RAPPORT
RSE 2022

LE DOMAINE DE
MONTJOIE
TOULOUSE

Table des matières

A PROPOS **2**
Objectifs du rapport 2
Méthodologie 3
Les indicateurs 3
L'établissement 4
Services 4
Chambres 4
Petit-déjeuner et restauration 4
Séminaires 5
Environnement 5
Vision 6
Valeurs 6

LA POLITIQUE RSE **7**
Mise en place d'une politique RSE 7
L'empreinte environnementale 7
L'empreinte socio-économique 8
Analyse des composantes de la création de valeur 9
Engagements 10

LES ACTIONS RSE **11**
Actions en matière sociale 11
Actions en faveur d'une performance économique solidaire et durable et territorialement intégrée 17
Actions en faveur de la préservation de l'environnement 20

LE DOMAINE DE
MONTJOIE
TOULOUSE

HÔTEL SÉMINAIRE EVENT MARIAGE

GOLF CLUB TOULOUSE

BW Premier COLLECTION by BEST WESTERN

Occitanie Sud de France #TOURISMEOCCITANIE

tables & auberges DE FRANCE

PARTENAIRE Toulouse

apave

A PROPOS

Objectifs du rapport

7 français sur 10 souhaitent partir en voyage responsable et 90% d'entre eux se déclarent attentifs à respecter l'environnement et la vie des populations locales lorsqu'ils partent en voyage **(1)**.

Bien que ces critères ne figurent pas encore parmi les critères déterminants des consommateurs dans leur choix de destinations, le développement durable doit maintenant passer à un niveau supérieur pour être véritablement vécu par la clientèle.

Au-delà de l'attrait des établissements touristiques, c'est aussi l'attrait d'une destination dans son ensemble qui dépend de la préservation de son environnement immédiat. Si les milieux riches en biodiversité sont les plus populaires auprès des touristes, ils sont aussi les plus sensibles et les plus vulnérables.

Ce constat ne laisse aujourd'hui plus indifférent et le tourisme durable, suppose une amélioration des pratiques de tous, à la fois sur le plan des ressources naturelles, du respect socioculturel des populations que de la répartition économique des revenus.

Par son caractère économique transversal, l'industrie hôtelière doit se poser la question de son impact sur son éco-responsabilité et devenir acteur dans l'intégration des préoccupations de durabilité.

C'est en ce sens que Montjoie cherche à **développer sa démarche éco-responsable** avec une affirmation très claire des enjeux correspondants dans la préparation de ses futurs projets.

Les convictions personnelles et valeurs du dirigeant représentent des éléments moteurs majeurs de l'engagement de l'entreprise et de la mise en œuvre de sa démarche. Des valeurs qui, non loin d'être seulement économiques ou financières, permettent de mobiliser et motiver les équipes à prendre part à un projet de développement éco-responsable.

Les actions ainsi soutenues dans chaque service, fruit de la coopération des équipes, doivent faire l'objet d'une communication pour partager et valoriser les opérations mises en œuvre, les résultats obtenus et la suite à donner aux différents projets.

Ce rapport présente donc la politique de développement durable de Montjoie. Il dresse un panorama le plus clair et complet possible de la situation environnementale et sociétale de l'établissement, fruit de l'engagement personnel de chaque salarié, afin d'en renforcer l'accessibilité et la lisibilité pour les différentes parties prenantes.

(1) Source : Harris Interactive

Méthodologie

Le périmètre de ce rapport est celui du Domaine de Montjoie dans son intégralité et intègre ainsi l'ensemble de ses activités.

La stratégie RSE a été élaborée sur la base des référentiels suivants :

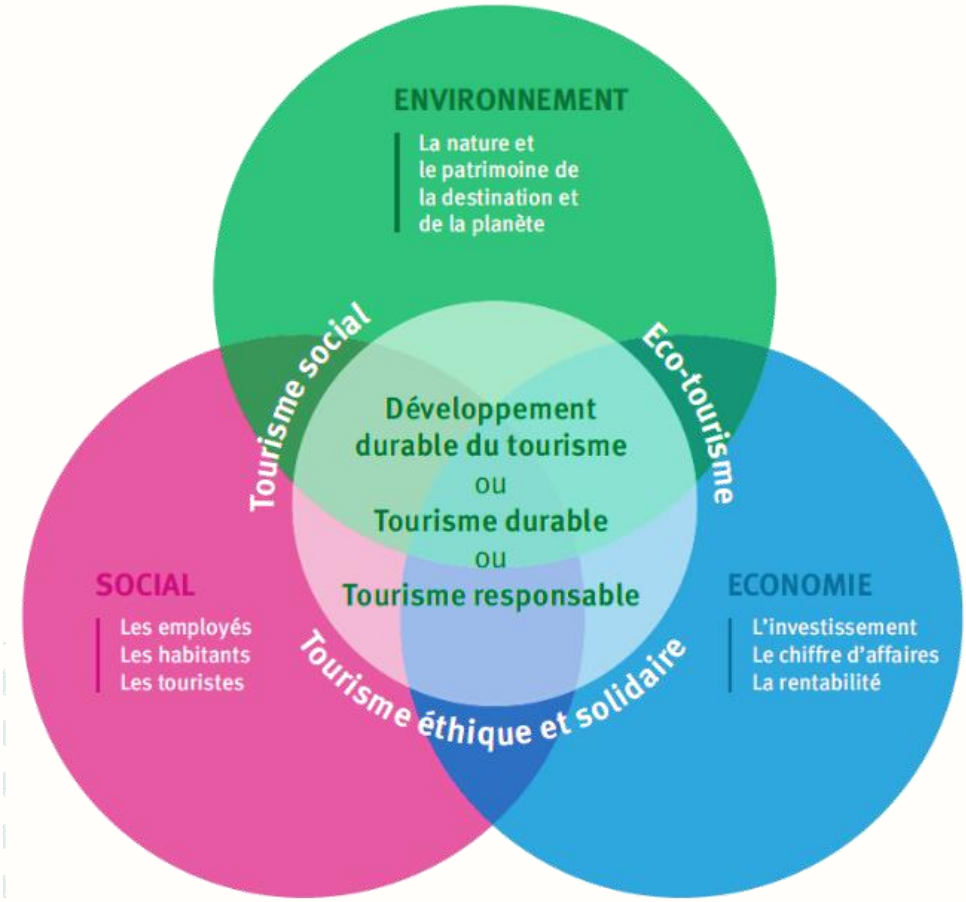
- Charte Hôtellerie Responsable Best Western France
- Pacte Mondial des Nations Unies
- ISO 26000
- Clé verte

Les indicateurs

Les données de ce rapport sont issues des différents audits externes requis par l'établissement, des suivis mensuels des consommations d'énergie et des documents financiers, comptables et RH de l'entreprise.

Tous les chefs de services ont été interrogés par voie de questionnaire sur les différents thèmes abordés.

Ce rapport décrit essentiellement les politiques, pratiques managériales et performances obtenues au domaine de Montjoie en matière sociale, économique et environnementale.



Source : Atout France

L'établissement

Le domaine de Montjoie a été transformé en espace de séminaires et de réunions pour les entreprises ainsi qu'en lieu de réception pour les mariages et réunions familiales entre fin 2015 et 2018.

La gentilhommière du XVIIIème siècle au cœur d'un parc de 6 hectares a ainsi été entièrement restaurée et transformée en hôtel/restaurant 4 étoiles de charme.

