

# Ibis, compromisso com a natureza **ibisenvironment.com**



**ibishotel.com**

## **Contacto para Imprensa:**

Nome próprio: Patrícia Neves

Empresa: Emirec Comunicação

Tel.: 21 301 13 90

Email: [patricia.neves@emirec.pt](mailto:patricia.neves@emirec.pt)

2009

# **Press Kit**



Ibis, compromisso com a natureza

**ibisenvironment.com**

# Índice

1. Hotéis e o meio ambiente – o cliente assume o controlo .....	3
2. Ibis – compromisso com a natureza à escala global .....	5
3. Os quatro pilares do compromisso ambiental Ibis .....	7
4. ISO 14001: certificação incontestável .....	11
5. Inovação contínua pelo bem-estar ambiental .....	14



ibishotel.com

Ibis, compromisso com a natureza

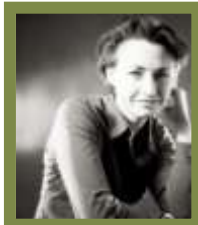
**ibisenvironment.com**

## 1. Hotéis e o meio ambiente

### O cliente assume o controlo

A protecção ambiental é uma preocupação crescente e por uma boa razão: as emissões de gases com efeito de estufa aumentaram 70% entre 1970 e 2004, e continuam a aumentar, com um aquecimento médio de 0,2º C por década previsto para os próximos trinta anos. A isto podemos acrescentar as mudanças climáticas adversas, a diminuição de recursos de água potável, as ameaças à diversidade dos ecossistemas, entre outros elementos sobre os quais cada vez maior número de pessoas e organizações sentem poder agir de forma importante.

#### Três perguntas a Sharon Greene, Directora da RISC International



#### 1. A indústria hoteleira necessita rever o seu compromisso com o ambiente?

Sim, naturalmente. Já há alguns anos que o compromisso das marcas com o ambiente aumenta a um ritmo estonteante na maioria das expectativas éticas dos consumidores quanto a marcas. A crise financeira e a recessão económica aumentarão esta expectativa ética demonstrada pelos consumidores, que passará a ser um factor selectivo primordial.

#### 2. De que forma podem os grupos hoteleiros destacar-se nesta área?

Os clientes desejam marcas que assegurem a sua consciência amiga do ambiente. Os grupos hoteleiros já não podem apenas perguntar aos seus clientes se querem uma toalha extra. Têm de apresentar um programa de gestão genuinamente pró-ambiental, ilustrar a sua eficácia diária e certifiá-lo, por exemplo através de uma certificação ambiental, como a ISO 14001.

#### 3. Esse investimento é consistente com o contexto económico da indústria hoteleira?

Os hóspedes esperam que os hotéis sejam *eco-conscientes*, o que não pode ser feito com aumento de preços. Contudo, um compromisso ambiental controlado a nível global terá menos custos e aumentará os lucros. Num mercado mundial altamente competitivo, este investimento beneficia a imagem das marcas e aumenta a sua atractividade sobre a concorrência.

*RISC International é uma firma de consultoria especializada há mais de 20 anos na análise de tendências e comportamentos em mais de 50 países.*

Entre eles está a indústria hoteleira, que representa mais de 4.53 mil milhões de dormidas no mundo<sup>1</sup>, cem milhões de trabalhadores, bens imobiliários de 18 milhões de quartos e em franco crescimento. Esta indústria está cada vez mais consciente do seu impacto ambiental e mais interventiva para o reduzir. E por dois motivos.

