for Environmental Education (FEE). Le respect des normes environnementales est contrôlé par le biais d'une documentation et d'audits fréquents.



Green Key

## 1.2 Swisstainable III - leading

Nous faisons partie du programme de durabilité Swisstainable et sommes classés au niveau III - leading. Le programme de durabilité Swisstainable réunit des entreprises et des organisations de l'ensemble du secteur touristique suisse. Par notre participation, nous nous engageons à un développement durable continu de l'entreprise, suivons des mesures dans le domaine de la durabilité et apportons ainsi une contribution concrète à un tourisme suisse durable.



## 1.3 Agence de l'énergie EnAW

En participant au programme de l'Agence de l'énergie pour l'économie, nous nous engageons à réduire activement les émissions de CO<sub>2</sub> et à optimiser l'efficacité énergétique. La convention d'objectifs est reconnue par la Confédération, les cantons et les partenaires de l'économie.



## 1.4 Infrastructure

L'infrastructure est à la pointe de la technologie et est régulièrement entretenue afin de garantir l'efficacité énergétique du bâtiment.

Des lampes LED à faible consommation d'énergie sont utilisées dans tout l'établissement.

Grâce à un système de domotique relié à notre logiciel de gestion hôtelière, la température standard la plus efficace sur le plan énergétique est automatiquement réglée dès qu'un client quitte l'hôtel. Un centre de contrôle permet de régler cette température et de l'adapter à la saison si nécessaire. Une autre fonction de l'automatisation implique que le système de chauffage et de refroidissement est automatiquement désactivé lorsque les fenêtres des chambres sont ouvertes. Cela permet d'économiser encore plus d'énergie sans que les hôtes aient à renoncer à leur confort. En outre, toutes les sources de courant sont coupées lorsque les hôtes retirent leur carte-clé.



## 1.5 Principes éthiques & sociaux

Dans son activité économique, Schweizerhof Verwaltungs AG poursuit des objectifs non seulement écologiques, mais aussi éthiques et sociaux. Ces principes permettent des relations respectueuses aussi bien avec les collaborateurs et les hôtes qu'avec les partenaires et les fournisseurs. Tous les principes doivent également être respectés par tous les partenaires et fournisseurs de Schweizerhof Verwaltungs AG afin de permettre une collaboration.

### 1.5.1 Respect des droits de l'homme et des lois

Nous respectons la Déclaration universelle des droits de l'homme (ONU, 1948) et tenons compte des lois déterminantes du droit suisse.

### 1.5.2 Interdiction de la discrimination

Toute discrimination en matière d'emploi, de rémunération, d'accès aux avantages sociaux, de possibilités de formation, de promotion, de sanction et de licenciement fondée sur l'appartenance à un sexe, une religion, une éthique ou une nationalité, l'état civil, les opinions politiques ou l'orientation sexuelle doit être interdite et l'égalité des chances doit être encouragée.

### 1.5.3 Respect mutuel

Tous les hôtes, employés, partenaires, fournisseurs et autres personnes qui sont en contact avec Schweizerhof Verwaltungs AG sont traités avec dignité et respect. Toute forme d'abus physique, psychique, sexuel ou verbal ou de harcèlement n'est pas acceptée.

### 1.5.4 Interdiction du travail des enfants

Le travail des enfants n'est pas accepté. Seuls les collaborateurs ayant dépassé l'âge de la scolarité obligatoire ou âgés d'au moins 15 ans sont employés.

### 1.5.5 Salaires et prestations

Tous les collaborateurs se voient accorder une rémunération appropriée, basée sur les directives de la convention collective de travail de l'hôtellerie-restauration suisse. En outre, les contributions de soutien en vigueur dans la région sont versées. Nos collaborateurs bénéficient d'avantages très variés.

### 1.5.6 Temps de travail

Les durées maximales hebdomadaires de travail, les périodes de repos et les pauses sont conformes à la législation nationale.



## 1.6 Protection des données

La sécurité de toutes les données personnelles est pour nous une évidence. Nous sommes soumis au droit suisse de la protection des données ainsi qu'au droit étranger éventuellement applicable en la matière, notamment celui de l'Union européenne (UE) avec le règlement général sur la protection des données (RGPD).

Vous trouverez de plus amples informations sur notre site web sous Déclaration de protection des données. Pour toute question concernant la protection des données, il est possible de s'adresser à notre responsable de la protection des données, Andreas Stöckli, via [privacy@hotelschweizerhof.com](mailto:privacy@hotelschweizerhof.com).



## 1.7 Déclaration anti-corruption

Schweizerhof Verwaltungs AG ne travaille qu'avec des fournisseurs et des partenaires qui interdisent toute forme de corruption et autres avantages pour l'obtention de contrats.

Schweizerhof Verwaltungs AG a défini les principes suivants :

- Les affaires sont traitées de manière équitable, honnête et transparente.
- Aucun pot-de-vin n'est accordé ou proposé pour obtenir des avantages commerciaux, que ce soit directement ou indirectement.
- Aucun pot-de-vin n'est accepté pour obtenir des avantages commerciaux, que ce soit directement ou indirectement.