Après les rénovations du bâtiment principal, l'ouverture de l'hôtel s'est effectuée en 2016 avec 7 chambres, situées dans le bâtiment principal du château.

Les travaux se sont poursuivis au cours des années 2017 et 2018 par la rénovation des closeries, anciennes étables de la gentilhommière, portant le nombre de chambre total à 30 au mois de mai 2018.

Services

Le Domaine de Montjoie est composé d'un hôtel 4 étoiles bénéficiant du prestigieux label BW Premier Collection, d'un restaurant bistronomique avec terrasse donnant sur un parc de 6 hectares, d'une piscine extérieure et d'espaces de séminaires et réceptions.

Chambres

L'hôtel est pourvu de 30 chambres doubles de catégories Classique, Supérieure, Suite et Deluxe d'une superficie comprise entre 22 et 42 mètres carrés. Chaque chambre a son propre caractère, son ameublement, sa décoration, sa dimension et son exposition.

Petit-déjeuner et restauration

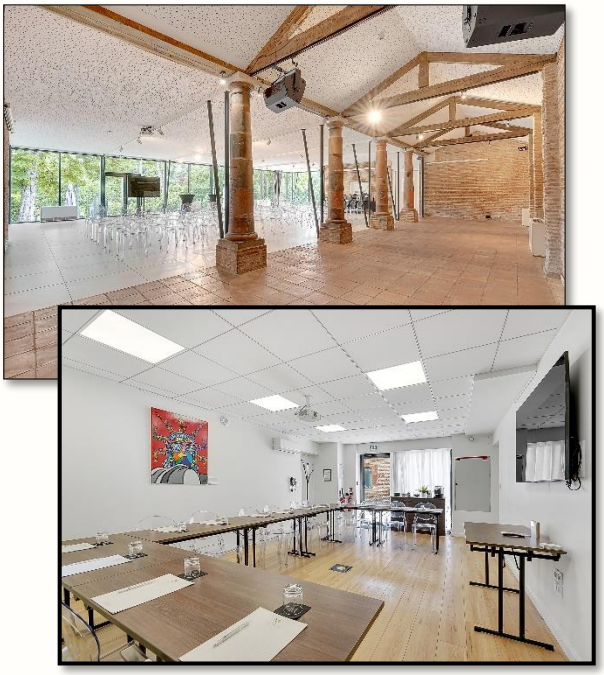
Le restaurant « le M » propose une cuisine bistronomique le midi et des menus semi-gastronomiques en 3, 4 et 5 temps le soir. Le chef travaille essentiellement des produits locaux de saison.

Le restaurant, avec ces deux salles intérieures et sa terrasse peut accueillir jusqu'à 80 couverts 7jours/7.

Un petit-déjeuner, servi au format buffet dans le salon de l'hôtel ou, à la belle saison, sur la terrasse est également proposé à la clientèle.

Séminaires

Le Domaine de Montjoie dispose de 7 salles de séminaires/réceptions entièrement équipées allant de 22 à 232m2 et un barnum complémentaire de 200m2.



Environnement

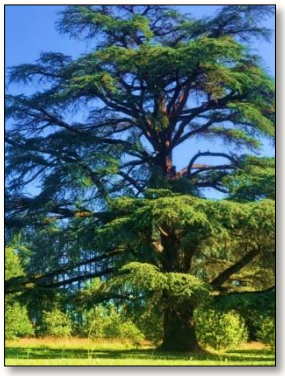
L'établissement, se situe en plein cœur d'un espace naturel classé « espaces boisés ».

Des arbres centenaires tels que des cèdres du Liban et de l'Himalaya, des séquoias, magnolias ou encore des chênes sont présents dans son parc de 6 hectares.

La faune est également très diversifiée. De nombreuses espèces y sont présentes : des insectes (*dont les lucanes cerf-volant rhinocéros très rares*), des mammifères (*chevreuils, blaireaux, renards, hérissons, écureuils*…), des oiseaux (*pics noir et vert, pic épeiche, huppe fasciée, passereaux…),* rapaces nocturnes, reptiles (*couleuvres jaune et verte…*) ou encore des amphibiens (*crapauds, salamandres…*).

Un répertoire Faune Flore a été créé. Il est à disposition de la clientèle dans le hall de réception et sur le site internet de l'établissement.

Cf. Répertoire Faune Flore.



Vision

Montjoie est une entreprise familiale.

Son gérant, Monsieur Hubert FAURE, fédérateur et moteur de l'engagement sociétal et environnemental de l'entreprise, est à l'écoute de ses équipes, qu'il sait motiver dans la prise d'initiatives en faveur d'une démarche de durabilité.

En effet, l'une des valeurs clef de l'établissement est celle d'un essor s'inscrivant dans une démarche durable qui tient compte : « *de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil* ».**(1)**

Montjoie en tant qu'adhérant à Best Western Hotel Group applique les principes, les pratiques et les valeurs définies dans la Charte éthique du groupe dans son activité quotidienne.

L'éthique, l'intégrité, la responsabilité sociétale, la loyauté, la confiance, le respect de la personne et des droits de l'Homme, sont au cœur de ses préoccupations.

Valeurs

✓ *Authenticité*

Montjoie s'exprime avec sincérité et transparence.

Ancrée dans son territoire, l'entreprise s'appuie sur son origine pour écrire son histoire.

Toutes les décisions de la Direction sont prises en collaboration avec les équipes et dans l'intérêt de ses parties prenantes, en conservant l'ADN initial de l'établissement.

✓ *Convivialité*

La prise de décision coopérative favorise la tolérance, le respect, l'écoute, le partage et l'échange.

L'entraide et la solidarité sont au cœur du mode d'organisation de l'activité.

La communication et le dialogue sont encouragés au quotidien, permettant aux collaborateurs d'évoluer dans un climat de confiance et de bienveillance.

✓ *Engagement*

L'engagement des collaborateurs est un facteur décisif de réussite pérenne de l'entreprise.

Attentif aux besoins et attentes de toutes ses parties prenantes, Montjoie s'engage à fournir une prestation de qualité.

(1) Définition du tourisme durable de l'OMT (Organisation Mondiale du Tourisme)

LA POLITIQUE RSE

Mise en place d'une politique RSE

La réalisation d'un état des lieux et d'un plan d'actions en matière de RSE permet de s'assurer que la politique, la stratégie et les pratiques de l'entreprise sont compatibles avec les 6 finalités du développement durable :

1. Epanouissement de tous les êtres humains ;
2. Cohésion sociale et solidarité entre les territoires et les générations ;
3. Protection de l'atmosphère ;
4. Préservation de la biodiversité ;
5. Protection des milieux et des ressources ;
6. Modes de production et consommation responsable.

La démarche, nécessairement globale, est mise en œuvre en relation avec les différentes parties prenantes et tient compte de :

- **l'empreinte environnementale**

et

- **l'empreinte socio-économique.**

L'empreinte environnementale

Montjoie a été audité pour la seconde fois en juin 2021 par l'organisme partenaire de Best Western, Betterfly Tourism.

Cet audit permet de déterminer l'étiquette environnementale de l'établissement sur la base de quatre critères :

- Les émissions de Gaz à effet de serre ;
- Les consommations d'eau sur site et son cycle de vie ;
- La consommation de ressources minérales et fossiles non renouvelables ;
- L'usage de produits biologiques et écolabellisés.