#### A mudança de atitude dos clientes

requer iniciativas que revelem respeito pelo planeta. Os grupos hoteleiros que realmente se interessam pelas novas tendências globais dos clientes tomaram consciência do aparecimento de um novo tipo de cliente. Apoiados pela omnipresente internet, os clientes proactivos (e até activistas) ainda procuram as melhores relações de preço, qualidade e serviço, fazendo-o de forma “responsável.” A ética da marca, especialmente o respeito pelo ambiente, já não se limita a uma questão de imagem, mas um verdadeiro ponto de venda. O cliente responsável já tem um peso real. Mais de metade dos adultos americanos dizem preferir “hotéis amigos do ambiente”<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> MKG Study – 2006

<sup>2</sup> Travel Industry Association - 2007



Ibis, compromisso com a natureza

**ibisenvironment.com**

**O modelo de negócio da indústria hoteleira** deve ter em consideração as novas expectativas do cliente sem os fazer pagar por isso. A influência crescente das questões do ambiente ainda está limitada ao valor que os clientes *premium* estão dispostos a pagar (ver caixa). Os programas ambientais da indústria hoteleira deveriam também gerar vantagens competitivas – reduzindo os custos operacionais, melhorando a satisfação de clientes e colaboradores e contribuindo para melhorar a reputação da marca como amiga do ambiente.

**FACTO:**

**China:** Captadores solares e bombas de aquecimento fornecem quase 30% das necessidades do hotel ibis Qíngdao Huan gdao.

O desafio que se depara à indústria hoteleira é implementar, a par da expansão, programas ambientais genuínos capazes de trazer melhorias ecológicas significativas.

**Dados:**

76%<sup>1</sup> dos adultos americanos não estão dispostos a pagar 10% extra por um quarto amigo do ambiente.



ibishotel.com

Ibis, compromisso com a natureza

**ibisenvironment.com**

## 2. ibis, compromisso com a natureza à escala global

Ibis, líder de mercado no alojamento em hotelaria económica na Europa e número quatro a nível mundial<sup>3</sup>, demonstra há muitos anos responsabilidade corporativa, avaliando o impacto que a sua actividade exerce sobre o ambiente.

*"O ambiente é a matéria-prima do turismo!"*

*Paul Dubrule – co-fundador,  
Accor - 1974*

**Três perguntas a  
Helen Lalitte,  
Vice Presidente da  
Ibis Global Marketing**



*1. Quais os motivos pelos quais uma rede de hotelaria económica se preocupa com o ambiente?*

A nossa preocupação com o ambiente faz parte dos valores da marca há muito tempo. Muito antes de 2000, estes valores eram promovidos pelo forte convicção de directores e a pelas iniciativas de consciencialização junto das suas equipas de colaboradores. O nosso compromisso ambiental está completamente alinhado com o nosso posicionamento no mercado de hotelaria económica. Um hotel que gasta menos água e electricidade, separa o lixo e aplica boas práticas de gestão ambiental é um hotel que conserva os recursos naturais e pode reduzir despesas.

*2. Os hóspedes têm consciencia dos vossos esforços ambientais?*

Trabalhamos estritamente com especialistas em tendências de consumo e comportamento ao planear ofertas, melhorar produtos ou quando lançamos novos serviços. Os clientes confiam em nós para os apoiarmos em iniciativas ambientais e têm em conta as nossas propostas ao escolherem o hotel

*3. Pode uma cadeia da dimensão da ibis' afirmar realmente que respeita o meio ambiente?*

Sim. O nosso estatuto mundial dá-nos vantagem nesta área relativamente a outras redes menos integradas. Permite-nos implementar a nossa estratégia a nível global de forma muito mais rápida.

Este compromisso com o ambiente é mais do que um programa e não tem nada a ver com estar na moda. Na Ibis, pensar em qualidade ambiental faz parte da cultura corporativa e pertence ao nosso DNA desde o começo, em 1974. As acções ambientais da Ibis seguem os parâmetros criados pelos fundadores do grupo Accor, adoptando as recomendações do Hotel Industry Environment Charter, quando foram lançadas, em 1998 e pela participação activa, graças a numerosas iniciativas locais, no programa Accor's Earth Guest.

Em 2002, demonstrando o seu compromisso, a Ibis lançou a sua própria estratégia ambiental, com quatro aspectos cruciais:

- Poupança no consumo de água
- Poupança de energia e promoção de energia renovável
- Separação e reciclagem de lixo
- Consciencialização dos hóspedes, colaboradores e fornecedores para temas ambientais, com informação e educação.



