



**HYATT
PLACE®**

Plan de Management du Développement Durable

Hyatt Place Taghazout Bay



**Version 4
Septembre 2021**

INTRODUCTION

S'agissant d'une opération de très grande envergure ayant des impacts forts en termes environnementaux et socio-économiques, l'aménagement de la station touristique **Taghazout Bay** a été, dès sa genèse, inscrite dans une démarche de développement durable qui constitue une préoccupation majeure tout au long des phases de réalisation et d'exploitation de la station.

Situé au sein du nouveau centre de villégiature de Taghazout Bay, à seulement 17 kilomètres d'Agadir, l'**Hôtel Hyatt Place Taghazout Bay**, adhère pleinement à cette vision globale qu'il souhaite valoriser via l'adhésion à la démarche de certification **Green Globe**. Une démarche qui nous offre la possibilité de structurer nos actions dans le temps afin de viser la performance environnementale, économique et sociale.

Bénéficiant d'une localisation de premier choix, **Hyatt Place Taghazout Bay** surplombe majestueusement l'océan Atlantique et jouxte le golf de 18 trous conçu par l'architecte Kyle Philips. Le centre de villégiature de Taghazout Bay s'étend sur plus de 615 hectares, le long d'un front de mer de 4,5 km de plages d'une beauté à couper le souffle.

Avec son large choix d'activités, Taghazout Bay est un lieu de prédilection pour tous les amateurs de sports. Les écoles de surf, de golf, et le projet de tennis et de football offriront aux amateurs et professionnels un endroit idéal pour la pratique de leur sport favori dans une atmosphère paisible et accueillante, avec des infrastructures répondant aux critères internationaux les plus exigeants.

LES VALEURS DU HYATT PLACE TAGHAZOUT BAY

Le Groupe Hyatt Hotels Corporation a décidé de s'engager globalement dans un programme de Développement Durable. Le programme « Hyatt Thrive » a été développé pour participer à la préservation de la planète et de la communauté. En effet, la Vision Hyatt 2020 a comme objectif une réduction par m² de 25% des dépenses énergétiques, des émissions de gaz à effet de serre, ainsi que la consommation d'eau. De plus, chaque hôtel devra recycler jusqu'à 40% de ses déchets.

Le présent plan de management du développement durable, a donc pour objectif de décliner les principaux engagements de la station, à l'échelle de l'**Hôtel Hyatt Place Taghazout Bay**, et de les traduire sous forme d'actions concrètes adaptées à l'établissement et cohérentes avec les orientations de la charte DD de la SAPST et de sa politique QSE.

Ce document est destiné à être communiqué en interne (au niveau du site intranet) et en externe (au niveau du site internet), afin que toutes nos parties prenantes soient informées de nos démarches environnementales, sociales, économiques, ainsi que celles liées la qualité, la santé et la sécurité.

Afin de s'assurer que ce plan de management atteint les performances escomptées, et dans un souci d'amélioration continue, ce plan de management fera l'objet d'une évaluation annuelle.



ENGAGEMENT DURABLE

Conscients de notre responsabilité sociétale, et afin de contribuer, à notre échelle, à réduire l’empreinte écologique et améliorer les performances environnementales, sociales et économiques et qui constituent le fondement de la qualité de nos prestations et de l’image de notre établissement, nous nous sommes focalisés sur les principales préoccupations suivantes :

- Rationnaliser les consommations d’eau et d’énergie
- Protéger la biodiversité et les écosystèmes
- Mieux gérer les déchets en favorisant le tri, la valorisation et le recyclage
- Favoriser les achats écologiques de matériaux et de consommables
- Favoriser l’emploi local et œuvrer pour le développement socio-économique et culturel de la région
- Sensibiliser nos clients et notre personnel aux enjeux environnementaux
- Sensibiliser nos employés sur un code d’éthique et de bonne conduite

Nos valeurs éthiques sont inspirées de celles du groupe Hyatt (Cf. Code d’éthique Groupe Hyatt) et font l’objet d’une formation et d’un rappel annuel.