Tous les collaborateurs s'engagent, lors de leur entrée dans l'entreprise, à s'abstenir systématiquement de toute forme de corruption. Si des collaborateurs ne respectent pas ces règles, la personne concernée doit s'attendre à des conséquences.

## 1.8 Système de contrôle interne

Schweizerhof Verwaltungs AG dispose d'un système de contrôle interne détaillé, dans lequel figurent les mesures de contrôle destinées à surveiller les principaux processus de l'entreprise. En documentant et en surveillant les risques financiers et interentreprises et en les minimisant par des mesures ciblées, la réalisation des objectifs financiers, mais aussi sociaux, de l'entreprise est garantie.



## 2 Processus

### 2.1 Housekeeping

Le département Housekeeping apporte une grande contribution en matière d'environnement en utilisant presque exclusivement des produits de nettoyage écologiques et dosés. La mise en œuvre de l'option verte ainsi que le recyclage du PET, du verre et du savon (SapoCycle) des chambres d'hôtes sont d'autres processus écologiquement pertinents.

### 2.2 Green Option

Si ils le souhaitent, nos hôtes peuvent renoncer au nettoyage de la chambre et au changement des draps ou des serviettes en choisissant l'option Green. Les hôtes peuvent ainsi économiser activement de précieuses ressources. Pour les remercier de leur contribution à l'environnement, nous leur remettons un bon pour une boisson dans notre bar.

### 2.3 SapoCycle

Nous collectons les savons et shampoings usagés des chambres d'hôtes et les remettons à SapoCycle. Dans son atelier de recyclage, les savons sont retraités par des personnes handicapées sous un contrôle bactériologique strict et transformés en nouvelles savonnettes hygiéniques. Les savons recyclés sont ensuite redistribués par SapoCycle à des familles dans le besoin. En 2022, l'hôtel Schweizerhof s'est classé parmi les trois premiers hôtels de Suisse et a collecté 1'018 kilos de savon.



### 2.4 Too Good To Go

Les plats restants sont proposés sur l'application Too Good To Go afin de réduire au maximum le gaspillage alimentaire. En 2023, nous avons distribué 1 019 paquets.



### 2.5 Achats

La Purchasing Policy de Schweizerhof Verwaltungs AG est respectée par toutes les personnes responsables. La prise en compte des producteurs locaux et des produits saisonniers en fait partie. Les achats sont planifiés et regroupés en fonction de l'occupation de l'hôtel, de la saison et de la provenance des produits.

Dans la mesure du possible, des récipients réutilisables et des emballages réutilisables sont utilisés. Les emballages en plastique sont évités dans la mesure du possible. En général, une attention particulière est accordée aux emballages durables.



Les emballages individuels des produits sont réduits au minimum et utilisés uniquement là où c'est nécessaire.

Les biens durables sont conservés, valorisés et utilisés le plus longtemps possible. Lors de nouvelles acquisitions, des biens de grande qualité sont achetés.

## 2.6 Service technique

Notre service technique est responsable de tous les aspects techniques de la maison. Grâce à son expertise et à sa rapidité d'exécution, il garantit l'absence de défauts ou de défaillances. Le responsable du service technique est chargé de la protection contre les incendies et de la sécurité.



Hotel Schweizerhof  
8001 Zürich

### Brandschutzzertifikat

Die Inspektionsstelle bestätigt, dass die Anforderungen des baulichen, technischen und organisatorischen Brandschutzes erfüllt sind. Grundlage bilden die Brandschutzvorschriften der Vereinigung Kantonalen Feuerversicherungen (VKF) und die Empfehlungen für die Brandsicherheit der Swiss Safety Center AG.

### Fire Protection Certificate

The inspection body certifies that all constructional, technical, and organizational requirements of fire prevention based on the code for fire safety of the Vereinigung Kantonalen Feuerversicherungen (VKF) and on the recommendations of Swiss Safety Center AG.

Zertifikatsnummer 5164928 / 800291  
Gültig bis 31.12.2026

Marcel Büchner  
Swiss Safety Center AG  
Inspektionsstelle Brandschutz



Wallisellen, 13.12.2023





## 3 Employés

### 3.1 TOP Ausbildungsbetrieb Niveau 2

Cette certification sert de critère de qualité visible dans tous les secteurs afin d'aider les jeunes à prendre une décision pendant la recherche d'une place d'apprentissage.



La fondation TOP Ausbildungsbetrieb (TAB) est un système national de soutien et de distinction qui contribue à l'attractivité des professions artisanales. La TAB aide les entreprises de tous les secteurs à améliorer la qualité de leur formation et distingue par son label les entreprises qui s'engagent de manière particulièrement intensive dans la formation des jeunes. Nous sommes très heureux d'être distingués par le niveau 2 et de pouvoir proposer chaque année différentes places d'apprentissage dans les métiers de l'hôtellerie.

### 3.2 Formation/responsabilité personnelle

Tous les nouveaux collaborateurs découvrent l'infrastructure et les particularités techniques lors d'une visite et sont formés à la manière de trier correctement les déchets. Les collaborateurs sont régulièrement informés des nouveautés et formés par la direction du service technique.