Ibis, compromisso com a natureza

**ibisenvironment.com**

Ao seguir em frente e acelerar a implementação desta estratégia, a Ibis decidiu simultaneamente começar um longo processo para certificação dos seus hotéis. Em 2004, o grupo tinha alcançado a certificação ISO 14001 do Bureau Veritas Certification para 19 hotéis em França.

A eficácia do modelo Ibis standardizado permitiu à marca acelerar ainda mais o seu programa. Em 2006 passaram a ser 149 os hotéis certificados com a norma ISO 14001. Em Janeiro de 2009, 244<sup>4</sup> hotéis em doze países tinham certificação ISO 14001, ou seja 30% da rede Ibis. O programa continua, com o objectivo de alcançar 75% de certificação em 2010.

**FACTO:**

Em Julho de 2004 a Ibis foi a primeira marca de hotelaria económica a obter a certificação ISO 14001.

O trabalho realizado diariamente pelos trabalhadores da Ibis em todo o mundo tem tudo a ver com o sucesso deste programa. Durante muitos anos, as equipas Ibis organizaram-se para enfrentar, a nível local, o desafio de proteger o planeta. Esta acção diária, pragmática, elementar, é o que permite estar em linha com o seu compromisso.

**Política Accor de Desenvolvimento Sustentado**

A Ibis também subscreveu a política de desenvolvimento sustentado da Accor, participando nos programas do Grupo contra o turismo sexual e a SIDA. Além disso, a Ibis aconselha a sua rede a adquirir produtos de Comércio Justo e integra o programa Accor Services Food & Balance, que ajuda os hóspedes a identificar os pratos nutricionalmente balanceados.

[www.accor.com](http://www.accor.com)

<sup>4</sup> Desde 1 de Janeiro, 2009



ibishotel.com

Ibis, compromisso com a natureza

**ibisenvironment.com**

### 3. Os quatro pilares do compromisso ambiental Ibis

#### Três perguntas a Helen Roques, Directora do Departamento de Desenvolvimento Sustentado da Accor



*1. Qual a importância da participação da Ibis na acção de desenvolvimento sustentado da Accor?*

A filosofia da Accor é fazer do nosso crescimento uma oportunidade para muitas pessoas: colaboradores, clientes, fornecedores, comunidades locais onde o Grupo estabelece as suas actividades... Para alcançar estas ambições, o grupo identificou 8 prioridades sociais e ambientais, reunidas no programa Earth Guest, lançado em 2006. A Ibis realiza acções para este programa e escolhe reforçar o compromisso no campo ambiental. A dimensão da rede da marca, que representa 800 hotéis espalhados pelos 5 continentes, e o seu modelo standardizado, permitiu obter resultados excelentes para este programa.

*2. A Ibis é "uma boa aluna"?*

A Ibis é parte activa do programa Earth Guest: produtos de comércio justo em seis países, programa de dieta equilibrada e participação em cursos de formação contra epidemias e turismo sexual com crianças... Em termos ambientais, 734 hotéis Ibis aplicam a Carta Ambiental da Accor, um instrumento de gestão ambiental, que determina 65 acções a seguir de forma a preservar os recursos naturais, lutar contra o aquecimento global... Em média, os hotéis Ibis aplicam 37 acções da Carta, o que é um bom resultado. Por último, mas não menos importante, para além das iniciativas da Accor, a Ibis foi uma marca pioneira ao conjugar a sua rede à certificação ambiental internacional ISO 14001. O número dos seus hotéis certificados cresce regularmente: 244 em Janeiro 2009 contra 204 em 2007!

*3. A Ibis é usada como plataforma para desenvolver novas iniciativas ambientais ou de desenvolvimento sustentado?*

Certamente. A Accor escolheu o hotel Ibis de Porte de Clichy (Paris) em 2004 como o 1º hotel do grupo a usar painéis solares fotovoltaicos, uma enorme inovação. Quanto a tecnologia termal solar, os hotéis Ibis representam mais de um terço dos 58 hotéis Accor equipados, sinal importante para consolidar a nossa sabedoria neste domínio. O processo de certificação ambiental Ibis em larga escala foi também uma oportunidade para o grupo adquirir novas aptidões. Finalmente, o processo de concepção ecológica implementado pela nova gama de produtos de acolhimento mobilizou o conceito de inovação e permitiu à marca obter o European Ecolabel, que identifica serviços e produtos verdes.