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Notre ambition est de devenir un exemple de modèle de développement touristique éco responsable et d’offrir un niveau de prestation le plus élevé possible tout en limitant au maximum les pollutions et nuisances dues à l’exploitation de l’hôtel. Cela s’est traduit par un certain nombre de mesures concrètes que nous avons mis en place pour maîtriser les consommations d’eau, d’énergie, maîtriser la gestion des déchets et préserver la biodiversité :

Energie :

- Suivi et maîtrise de la consommation énergétique à l’aide de la GTB et le contrôle automatisé de l’éclairage
- Suivi journalier et périodique de la consommation énergétique et analyse de la tendance compte tenu de l’occupation et de la température moyenne
- Analyse mensuelle des consommations d’énergie avec la direction générale et mise en place d’actions si nécessaire
- Mise en place de plusieurs actions pour réduire la consommation énergétique :
 - Remplacement progressif des lampes halogènes par des lampes à LED (terrasses des chambres, ampoules abat-jour)
 - Généralisation des détecteurs de présence dans les couloirs et toilettes/vestiaires publiques / Espace Fitness et Zone de production froid (climatisation et lumière)
 - Extinction tous les soirs des machines à laver Stewarding étant donné que l’activité et le stock de vaisselle ne requièrent pas leur fonctionnement.
 - Zone Lingerie : extinction de toutes les machines et de toute la zone la nuit.

- Mise en place d'une minuterie au niveau des pompes de circulation : Elles fonctionnent désormais 12 heures par jour au lieu d'un fonctionnement en continu précédemment.
- Acquisition d'une nouvelle couverture piscine chauffée couvrant l'intégralité de sa surface
- Audit intégral des chambres et remplacement / installation de nouveaux switches sur les portes coulissantes des terrasses
- Tournée quotidienne et préventive des équipes techniques dans toutes les chambres signalées « Vides » afin de s'assurer que la lumière et la climatisation soient fermées.
- Sensibilisation des chauffeurs de navettes personnel et clients de maintenir le moteur éteint et de ne le démarrer qu'au moment du départ.

Eau :

- Mise en place d'équipements hydro-économiques et de réducteurs de débits au niveau des robinets
- Nouvelle couverture Intégrale de la piscine chauffée tous les soirs pour éviter les évaporations d'eau.
- Plantation d'espèces endémiques à très faible besoin en eau
- Arrosage des espaces verts avec les eaux usées issues de la STEP (prévu très prochainement)
- Suivi régulier de la consommation d'eau à l'aide de la GTC
- Sensibilisation des équipes de jardinage pour effectuer l'arrosage avant 10H00 chaque jour.
- Installation d'aérateurs sur chaque douche/ Robinet...

Déchets :

- Tri et valorisation des déchets produits (carton, verre, plastique, huiles usagées...)
- Mise en place d'un programme visant à réduire au maximum les achats de bien générateurs de déchets (Réduction des emballages à la source, remplacement des verres jetables par des verres en polycarbonate ou en papier,...)
- Suivi mensuel des quantités de déchets produites
- Arrêt de l'utilisation des pailles en plastique et autres couverts en plastique dans tout l'hôtel
- Interdiction des petites bouteilles d'eau 25CL dans la partie personnel
Remplacement des petites bouteilles d'eau 25CL dans la salle de Gym par une fontaine à Eau.
- Remplacement des « packaging » en plastique au niveau du Take Away Market par du packaging recyclé et recyclable

Autres :

- Evaluation de l'impact de nos activités à travers le calcul des GES émises et mise en place d'actions pour réduire notre empreinte écologique.
- Utilisation de l'extranet Eco-Track pour voir nos progrès versus vision 2020
- Intégration de critères et de préférences en matière d'environnement et de développement durable dans la politique et les procédures d'achat

Réduction des pollutions par la mise en place des rétentions pour les produits chimiques et le choix de produits respectueux de l'environnement

Nous tenons à renforcer nos engagements environnementaux, en 2022, en se fixant comme objectifs de :

- Réduire nos consommations énergétiques de 5%
- Réduire nos consommations d'eau de 5%
- Réduire le single –use-plastic dans l'établissement
- Favoriser le covoiturage / transport collectif pour le déplacement de nos collaborateurs
- Maintenir la Green Team propre à l'hôtel Hyatt, une commission qui se réunit trimestriellement pour discuter des thématiques liées au développement Durable
- Préserver la biodiversité