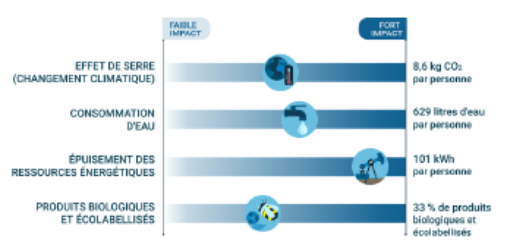
L'étiquette environnementale permet aux établissements de communiquer et de mesurer dans le temps leurs engagements pour chiffrer les gains environnementaux.

En 2021, Montjoie obtient la note environnementale D avec un indice global moyen de 59,06.

L'indice 59 permettant d'obtenir la note de C.

La note de synthèse délivrée a permis d'identifier un certain nombre de pistes d'amélioration à mettre en œuvre par l'établissement afin d'asseoir sa démarche environnementale dont deux majeurs :

1. La mise en place d'un indicateur permettant de voir l'évolution des consommations en fonction de l'occupation des locaux,
2. Le renforcement de la sensibilisation des équipes et des clients aux écogestes.



Impact 2021 calculé sur l'ensemble du cycle de vie sur la base d'une nuitée avec petit déjeuner.

(1) Définition du tourisme durable de l'OMT (Organisation Mondiale du Tourisme)

Emissions de Gaz à Effet de Serre *liées à la consommation d'énergie et d'eau dans l'hôtel ; la fabrication des équipements électriques et électroniques ; la fabrication, le transport et l'emballage des consommables.*

Consommation d'eau sur site : *piscine, salle de bains et toilettes dans la partie hébergement, points d'eau dans les espaces communs…*

Consommation d'eau en cycle de vie *liée à la consommation d'énergie dans l'hôtel ; la fabrication des équipements électriques et électroniques ; la fabrication, le transport et l'emballage des consommables.*

Appauvrissement de l'environnement en ressources minérales et fossiles non renouvelables *telles que le fer, le zinc, le gaz naturel, le charbon, le pétrole, etc.*
Consommation de ressources non renouvelables liées à la consommation d'énergie et d'eau dans l'hôtel, la fabrication et le transport des équipements électriques et électroniques ; la fabrication et le transport des consommables.

% de produits biologiques et écolabellisés utilisés

L'empreinte socio-économique

Les activités de l'entreprise ont un « effet de levier » fort notamment dans les rangs de sa chaîne de fournisseurs, mais aussi par sa contribution à la création d'emplois.

Au 1er janvier 2022, l'établissement est à la source de la création et du maintien de **33** emplois.

Montjoie a fait appel à **254** prestataires externes en 2020 et à **311** en 2021, redistribuant ainsi plus d'un million d'euros par an dans l'économie locale.

En 2021, le total des achats et fournitures s'élevait à **50.6%** de son Chiffre d'Affaires.

Analyse des composantes de la création de valeur

L'analyse des composantes de la création de valeur actuelle et future a permis d'identifier les actions en matière de RSE susceptibles de renforcer la création de valeur positives pour la planète et les hommes. Le schéma suivant présente ces composantes :

- les principaux acteurs (les « parties prenantes ») avec lesquels interagit au quotidien le Domaine de Montjoie ;
- les principaux flux financiers reliant l'entreprise à ces différents acteurs ;
- les leviers de création de valeur, permettant d'accroître la rentabilité et/ou de pérenniser l'activité.

Engagements

01 DROITS DE L'HOMME

- ✓ *Garantir l'équité entre les collaborateurs tout en luttant contre les discriminations*
- ✓ *Assurer l'égalité Hommes/Femmes*

02 RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

- ✓ *Assurer le bien-être des collaborateurs*
- ✓ *Soutenir le dialogue social*
- ✓ *Encourager le développement, la mobilité interne et l'employabilité*

03 ENVIRONNEMENT

- ✓ *Protéger les éléments naturels et la biodiversité*
- ✓ *Gérer les espaces et ressources du territoire*
- ✓ *Engager les salariés dans la préservation de l'environnement*
- ✓ *Inciter la clientèle à contribuer à la vision d'avenir durable*
- ✓ *Proposer une alimentation saine et durable, qui bannit le gaspillage alimentaire*

04 LOYAUTE DES PRATIQUES

- ✓ *Prendre en considération les besoins et objectifs des parties prenantes*
- ✓ *Respecter les droits des consommateurs*
- ✓ *Prendre toutes les mesures correctives nécessaires à la suite des retours clients*

05 COMMUNAUTES ET DEVELOPPEMENT LOCAL

- ✓ *Privilégier le recours à des producteurs locaux*
- ✓ *S'engager aux côtés de partenaires dans des projets environnementaux et sociaux*

Membre pilote du comité d'enseigne de Best Western pour le développement RSE, le Domaine de Montjoie initie des projets novateurs en matière de RSE pour promouvoir le développement d'un tourisme durable, reproductible au sein de son réseau partenaire.

Ces actions, vous sont présentées ci-après.

Les actions de Montjoie sont présentées en référence aux trois piliers qui composent la responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise :

Le piler social, le pilier économique et le pilier environnemental.

I - Actions en matière sociale

Gestion des ressources humaines

Respect des personnes et lutte contre les discriminations

Les membres de l'équipe sont le plus grand atout de l'entreprise qui s'engage à favoriser un emploi stable et à donner à tous ses membres les moyens d'exploiter pleinement leur potentiel.

La politique RH est basée sur des principes de dignité, de respect, de confiance mutuelle et d'égalité des chances.

Au-delà du respect du droit du travail et du dialogue social, Montjoie s'engage à n'opérer aucune discrimination, pour quelque cause que ce soit, en matière d'emploi et de carrières.

33

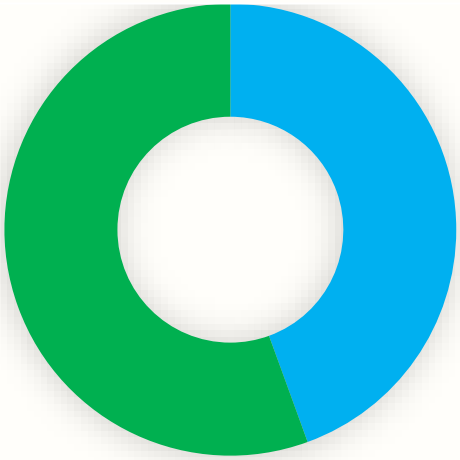
Salariés

(hors contrats alternance et stagiaires)

98%

Contrat à durée indéterminée

(CDI)



46 %
Femme

54 %
Hommes

Un management flexible

Les salariés sont dotés d'une grande autonomie. La liberté d'action est au cœur du management de Montjoie puisque chaque salarié peut librement proposer et mettre en œuvre les projets de développement qui lui tiennent à cœur. Le personnel souligne une très grande écoute de la direction quant à leurs souhaits d'évolution, de formation, mais aussi sur l'idée de projets de développement de l'activité. La stratégie de développement est ainsi le fruit d'une coopération globale entre tous les services.

Les salariés sont encouragés à communiquer leurs souhaits concernant les plannings et leurs départs en congé qui sont étudiées au cas par cas.

La mise en place du télétravail, très largement accélérée par la crise sanitaire, a également permis une plus grande flexibilité et une meilleure conciliation entre vie privée et vie professionnelle.

Ces dernières années, plusieurs actions ont été mises en place dont l'élection d'un CSE qui favorise le dialogue social au sein de l'établissement. De futures négociations sont envisagées pour adapter les règles du code du travail aux spécificités de l'entreprise et prendre en compte les particularités des différents métiers.