ibishotel.com

Ibis, compromisso com a natureza

**ibisenvironment.com**

### 3.a Reduzir o consumo de água

Ao permitir elevados níveis de monitorização e manutenção das suas instalações, a Ibis conseguiu implementar gradualmente técnicas de controlo e poupança na utilização da água num número cada vez maior de locais, onde auditorias regulares realizadas pelo departamento técnico da Ibis regulam o consumo:

#### No quarto

- Reguladores de fluxo de água: mais de 500 hotéis equipados
- Detectores de fugas de água
- Controlo termostático de temperatura
- Controlos A/C (ar condicionado)

#### No restaurante, na cozinha e com fornecedores (lavandaria)

- Quantidades fixas de detergente
- Temperatura regulada da água para lavandaria
- Detecção de fugas de água na lavagem de louças
- Melhoria na lavagem de louça

### 3.b Poupança e renovação energética

Tal como com a utilização de água, o departamento técnico da Ibis confere a utilização de energia e ajuda a promover e implementar as formas de energia renovável.

#### Produção

Muitos hotéis Ibis, especialmente em França, Espanha, Brasil, China e Marrocos, estão equipados com painéis solares de aquecimento para produção de água quente.



#### DADOS

**38,100,000** litros de água reduzidos em 2007 nos 800 hotéis Ibis, o que equivale a doze piscinas olímpicas

#### FACTO:

**Brasil:** com recolha e reutilização de água (por exemplo do jardim) de duchas, tanques sanitários e água das chuvas, os hotéis Ibis no Brasil consomem agora menos 20% de água.

#### DADOS

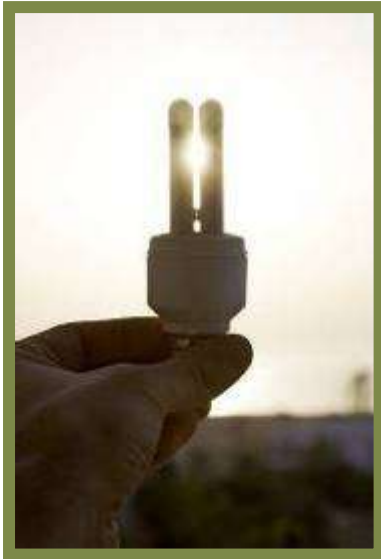
**17.8 dias:** é o número médio de dias que os 800 hotéis Ibis poupam no consumo de electricidade num ano.



ibishotel.com

Ibis, compromisso com a natureza

**ibisenvironment.com**



### Redução de despesas energéticas

- Uso de lâmpadas de baixa voltagem
- Experimentação, com telhados verdes, de insolação com energia de alto desempenho que apoia igualmente a biodiversidade ao utilizar espécies de plantas locais

#### FACTO:

**Austrália:** O design do ibis Sydney Olympic Park conta com um dos maiores sistemas de aquecimento de energia solar da Austrália, poupando cerca de 40% da energia utilizada num hotel tradicional.



#### No quarto

- Desligar as TVs
- Lâmpadas de baixa voltagem incluindo 378 hotéis que utilizam candeeiros fluorescentes

#### Na recepção

- Manter os equipamentos eléctricos não utilizados em **stand-by**

#### No restaurante e na cozinha

- Ligar o equipamento de cozinha à medida da necessidade

#### Nas áreas comuns

- Equipar as salas de espera e halls com lâmpadas de baixa voltagem

#### FACTO:

**França:** Desde 2004, o Ibis de Porte de Clichy Centre está equipado com 75m<sup>2</sup> de painéis solares.



ibishotel.com

Ibis, compromisso com a natureza

**ibisenvironment.com**



### 3.c Selecção e reciclagem de lixo

Os hotéis Ibis asseguram que o seu lixo é retirado por empresas licenciadas para locais aprovados pelo governo. O próprio departamento técnico da Ibis é responsável por seleccionar a recolha de óleos minerais, latas que contêm substâncias perigosas, pilhas e tubos de néon, e recorrem a pessoal seleccionado para a recolha e tratamento de lixo.