En outre, les collaborateurs sont sensibilisés par des conseils à la responsabilité individuelle en matière de durabilité. Grâce à un soutien généreux pour l'abonnement aux transports publics, nos collaborateurs sont en outre encouragés à utiliser les transports publics pour se rendre au travail, mais aussi pendant leurs loisirs.

### 3.3 Gestion des ressources

Schweizerhof Verwaltungs AG accorde une grande importance à l'utilisation durable des ressources et à une approche écologique de notre environnement.

C'est pourquoi il nous tient à cœur que tous les collaborateurs gèrent eux aussi les matières premières de manière responsable. Ci-dessous, nous avons défini la manière dont nous utilisons les ressources.

#### 3.3.1 Tri des déchets

Dans notre entreprise, nous séparons les matières premières suivantes :

- Carton
- Verre
- Boîtes métalliques/aluminium
- Matériel électrique
- Piles
- Huile usagée
- Papier
- Porcelaine
- Boîtes de boisson
- Ampoules à incandescence
- Déchets alimentaires / déchets verts
- Déchets résiduels



Les déchets provenant des chambres d'hôtes sont également triés et recyclés de manière appropriée.

### 3.3.2 Administration

Dans la mesure du possible, les feuilles A4 usagées sont imprimées recto-verso ou réutilisées comme feuilles de notes. L'archivage est numérique.

### 3.3.3 Courant/électricité

En quittant le lieu de travail, nous éteignons les appareils électriques ou les mettons au moins en veille. Dans les pièces vides, on éteint la lumière. Nous utilisons les escaliers au lieu de l'ascenseur. Si la fenêtre est ouverte, la climatisation reste éteinte.

### 3.3.4 Eau/lavage/nettoyage

Toutes les toilettes sont équipées d'un mode d'économie de chasse d'eau. De même, tous les robinets sont équipés d'un mitigeur économique. Nous utilisons des produits écologiques et dégradables.

## 3.4 Santé et sécurité

La santé et la sécurité comptent parmi les principes les plus importants de Schweizerhof Verwaltungs AG. Les accidents sur le lieu de travail peuvent être évités - c'est pourquoi une grande importance est accordée au respect des normes de santé et de sécurité ainsi qu'à leur amélioration constante. Cela doit garantir une minimisation conséquente des taux d'accidents et de dommages avec l'objectif clair de pouvoir afficher un taux de "zéro".

### 3.4.1 Principe directeur

Des conditions de travail sûres et favorables à la santé, ainsi que des mesures impliquant tous les collaborateurs, les clients et les entreprises extérieures, contribuent à un processus d'amélioration continue qui se répercute également sur la qualité des services et des produits.

**Ordre + propreté  
= sécurité**

### 3.4.2 Politique de sécurité

La sécurité au travail et la protection de la santé sur le lieu de travail sont une tâche essentielle de la direction. Les supérieurs hiérarchiques assument une fonction d'exemple décisive et une responsabilité hiérarchique. La sécurité au travail ainsi que la protection de la santé exigent de tous les collaborateurs qu'ils agissent de manière responsable. Afin d'assurer le succès de la sécurité au travail et de la protection de la santé dans l'entreprise, des audits sont régulièrement réalisés. Ces mesures de contrôle garantissent l'efficacité de la politique de sécurité au travail et le respect de toutes les exigences légales. Lors de la planification et de l'introduction de nouvelles procédures, nous veillons à ce que le dernier état de la technique soit mis en œuvre. Les mesures et les projets correspondants permettent d'améliorer en permanence la sécurité au travail dans l'entreprise.



### 3.4.3 Mise en œuvre

Tous les collaborateurs sont tenus de respecter les points suivants :

- Respecter les consignes de sécurité
- Suivre les instructions relatives à la sécurité au travail
- Utiliser les équipements de sécurité prescrits
- Éliminer et signaler les défauts
- Participer régulièrement à des formations et des instructions sur le thème de la sécurité au travail

### 3.4.4 Divergences

Les presque-accidents et les accidents sont systématiquement analysés et documentés. Les enseignements qui en sont tirés sont immédiatement intégrés dans les mesures pertinentes, dans l'optique d'une amélioration constante du système.

## 3.5 Benefits

Nos collaborateurs nous tiennent particulièrement à cœur, c'est pourquoi ils peuvent profiter des avantages les plus divers. Il s'agit par exemple de nuitées à prix fortement réduit dans des hôtels partenaires, de formations continues et de formations spécifiques ou de réductions dans différentes boutiques à Zurich et en ligne.

Notre programme qualité annuel permet de collecter des points et d'obtenir ainsi d'autres avantages tels que des jours de congé supplémentaires.

Différents événements personnels et la célébration d'anniversaires et de jubilés apportent de la variété dans notre travail quotidien.

En ce qui concerne les avantages pour les collaborateurs, nous nous en tenons également à l'idée de durabilité et soutenons les collaborateurs avec le ZVV-BonusPass et offrons au choix un arbre au nom du collaborateur pour son anniversaire.

Tous les avantages sont disponibles sur notre site Internet.