Le bien-être au travail

La qualité au travail est une préoccupation majeure du Président qui souhaite que les salariés s'épanouissent dans l'exercice de leur travail : « *Cet élément est essentiel pour améliorer l'attractivité de l'entreprise et fidéliser les collaborateurs* ».

Ainsi, plusieurs actions sont mises en place pour améliorer la satisfaction du personnel.

Pour exemple, les postes de travail administratifs ont été audités en 2020 pour en améliorer l'ergonomie. Suite à cette audit, l'entreprise a pu bénéficier d'une aide de la région Occitanie lui permettant d'investir dans des licences « Windows 10 professionnel », pour la mise en place d'un réseau privé virtuel (VPN), d'une licence FIREWALL et de deux ordinateurs portables, nécessaires au travail à distance des équipes (*aide financière L'OCCAL, pour la relance et la mise en œuvre des mesures sanitaires*). Cet audit a donc permis d'améliorer les conditions de travail du personnel administratif sur site et le travail collaboratif à distance.

Les réunions mensuelles du CSE, les réunions hebdomadaires, les rapports d'étonnement ou encore les entretiens annuels sont autant de moyens qui permettent à la Direction de comprendre les besoins et attentes de chacun et de mettre en place les actions nécessaires à l'amélioration des conditions de travail.

Les réponses au questionnaire établi dans le cadre du présent rapport indiquent une satisfaction moyenne du personnel de la structure de 9.1/10. Les salariés relèvent une entente globale harmonieuse et un cadre de travail unique. Ils apprécient particulièrement le naturel des échanges avec le dirigeant et la prise en considération permanente de leurs besoins.

Les avantages sociaux

Le développement des actions sociales est mené en relation avec la coopérative *Best Western France* à laquelle participe l'entreprise. Pour exemple, un programme d'échange en réciprocité permettant d'offrir un weekend par an, dans l'un des hôtels partenaires, au personnel de réception a été mis en place en 2020. Encore, les collaborateurs bénéficient des tarifs réduits « Best Friends » au sein des établissements du réseau et d'un accès à la plateforme Uni CE offrant déjà plus de 1 500 offres négociées.

En 2020, l'entreprise a initié plusieurs actions sociales, dont l'attribution de chèque cadeaux pour noël et la distribution de places cinéma pour fêter les 1 an d'ancienneté des salariés.

En 2021, un repas de noël des salariés a été organisé à l'Atrium avec un « père noël surprise ». Le repas et les boissons ont entièrement été pris en charge par l'entreprise.

En 2022, un accord d'intéressement a été signé avec le CSE, permettant à l'ensemble des salariés de percevoir une prime, exonérée de charges sociales, si les objectifs fixés annuellement par la direction, sont atteints.

Plusieurs « team building » sont organisés pour souder les équipes et renforcer la motivation de tous.

Des réductions sont également proposées à tout le personnel de l'entreprise qui souhaiterait profiter des services de l'établissement.

La formation du personnel

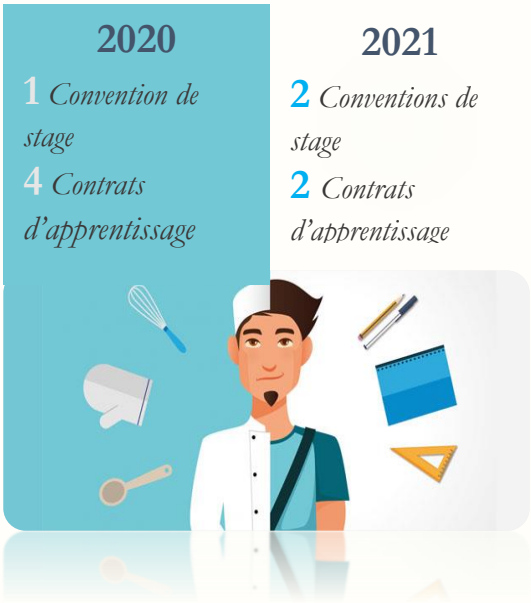
La politique de formation du personnel se transforme avec l'augmentation des effectifs de l'entreprise. Les salariés se voient recevoir chaque année des propositions de formation par l'entreprise afin de développer et renforcer leurs compétences. Plus de 70 modules de formation/classes virtuelles « *Eho formation* » sont déjà accessibles via la plateforme numérique de Best Western. De nouvelles sont en cours de réalisation.

En 2022, 13 formations ont été mises en place, en collaboration avec l'UMIH (Union des métiers et des industries de l'hôtellerie). 23 salariés ont ainsi bénéficié du plan de formation 2022 et ont pu développer leurs compétences, leur polyvalence et favoriser leur employabilité.

UMIH

Le recrutement et l'intégration

Montjoie cherche à favoriser l'emploi des jeunes et participe à leur formation en intégrant régulièrement des alternants ou des stagiaires.



En 2022, la procédure d'intégration a entièrement été repensée. Un livret d'accueil, accessible en ligne, a été créé pour être présenté aux nouveaux entrants, une journée d'intégration est systématiquement planifiée par le Responsable de service et une formation structurée est mise en place.

La communication interne

Des réunions hebdomadaires sont organisées par la direction pour un partage d'information efficace. Ces réunions sont un temps d'échange privilégié sur les décisions stratégiques, les projets, le niveau d'activité, les investissements ou encore l'organisation du travail de l'entreprise. Un temps de ces réunions est également consacré à l'expression des besoins et souhaits des employés.

Un groupe de conversation en réseau réunit les salariés qui souhaiteraient échanger de manière informelle en dehors du temps de travail.

Les textes applicables à l'entreprise et les documents RH sont mis à disposition de tous les salariés dans des classeurs disponibles 24h/24h à l'espace « Documentation RH ». Les notes internes sont affichées en salle de pause et dans les lieux les plus fréquentés par le personnel.

Chaque mois, la direction organise la réunion mensuelle du CSE au cours de laquelle sont notamment abordés les questions relatives aux conditions de travail des salariés.

Le dialogue social est très développé dans l'entreprise. Deux accords ont déjà été signés et déposés.

Les comptes-rendus de réunion ainsi que les décisions prises par la direction sont systématiquement communiqués par email à l'ensemble du personnel et déposés sur le drive de Montjoie.

Les entretien annuels (évaluation et professionnels) sont également un moyen d'échange privilégié entre les salariés et leur responsable.

La prévention de la pénibilité

La rédaction du document unique obligatoire a permis de mettre en lumière un certain nombre de facteurs de pénibilité au sein de l'entreprise. Plusieurs mesures de prévention et d'élimination des risques ont ainsi été mises en place :

- Rappels des instructions et procédures liées à la santé et à la sécurité

- Formation des nouveaux entrants aux instructions et procédures liées à la santé et à la sécurité
- Installation d'éclairage dans les lieux évalués comme « sombres »
- Remplacement des chaises de bureau du personnel permanent et sédentaire en position assise
- Modification d'installation du matériel de cuisine
- Mise à disposition de nouveaux chariots pour le personnel d'entretien
- Achat d'un casque ergonomique avec microphone pour la réception
- Formation d'une partie du personnel aux actions de premier secours au travail

Autres actions sociales

Dons associatifs

Chaque renouvellement de matériel (bureautique et fournitures) donne lieu à un don auprès d'organisations ou ressourceries telles que EMMAUS dans un objectif de soutien à leur action de solidarité.

Soutien aux activités liées au développement durable et à la solidarité

Une convention de partenariat a été conclue en 2019 avec l'entreprise d'économie solidaire SOLIKEND, soutenue par ATOUT FRANCE et lauréate des Palmes du Tourisme Durable 2020.