#### No serviço de quartos, recolha selectiva de lixo

- Pilhas
- Papel
- Vidro

#### FACTO:

**Austrália:** O Ibis Little Bourke Street reduziu o volume de lixo não reciclável em 58%. Hoje em dia, em média, uma noite neste hotel produz 3.3 litros de lixo não reciclável, enquanto a boa prática nessa localidade determina como meta os 8.2 litros.

**Espanha:** A reciclagem de telemóveis de hóspedes e empregados resultou na recolha de 19,000 telefones em zonas específicas escolhidas pela Ibis e Novotel e na angariação de €46,000 em doze meses para a Cruz Vermelha.

**França:** A Ibis lançou um programa de gestão de lixo, inspirado na iniciativa «Waste -10%» criada pela French Environment and Energy Management Agency (Ademe) entre 100 companhias francesas. A Ibis France determinou o objectivo de reduzir 10% do seu lixo até ao fim de 2008.

#### Nas restantes

#### áreas do hotel, restaurante e cozinha

- Recolha selectiva de latas vazias que contêm substâncias perigosas
- Recolha selectiva de óleos alimentares e vidro
- Recolha selectiva de embalagens de cartão

#### Na recepção

- Recolha selectiva de cartuchos de tinta, toner e papel
- Verificação da utilização de papel para redução do seu consumo

#### Em áreas comuns

- Recolha selectiva de lâmpadas e pilhas pertencentes a luzes de segurança e sinalética
- Conferir a quantidade de equipamento anti-incêndio
- Verificar a existência de óleos minerais resultantes de geradores eléctricos

#### DADOS

Mais do que **600** hotéis Ibis reciclam jornais, cartão, vidro, pilhas e cartuchos de tinta. (Fonte: OPEN - ferramenta Accor para gestão ambiental)



ibishotel.com

Ibis, compromisso com a natureza

**ibisenvironment.com**

### 3.d – Aumento da consciência ambiental dos clientes, colaboradores e fornecedores

As soluções ambientais são frequentemente de fácil implementação, desde que todos colaborem. Ao recrutar os colaboradores, que desempenham um papel crucial no compromisso da rede, através do programa de consciencialização, informativo e educacional dirigido a fornecedores e clientes, a Ibis visa contribuir para a mudança de atitude geral na direcção de um maior respeito pelo ambiente.

#### FACTO:

**México:** 36 colaboradores de hotéis Ibis e Novotel uniram-se para replantar 700 pinheiros numa área queimada em Laguna de Sanchez.

#### Educar os colaboradores

- Com o apoio do Departamento de Desenvolvimento sustentado da Accor e da Academia Accor, a Ibis produziu um CD de treino de práticas ambientais na indústria hoteleira
- Mais de 600 hotéis encetaram programas de treino para colaboradores de hotéis Ibis mas também os do pessoal centralizado (apresentando os impactos ambientais do hotel, aplicando a Carta Ambiental, comunicação para os novos membros da equipa)
- Um em cada dois hotéis Ibis proporciona aos seus clientes transportes com grau poluente reduzido (acesso a transporte público, outras alternativas: bicicletas ou carros eléctricos...)



#### Informar e educar os clientes para o respeito pelo ambiente

- Os hotéis Ibis educam os seus clientes sobre o respeito a ter pelo ambiente durante a estadia, ao colocar nos quartos material de leitura estimulando o seu comportamento ecológico de maneira responsável.

#### FACTO:

**Índia:** Colaboradores do hotel Ibis Gurgaon e da sede da Accor plantaram 300 árvores frutais num local público e muito árido da cidade de Gurgaon, prometendo mantê-las durante todo o ano





Ibis, compromisso com a natureza

**ibisenvironment.com**

## 4. ISO 14001: Certificação incontestável

Pioneira ao declarar o seu princípio ambiental desde 1974, a rede Ibis traçou o mais exigente grau de certificação, ISO 14001, como um meio de fazer perdurar o compromisso ambiental.

A ISO 14001 é obtida após um processo de longo prazo e esforços consideráveis. É concedido pelo Bureau Veritas Certification, a mais importante empresa de certificação do mundo, independente do Grupo Accor, após auditoria escrupulosa ao compromisso ambiental de todos os hotéis e seguindo actualizações às regras ambientais de cada país.

### A ISO 14001 dia-a-dia

Os hotéis Ibis certificados com ISO 14001 adoptam planos de acção para reduzir o seu impacto ambiental e conferir e analisar o seu desempenho de forma continuada. São uma prova para as autoridades competentes de que cumprem as regulamentações ambientais europeias, nacionais e locais relacionadas com hotelaria e restauração.



**Três perguntas a  
Philippe Lanternier,  
Vice-Presidente  
Sénior e Director de  
Certificação e Saúde,  
Segurança &  
Ambiente (HSE) da  
Bureau Veritas**



### 1. Em que difere a ISO 14001 das outras normas ambientais?

ISO 14001 é a norma internacional mais reconhecida na verificação e certificação da boa gestão ambiental de uma empresa. Esta norma foi estabelecida pela ISO (International Organization for Standardization) em 1996, em estreita colaboração com organizações nacionais de normas baseadas no trabalho de um comité técnico criado durante a Cimeira da Terra do Rio de Janeiro, em 1993. Até hoje, já foram atribuídas cerca de 180 mil ISO 14001 em todo o mundo.

### 2. Como avaliam os candidatos à certificação?

A ISO 14001 avalia os procedimentos escritos e as acções usadas para minimizar o impacto negativo de uma empresa sobre o meio ambiente e verificar se o progresso nesta área é contínuo. Em áreas chave — poupança de energia e água ou separação e reciclagem de lixo — a ISO 14001 determina o critério para criar uma política ambiental, determinando o impacto das acções e impondo objectivos palpáveis.

### 3. É fácil obter esta certificação na indústria hoteleira?

É um investimento avultado e contínuo, que requer dedicação constante das empresas. Não só cada estabelecimento dentro de uma rede hoteleira, como a Ibis, tem de ter certificação individual, como precisa de auditoria anual para assegurar o cumprimento da certificação e a realização de esforços para melhorar. Para tal, cada estabelecimento deve cumprir as regulamentações ambientais locais.



ibishotel.com

Ibis, compromisso com a natureza

**ibisenvironment.com**

**ISO 14001-hotéis  
certificados a 1 de  
Janeiro de 2009**

Argentina.....	2
Bélgica.....	4
Brasil.....	44
Espanha.....	4
França.....	149
Hungria.....	6
Luxemburgo.....	1
Holanda.....	11
Portugal.....	13
Eslováquia.....	1
Suíça.....	8
Uruguai.....	1

Esta certificação não significa um ponto final, mas antes uma forma de os hotéis ibis progredirem diariamente no seu propósito ambiental. Para complementar os passos já dados no cumprimento das regulamentações ambientais, a ISO 14001 certifica que a acção do grupo Ibis nos quatro pilares de compromisso é real, eficaz e contínua:



- Reduzir o consumo de água
- Reduzir o consumo energético e promover a energia renovável
- Realizar separação selectiva do lixo
- Educar e informar colaboradores e fornecedores sobre o ambiente e a necessidade de concretizar acções diárias e aumentar o nível de consciência ambiental dos clientes durante as suas estadias

No total, 244<sup>5</sup> hotéis ibis em 12 países, ou 30% da rede, já estão certificados. Ao cumprir com a ISO 14001, cada hotel Ibis envolve-se num processo de cidadania ecológica a longo prazo. Para os hóspedes, isto é um processo de boas-vindas que lhes dá a certeza de pertencer a um movimento global, preservando o planeta e a comunidade local, e de que o dinheiro que

gastam, mesmo numa só noite, apoia uma companhia responsável. E sem custo adicional.