Cette plateforme de réservation de « nuits solidaires » propose aux hôteliers de vendre occasionnellement des nuitées sur une chambre inoccupée au profit d'associations. Le prix de la réservation est ensuite intégralement reversé à une association d'intérêt général, choisie parmi les partenaires de SOLIKEND lors de la réservation en ligne par le client.

Le dispositif est en plein développement avec déjà 130 hôtels partenaires, dont de prestigieux établissements (Sources de Caudalie, Intercontinental Lyon, Folie Douce Chamonix, Sofitel Miramar...) et de nombreux hôtels indépendants 2* à 5*.

En outre, Montjoie accompagne les démarches de formation professionnelle en accueillant des demandeurs d'emplois et en les accompagnant dans le cadre de Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP).

Bien-être nutritionnel

Le chef du restaurant propose des menus équilibrés et sains, sans friture, composés exclusivement de produits frais de saison.

La cuisine du M restaurant est légère, avec un taux de matière grasse très bas. Le chef prête une attention toute particulière au choix de ses produits et à leur cuisson. Tous les aliments sont cuits à basse température pour en conserver les apports nutritifs.

Les plats sont déclinables sur demande spécifique de la clientèle et le chef est formé à la composition de menus végétariens et végans.

Les boissons sans alcool proposées au bar de l'hôtel sont à 80% éco-labélisées, réduite en sucre et composées majoritairement de produits naturels.

L'accès pour tous

Les normes d'accessibilité de l'établissement permettent aux personnes en situation de handicap de circuler avec

la plus grande autonomie et d'accéder à l'ensemble des locaux, équipements et prestations.

Les évènements organisés au sein de l'établissement sont pensés de manière à pouvoir accueillir de la même façon les personnes valides et celles présentant un handicap. Les demandes particulières sont toujours attentivement étudiées par le personnel.

Participation à l'apprentissage

Montjoie a accueilli plusieurs groupes scolaires de l'institut LIMAYRAC en 2022 pour présenter les métiers de l'hôtellerie restauration et sa politique RSE.

Les managers et la direction, ont aussi participé aux jurys d'examens des 3ème année Bachelor Tourisme 2022 et Bachelor Commerce, Marketing & Négociation 2022.

PLAN D'ACTION EN MATIERE SOCIALE				
Thématique	**Actions**	**2023**	**2024**	**2025**
Développer la marque employeur	➢ Poursuivre le développement des partenariats avec les établissements scolaires (Forum emplois – Alternance – Stage – Etude terrains, etc.)	✖	✖	
Fidéliser le personnel	➢ Mise en place d'un avantage lié à l'ancienneté ➢ Développement d'un programme « challenges »	✖	✖	
Travailler sur l'accès pour tous	➢ Inscriptions en braille sur les supports d'informations de l'établissement ➢ Infrastructures supplémentaires à destination des personnes à mobilité réduite (rampes et comptoir)		✖	✖

II - Actions en faveur d'une performance économique solidaire et durable et territorialement intégrée

Conservation de l'environnement immédiat

La rénovation de l'hôtel a été réalisée dans le respect des éléments architecturaux d'origine. Tous les aménagements et constructions sont attentivement étudiés par des experts avant leur réalisation pour préserver l'environnement de l'établissement établi dans une zone préservée classée « Zone N » dans le plan local d'urbanisme (PLU) de la commune.

Prise en compte des contraintes environnementales

Montjoie évolue au cœur de la commune de Ramonville-Saint-Agne.

L'établissement doit s'intégrer dans cet environnement urbain et veiller à ne pas troubler la tranquillité de son voisinage.

Dans ce cadre, et dans l'objectif de limiter au maximum l'impact sonore de ses activités, des limiteurs de bruits ont été installés. L'impact sonore a ainsi été réduit de moitié.

Conclusion de partenariats locaux

L'entreprise privilégie systématiquement l'appel à des partenaires locaux pour ces travaux d'aménagement, ses opérations de maintenance ou toutes autres prestations de services externalisées.

La volonté de favoriser les partenariats locaux, touche toutes les activités de Montjoie. Ainsi, se créé des relations de proximité, pérennes, basées sur la bonne foi et la confiance. Un gage de fidélité et de fiabilité d'après le personnel de l'établissement.

Pour illustration, toutes les entreprises de second œuvre auxquelles l'établissement fait appel sont basées dans un rayon de 20km et sont, pour la plupart, de très petites entreprises (TPE).

Monsieur Denis BOUREL, Ferronnier (**société MSL**) travaille avec Montjoie depuis sa création tout comme Loïc et Patricia FONTES des **JARDINS DE L'AVENIR**.

Parmi les autres partenaires locaux, nous pouvons citer Mathieu de **OC EVENT**, pour la régie « sons et lumières », Julien de l'agence **EQUIPAGE** pour les opérations de team building, Laurie de **LPE** pour la décoration et Coralie de **ROUGE PIVOINE** pour les décorations florales. Enfin, les cuisines du restaurant le M ont entièrement été équipées par le cuisiniste Toulousain **MARIN** et sont aujourd'hui entretenues par les Toulousains **BICHARD EQUIPMENT.**

L'entretien et la taille des arbres est réalisé en partenariat avec le **CFA d'AUZEVILLE**. Montjoie bénéficie ainsi de conseils d'experts avant toutes opérations délicates liées à l'entretien de son parc et participe à la formation pratique de jeunes apprentis.

Le comité départemental du tourisme (CDT) est un partenaire clef de l'établissement. Il apporte ses conseils sur la stratégie de développement de l'établissement et met à disposition des supports d'information touristiques. Ponctuellement, l'organisme organise des actions de soutien , comme ce fut le cas durant la crise du COVID.

Circuits d'approvisionnements courts

Les achats de fournitures et denrées alimentaires sont également réalisés auprès d'acteurs locaux pour réduire les émissions de gaz à effet de serre mais aussi pour favoriser l'intégration territoriale de la structure.

A titre d'exemple, la charcuterie proposée par le restaurant provient, de l'établissement toulousain **GARCIA** et le fromage de la Fromagerie **BETTY située à** Victor Hugo. La viande provient quant à elle de l'entreprise Aveyronnaise **AGRIVIANDE** et les légumes de chez **SUD OUEST PRIMEUR**.

Accompagnement et promotion des artistes locaux

Montjoie expose de manière permanente des œuvres d'artistes régionaux permettant de mettre en avant de nombreux artistes de la région et à chaque visiteur de découvrir une sélection d'œuvres régionales, disponibles à l'achat.

Montjoie est une exposition vivante dont les œuvres sont remplacées au gré des achats ou des envies des artistes.

En outre, l'établissement a accompagné le collectif FACTO, composé d'artistes plasticiens dans ses projets de développement en organisant gratuitement sa première exposition temporaire *Troublements* du 27 au 31 octobre 2018.

L'expérience a été renouvelée en 2019 pour l'exposition temporaire *Pluriel singulier*.

La troisième édition n'a pu être organisée en 2020 pour cause de crise sanitaire. Elle se déroulera donc à l'automne 2022.

Promotion du territoire

Le Domaine de Montjoie est implanté au cœur d'un parc protégé, dans la commune de Ramonville-Saint-Agne. De nombreuses balades sont accessibles aux alentours. Un document d'information est accessible à la réception de l'hôtel et les réceptionnistes sont tous informés des activités alentours.