*«Todos os anos conferimos os benefícios gerados por estas medidas e executamos outras. Esta norma não se baseia apenas em estatísticas, mas também na lógica de um progresso contínuo.»*

**David Bacon, Director do hotel ibis City West em Zurique**

**DADOS**

75% dos hotéis Ibis terão certificação ISO 14001 até ao fim de 2010

<sup>5</sup> A partir de 1 de Janeiro de 2009



Ibis, compromisso com a natureza

**ibisenvironment.com**

## 5. Inovação contínua pelel bem-estar do ambiente

Do gel de banho aos painéis solares, a Ibis tem demonstrado como a inovação ajuda a preservar o ambiente, melhorando simultaneamente a qualidade do serviço. Esta inovação afecta todos e cada um dos elos da cadeia, trazendo soluções pragmáticas ao encontro das expectativas dos clientes, enquanto enquadra o compromisso com o ambiente numa rede mundial de 800 hotéis. Para além do design do quarto, os hotéis Ibis lançaram como parte do seu programa “i care, ibis cares”, novos artigos de higiene Ecolabel. Esta marca certifica que o produto tem um impacto ambiental reduzido durante o seu ciclo de vida.

Ao desenhar os quartos, o grupo Ibis escolheu mobiliário e soalhos de madeira certificados pelo Forest Stewardship Council. Deste modo, mais de 60% dos materiais nos quartos são certificados com amigos do ambiente.

No trabalho de equipa, o departamento de inovação e design da marca teve que libertar a sua imaginação e utilizar tecnologias ambientais avançadas, materiais, produtos e embalagens reciclados, bem como métodos para menor desperdício de energia ou água, que fazem todo o sentido neste âmbito.

### FACTO:

20 hotéis equipados com captadores térmicos de energia solar para produção de água quente em França, Espanha, Brasil, China e Marrocos.





Ibis, compromisso com a natureza

**ibisenvironment.com**

**Duas perguntas a  
Michel Gicquel,  
Director do  
Departamento de  
Inovação e Design da  
Accor**



*1. De que forma a inovação reconcilia ambiente com negócio?*

Centrando todas as acções nas expectativas dos clientes. Quando lançamos novos produtos e serviços, analisamos o comportamento dos clientes para prever tendências fortes. De acordo com essas expectativas, identificamos conceitos inovadores, consistentes com a dimensão da rede Ibis e compromisso ambiental.

*2. Quais são as tendências para 2010?*

Uma das tendências mais visíveis é o Consumo Responsável. Os clientes desejam marcas que façam as escolhas ambientais correctas. A concepção ecológica do quarto Ibis "Coquelicot" é um bom exemplo de como assumimos o desafio. Para satisfazer os desejos do cliente, o quarto de alta qualidade está equipado com lâmpadas fluorescentes, persianas que filtram melhor a luz solar e o calor, melhorando o controlo da temperatura nos quartos. Os hotéis Ibis escolhem mobiliário e soalho de madeira certificado pelo Forest Stewardship Council. Deste modo, **toda a cadeira** é 100% reciclável.

### Objectivos para 2010

As alterações visíveis no comportamento dos hóspedes em todo o mundo estão para ficar. Vemos novas necessidades, novos padrões de consumo, novas formas de viajar e novos modos de vida. A resposta da Ibis tem sido a inovação pelo bem-estar ambiental e melhor serviço ao cliente, definindo metas ambiciosas ainda consistentes com a economia do sector hoteleiro:

- Potência eléctrica solar instalada em três hotéis ibis em França todos os anos
- O critério HEQ (High Environmental Quality) aplicado a todos os projectos ibis de renovação
- Gestão do ciclo de vida dos materiais

#### FACTO:

**Togo:** O hotel ibis em Lomé instalou no telhado painéis solares feitos em 80% com material reciclado. A energia daí resultante fornece água quente à cozinha do hotel e o esquema de montagem está disponível para os colaboradores que queiram aplicá-lo em suas casas.

Para uma melhor resposta às questões dos clientes a Ibis lançou o seu website especializado [www.ibisenvironment.com](http://www.ibisenvironment.com), que ajuda a fornecer aos viajantes informações úteis e demonstrar o compromisso global da marca com o ambiente através das suas acções e inovações.