Des activités de plein air et culturelles sont facilement accessibles depuis l'établissement et un travail avec l'office de tourisme est mené chaque année pour actualiser les documents d'information disponibles pour la clientèle sur les sites remarquables de la région et les voies piétonnes/de jogging.

Adhésion à des regroupement locaux

Montjoie adhère à plusieurs associations de commerçants et groupements d'entreprises. Elle a très récemment rejoint l'association des commerçants de Ramonville, créée fin 2020 pour venir en aide aux professionnels fragilisés par la crise sanitaire.

Elle adhère également au SICOVAL (communauté d'agglomérations) au sein de laquelle Monsieur Faure, dirigeant de la structure, a intégré en 2017 un groupe de travail qui définit la politique touristique de la communauté de communes.

Montjoie fait également parti du GESET (Groupe des entreprises du Sud Est Toulousain), qui propose chaque année des pistes de réflexion en matière économique au SICOVAL.

Enfin, Monsieur Faure est vice-président de l'association d'entreprises ATM (Ambition Toulouse Métropole) qui a pour objectif de mener des réflexions stratégiques autour du triptyque : Entreprise, Salarié, Cité et dont l'objectif

est d'entretenir, favoriser et améliorer la relation permanente qu'entretiennent les entreprises avec la métropole toulousaine et son collectif. Très actifs sur l'intégration sociale, la lutte contre le handicap et les relations entre grandes entreprises et startups, les réflexions qui en émanent sont une réelle source d'inspiration pour l'intégration territoriale de Montjoie.

Depuis 2022, le gérant est également Président du comité d'enseigne Best Western France.

Participation aux dispositifs visant à faciliter l'accès à l'emploi

Montjoie participent à plusieurs actions visant à améliorer l'insertion professionnelle des publics les plus fragiles.

En 2021, l'entreprise a participé au dispositif « Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP) » en relation avec Pôle Emploi, visant à accueillir des stagiaires et de réaliser une immersion professionnelle.

En 2022, l'entreprise a participé au programme « Les professionnels vous ouvrent leurs portent » mise en place par l'AKTO. Les managers ont reçu plusieurs personnes à la recherche d'un emploi, désireuses d'en savoir plus sur les métiers de l'hôtellerie et de la restauration.

PLAN D'ACTION EN MATIERE ECONOMIQUE				
Thématique	**Actions**	**2023**	**2024**	**2025**
Développer encore davantage les partenariats locaux	➢ Augmentation du volume de partenariats locaux de 30%. ➢ Augmentation du volume de partenariats locaux de 50%.	✖	✖	

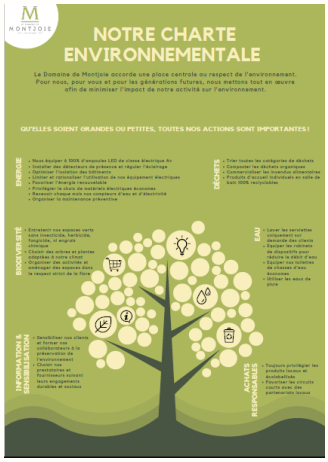
III - Actions en faveur de la préservation de l'environnement

Dans un souci de lisibilité de ce rapport mais aussi parce que chaque service a un mode de gestion différencié, les actions environnementales sont présentées par thématique.

01 - INFORMATION & SENSIBILISATION

Charte environnementale

Parce qu'il s'avère aujourd'hui essentiel de communiquer activement sur les actions mises en place et la stratégie adoptée en faveur de l'environnement, l'entreprise a réalisé une charte environnementale qu'elle diffuse systématiquement auprès de ses clients, fournisseurs, sous-traitants et salariés. Elle informe de sa démarche environnementale et encourage à respecter les actions en faveur d'une gestion durable des déchets, de l'eau et de l'énergie.



Référent environnemental

Un référent a été nommé au sein de l'établissement pour traiter des questions liées à la préservation de l'environnement et de la biodiversité. Le référent est systématiquement consulté sur l'impact des différents projets menés par l'établissement et est l'interlocuteur privilégié des organismes, associations et partenaires sur toutes les questions qui s'y rapportent. Il s'assure de l'intégration des préoccupations environnementales à tous les niveaux (emplois, clients, gestion, etc.) et de la mise en place de manière indifférenciée de la démarche environnementale dans l'établissement.

Il est le référent en matière de labellisation et doit, chaque année, entreprendre des actions en matière d'information, de sensibilisation à destination de la clientèle et du personnel de Montjoie pour asseoir son engagement sociétal.

Information du personnel

Les membres du personnel sont sensibilisés aux impacts environnementaux de leur activité professionnelle. Une information annuelle est donnée par le gérant de l'établissement sur la démarche de tourisme durable et sur les objectifs de réduction de l'empreinte carbone.

Les employés sont formés de manière à pouvoir mettre en œuvre dans leur poste respectif des gestes simples visant à réduire l'empreinte énergétique de l'établissement (extinction des système de climatisation et chauffage lors de l'entretien des chambres inoccupées plus de deux nuitées consécutives, mise en veille des appareils électroniques, formation à l'utilisation des programmes

économiques pour les lave-vaisselle, recommandations sur l'utilisation des quantités de produits d'entretien à ne pas dépasser, tri sélectif etc.).

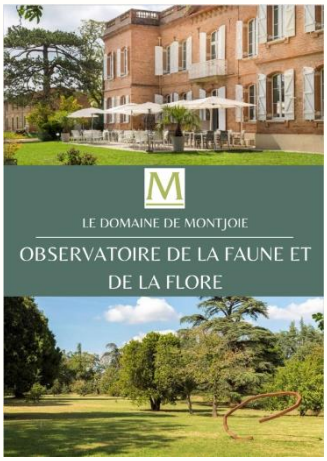
Les documents de sensibilisation et d'information sont annexés aux contrats de travail et font donc partie intégrante de du processus d'intégration des nouveaux collaborateurs.

Information et sensibilisation de la clientèle à l'environnement

Montjoie s'attache à permettre aux voyageurs de conscientiser les problèmes de durabilité et leur proposer des solutions qui ne remettent pas en question la qualité de leur expérience. Pour encourager à adopter des comportements responsables, un affichage d'écogestes et une documentation de sensibilisation incitant à économiser l'eau et l'énergie sont disposées dans les chambres et dans les espaces communs de l'établissement. De même, une affichette indique dans chaque chambre le lavage de draps et serviettes uniquement sur demande.

Un plan et les horaires des transports en commun les plus proches ainsi que des pistes cyclables est disponible à la réception de l'hôtel. Le personnel est informé des modes de transports alentours et des possibilités de location de vélos. Un partenariat avec LOCA VELO 31 a été conclu pour faire profiter de conditions de location attractives.

Des bornes de recharge pour véhicule électriques sont mises à disposition sur le parking de l'établissement.



Un document d'information sur la faune, la flore, les sites naturels des alentours et sur les comportements appropriés pour préserver les espaces et les espèces est proposé à la lecture dans la bibliothèque.

Promotion de produits biologiques et solidaires

Le restaurant le M privilégie l'appel à des fournisseurs qui proposent des produits biologiques. La carte précise aux visiteurs l'utilisation de produits locaux et biologiques.

02 - ENERGIE ELECTRIQUE

Mise en place de dispositifs de réduction de l'utilisation d'énergie

Montjoie a considérablement réduit son empreinte énergétique au cours des dernières années par la mise en œuvre d'un certain nombre d'actions visant à réduire ses consommations électriques.

Tous les choix énergétiques sont dirigés dans un objectif de diminution

ou de suppression des consommations d'énergies non renouvelables.

Les halogènes ont été supprimés et 100% des ampoules de l'établissement ont été remplacées par des LED de classe électrique A +.

Des capteurs de présence et système de régulation de l'éclairage sont installés dans tous les espaces communs. Les lumières extérieures sont ainsi toutes équipées de détecteurs crépusculaires. Montjoie projette de poursuivre leur installation dans toutes les chambres.

L'isolation des bâtiments (*combles, extérieurs, canalisations*) est optimisée pour éviter toute surconsommation d'énergie liée au chauffage ou au refroidissement des espaces (*laine de verre, double vitrage, circuit d'eau chaude calorifugé, etc.*).

L'utilisation des systèmes de chauffage et de rafraîchissement est limitée dans les parties communes et dans les chambres par la régulation par thermostat et/ou bridage de la température et la mise en place de contacteurs.

Des systèmes de récupération de chaleur, au niveau notamment des unités de chauffage, de refroidissement ou d'eau de l'hôtel, ont récemment été installés par un prestataire spécialisé (*VMC double flux hygroréglable, boucle thermique par bâtiment, etc.*)

La disposition de la cuisine a été pensée de façon à éviter la répercussion de chaleur des équipements chauffants sur les équipements rafraîchissants.

Les serviettes des clients en séjour sont lavées uniquement sur demande.

Les appareils électroniques sont tous équipés d'un mode économie d'énergie,

BON A SAVOIR

L'électricité décarbonée est une électricité produite à partir d'énergie primaire non-fossile et a l'avantage de ne pas ou peu émettre de dioxyde de carbone.

dont l'utilisation est recommandée lors de la formation des équipes et dont les consignes sont affichées à côté de chaque équipement (*lave-vaisselle, machines à laver*).

Dans les chambres, les éléments consommateurs d'énergie sont éteints en cas de non-utilisation prolongée (*machines à café, chauffage, climatisation*).

Les ordinateurs du personnel administratif sédentaire sont configurés de manière à se mettre en veille automatiquement en cas d'inutilisation prolongée.

En 2020, l'entreprise a conclu un partenariat avec un prestataire spécialisé pour réduire et optimiser ses consommations énergiques. Le prestataire assure la maintenance et la surveillance des installations électriques du domaine ainsi qu'un suivi mensuel de la consommation électrique.

Enfin, chaque bâtiment du domaine est équipé d'un système de gestion de l'énergie permettant de couper rapidement et à distance l'arrivée d'électricité. Depuis la fin de l'été 2021, la mise en marche des système chauffants et refroidissants peut être gérée directement en ligne, depuis n'importe quel poste de travail.

03 - DECHETS

Montjoie prête une attention toute particulière au volume et au traitement de ses déchets.

Des bacs de tri sont disponibles sur place pour toutes les catégories de déchets.

Le SICOVAL (communauté d'agglomération) collecte plusieurs fois par semaine les différents bacs de tri de l'établissement.

EASYTRI, une éco entreprise toulousaine créée en 2009, collecte et recycle le verre.

En 2020, le traitement des biodéchets carnés a été organisé (viandes et poissons) (cf. Annexe 4 *Certificat d'Acceptation Préalable*)

Tous les salariés sont immédiatement formés à l'utilisation des bacs de tri lors de leur arrivée. Le tri est généralisé à l'ensemble des services.

Un système de compostage a été initié en 2020 permettant le recyclage des déchets verts et des bios déchets (hors déchets carnés) : *déchets organiques issus de la restauration tels que les fruits, légumes, restes de repas, fromage, œufs , marc de café, serviettes en papier, tickets de caisse, sac ok compost et sac en papier kraft*. Sur une année de pleine activité, environ 1 tonne de compost est ainsi produite.

Le M restaurant réemploie tous les produits bruts non utilisés pour éliminer le gaspillage et adapte ainsi sa carte au fil de la semaine.

Les bouteilles d'eau plastique qui étaient disposées en chambre ont été remplacées par des bouteilles d'eau en verres, remplies et capsulées par les équipes de Montjoie. Cette démarche limite les déchets, répond à la politique « zéro plastique » de l'entreprise et évite d'impacter négativement son empreinte carbone.

Les supports de communication sont au maximum dématérialisés et les affichages plastiques supprimés.

Les actions de Montjoie afin de diminuer au maximum la production de déchets :

Restes des buffets à volonté petit-déjeuner vendus via Too Good To Go pour limiter le gaspillage alimentaire.

Les capsules Nespresso (proposées en produit d'accueil en chambre) sont collectées par le personnel de chambre dans des sachets spéciaux avant d'être collectées et recyclées par Nespresso. Du 1er janvier au 31 décembre 2019, 468kg de capsules ont été collectés et recyclés grâce à ce mécanisme, permettant d'économiser 46kg de CO^2. *(Cf. Annexe 3).*

Remplacement des produits d'accueil en salle de bain par des distributeurs muraux.

Maximisation de l'utilisation de récipients consignés, réutilisables ou recyclables.

Optimisation de l'utilisation des consommables par la mise en place de nouvelles procédures.

Mise en place du vrac au petit-déjeuner pour plusieurs produits.

Suppression des matières plastiques.

04 - EAU

L'eau est une ressource précieuse que l'établissement s'engage à préserver et à économiser.

Son utilisation est optimisée à tous les niveaux.

Des récupérateurs d'eau sont en cours d'aménagement (*cf. Projets p.29*).

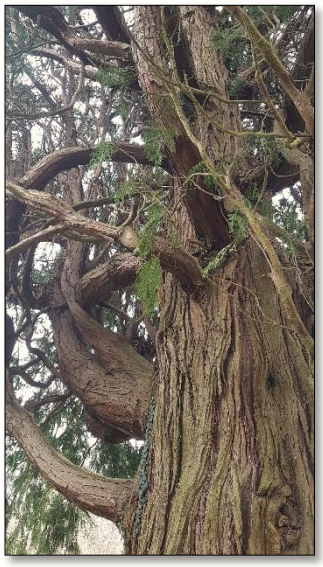
Un puits d'eau traditionnel de 18 mètres de profondeur permet de récupérer les eaux de surface (eaux de pluie qui s'infiltrent dans le sol puis remplissent le puits à travers ses parois). Ce système alimente ainsi l'ensemble des systèmes d'arrosage du parc de 6 hectares, ce qui représente une économie d'eau extrêmement significative.

La piscine du domaine est recouverte tout l'hiver et les jours de fermeture pour limiter l'évaporation de l'eau. La vérification journalière de l'installation permet de déceler toute fuite éventuelle.

Tous les WC sont équipés d'une chasse d'eau inférieure à 6L et les chambres du nouveau bâtiment de « La Closerie » sont équipées d'une double-chasse 3/6. Les robinets sont équipés de dispositifs permettant la réduction du débit d'eau sans altérer sa pression.

05 - ENVIRONNEMENT & BIODIVERSITE

Services et aménagements respectueux de l'environnement



Tous les services proposés par l'établissement sont respectueux de l'environnement immédiat. Outre la mise à disposition de documents informatifs sur la faune et la flore et sur les mesures de préservation à mettre en œuvre, Montjoie organise ses activités et réalise ses aménagements dans le respect stricte de la faune et de la flore alentour.

Les séminaires, mariages et autres activités annexes, ne doivent en aucun cas dégrader les espaces.

De même, l'ensemble des aménagements et constructions réalisées dans le cadre de la rénovation de l'établissement et de la mise en place d'infrastructures nécessaires à l'accueil de la clientèle, ne doivent en aucun cas impliquer d'abattage d'arbres.

Ainsi, le personnel veille toujours à conserver et protéger les espaces boisés, arbres isolés ou alignement d'arbres existants.

Actions compensatrices des émissions carbones

Montjoie remplace systématiquement les arbres ayant subi un dommage ou dont l'état phytosanitaire le justifierait dans les meilleurs délais, en utilisant des essences de développement compatibles avec l'évolution du climat. Les plantations d'espèces végétales locales sont privilégiées car elles sont plus adaptées au climat et donc moins gourmandes en eau et en engrais et perdurent plus dans le temps. Chaque année, des plantations d'arbres fruitiers, avec zone de verger sont réalisées.

Deux chênaies ont ainsi été plantés au cœur du parc du domaine.

Utilisation de produits sans impact sur la biodiversité

L'entretien des espaces verts est réalisé sans insecticides, herbicides, fongicides ou engrais chimiques.

Des solutions alternatives au plastique sont proposées dans tous les services de l'établissement (cotons-tiges, peignes, sac à linge, gobelets, pailles...).

Les produits d'entretien utilisés sont soit porteurs d'un label ou d'une certification écologique soit exempts de composés chimiques dangereux (EDTA, azurants, chlore actif, et phosphonates).

Les produits dangereux sont stockés dans des espaces sécurisés, prévus spécifiquement à cet effet.

Les produits nettoyants et désinfectants, chimiques et nocifs pour la santé et pour l'environnement, ont complétement été supprimés et remplacés par l'utilisation d'eau ozonée, capable de tuer jusqu'à 99,9% des bactéries et des virus en quelques secondes après le rinçage .

L'usage de parfum et désodorisant dans l'établissement est réduit au maximum et l'aération des chambres et espaces communs est privilégiée chaque fois que possible.

Lutte contre les espèces invasives

Pour lutter contre les espèces invasives, plusieurs dispositifs ont été installés. Ces dispositifs sont tous naturels :

Mise en place de trois bornes anti-moustiques. Ce procédé est associé à un système qui reproduit la senteur de la transpiration humaine et qui a pour effet d'attirer les moustiques qui se retrouvent ainsi pris au piège, déshydratés et détruits. Les machines étant connectées, il est possible de suivre en temps réel combien de moustiques ont été piégés. La saison dernière plus de 15000 moustiques ont été pris au piège.

Des pièges pondoirs et des nichoirs à chauve-souris ont également été installés pour empêcher le moustique tigre de pondre et de proliférer.

Des pièges à phéromones anti-chenilles processionnaires et anti-mineuse du marronnier ainsi que des pièges à collier autour des troncs d'arbres concernés par leur invasion ont été positionnés.

Montjoie a pour projet d'installer des nichoirs à mésanges pour compléter ce dispositif.

Préservation des espaces naturels

Tous les massifs d'orties sont préservés afin de permettre à certaines espèces de papillons de se reproduire.

Les souches hautes sont également conservées car au cours de leur décomposition elles sont colonisées par des insectes xylophages dont les larves nourrissent ensuite d'autres espèces animales du domaine.

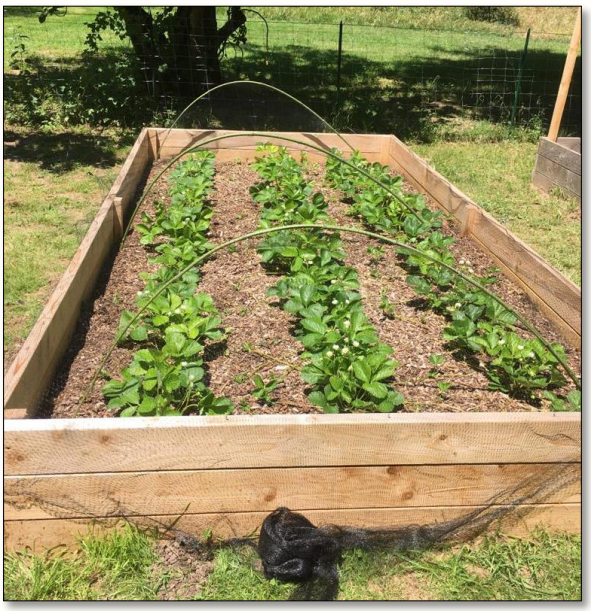
Tous les espaces et organismes nécessaires au développement de la faune du domaine sont protégés par les équipes techniques.

Préservation de la faune du domaine

Le personnel d'entretien n'interfère pas avec les espaces occupés par les animaux. Les espaces occupés sont laissés à l'état naturel sans infrastructures.

Création d'un potager

Montjoie dispose de son propre potager pour faire des cultures en lasagnes et recycler les déchets verts. (herbe coupée, bois déchiqueté, terre issue de l'exploitation du domaine). Il favorise la biodiversité en prodiguant nourriture et abris aux espèces d'oiseaux présentes sur le domaine et la pollinisation des abeilles. Le potager a été agrandi en 2021.



06 - ACHATS RESPONSABLES

Diminuer au minimum acceptable les pollutions dans l'air, les eaux, les sols, par des achats d'écoproduits fait partie des actions de développement durable de Montjoie.

Les consommables (papiers d'impression, toners, fournitures de bureau, papiers toilette, mouchoirs) sont tous éco-labellisés. Les crayons à papier disposés pour chaque client professionnel à l'occasion des séminaires, ont été remplacés par des stylos fabriqués grâce aux bouteilles plastiques recyclées (plastique PET).

Les produits d'accueil cosmétique en chambre ont été remplacés en 2021 par une ligne détentrice de l'écolabel européen, respectueuse de l'environnement, conçue pour réduire au maximum son impact sur l'environnement et sur l'écosystème aquatique (gel corps et cheveux, savon liquide et crème hydratante).

Le choix de denrées alimentaires et de boissons locales, biologiques, et durables, est toujours privilégié, tout comme les circuits courts.

Enfin, les achats de matériel sont réalisés en considération de leur étiquette environnementale.

07 - LABELLISATION

En 2022, la démarche environnementale de Montjoie a été récompensée par l'obtention du label Clef Verte, premier label de tourisme durable pour l'hébergement touristique et la restauration.

L'établissement a également obtenu la distinction Toque Verte des Tables & Auberges pour sa démarche écoresponsable.

PLAN D'ACTION EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE				
Thématique	**Actions**	**2023**	**2024**	**2025**
Informer les salariés sur les enjeux environnementaux et le tourisme durable	➢ Organisation de formations et de brainstormings sur les orientations environnementales de l'établissement		✖	
Sensibiliser les partenaires commerciaux	➢ Formalisation d'une politique d'achat	✖		
Sensibiliser la clientèle à l'environnement	➢ Proposition d'animations ou activités axées sur le tourisme durable et l'agriculture biologique et locale ➢ Proposition d'initiatives pour une alimentation responsable et durable	✖		✖
Gérer les déchets	➢ Suppression de 100 % des produits d'accueil en conditionnement individuel ou non recyclables	✖		
Respect de l'environnement	➢ Dématérialisation complète des dossiers salariés et de la comptabilité			✖
Achats responsable	➢ Augmentation à 60% de la part proposée au petit-déjeuner de : produits locaux, ou issus de l'agriculture biologique ou du commerce équitable	✖		

Domaine de Montjoie

63 avenue de l'Aéropostale
31520 Ramonville Saint-Agne

05 61 14 15 00

contact@ledomainedemontjoie.com

www.ledomainedemontjoie.com