ENGAGEMENT QUALITE

➤ A l'égard de nos clients

La satisfaction et la fidélisation de nos clients sont deux de nos priorités chez Hyatt Place Taghazout Bay, notre politique qualité est orientée autour d'une écoute forte et permanente de nos clients. De nombreux moyens sont déployés pour nos clients : un personnel attentif et formé à la qualité et, en particulier, une équipe dédiée aux relations clientèles sont à l'écoute permanente du client.

Une ligne Whats App a été créée pour suivre en temps réel les demandes et commentaires de nos clients in House.

Des questionnaires de satisfaction sont envoyés à nos clients dès leur départ que nous analysons ensuite via l'outil HySat et NBA.

Nous prenons le soin de répondre à toutes les attentes des clients qui nous ont fait part de leur expérience. Cependant, toute insatisfaction envoie automatiquement un message d'alerte au Directeur Général pour être traitée prioritairement.

Un programme de client mystère est mis en place afin de s'assurer de la conformité de l'hôtel avec les standards internationaux de la chaîne.

Afin d'intégrer au mieux nos nouveaux collaborateurs, une journée d'accueil leur est organisée. Cette journée consiste à présenter le Hyatt Place Taghazout Bay et les différents services, les formalités administratives, la démarche Qualité, une visite de l'établissement et une formation à la sécurité. Un livret d'accueil est distribué à chacun.

ENGAGEMENT SANTE – SECURITE

Le Hyatt Place Taghazout Bay déploie les meilleurs standards au niveau de son système de management pour offrir aussi bien à ses clients qu'à ses collaborateurs des conditions leur permettant d'exercer leur activité en toute sécurité.

- Des formations et sensibilisations du personnel sur les mesures nécessaires pour le respect des conditions d'hygiène et de sécurité.
- Des consignes strictes en matière de sécurité sont remises aux intervenants externes travaillant dans la maintenance des équipements ou l'entretien des bâtiments.
- Un plan d'évacuation avec les consignes d'urgence est affiché dans plusieurs endroits du bâtiment (notamment dans les chambres des clients)
- Des plans de gestion des catastrophes et d'intervention d'urgence sont disponibles (incendies, tempêtes, tremblement de terre, déversement, électrocution...)
- Des exercices d'intervention d'urgence sont réalisés régulièrement en conformité aux plans de gestion des catastrophes et d'intervention d'urgence
- Les EPI nécessaires sont mis à la disposition du personnel et entretenus régulièrement
- Une analyse de risques est élaborée et mise à jour régulièrement en fonction des nouveaux risques identifiés.

- Un service d'assistance médicale est déployé au niveau du site pour une prise en charge rapide en cas de malaise, accident...
- Une maintenance préventive et corrective concernant l'ensemble des équipements et installations est réalisée d'une manière rigoureuse pour veiller à la sécurité des clients et des collaborateurs
- Les règles d'hygiène et de sécurité sont affichées dans tout l'établissement (cuisine, chambres, piscine...)
- ...

ENGAGEMENT SOCIAL

➤ A l'égard de nos collaborateurs :

Le capital humain étant la colonne vertébrale de notre établissement, nous veillons à appliquer rigoureusement les lois, règlements et normes en vigueur en matière de droit du travail et à offrir des conditions de travail qui préservent la santé et la sécurité des employés.

Par ailleurs, dans le cadre de notre démarche durable, nous nous engageons notamment à :

- Recruter et traiter tous les employés de manière équitable, en évitant toute forme de discrimination basée sur l'âge, le sexe, l'ethnie, la nationalité, la religion, les opinions ou encore le handicap.
- Ecouter la voix et le niveau d'engagement de nos employés avec leur participation à un questionnaire annuel et anonyme de satisfaction
- Protéger les employés en respectant les réglementations nationales et locales en vigueur.
- Lutter contre toute forme d'exploitation, notamment sexuelle, et spécialement lorsqu'elle s'applique aux enfants, à des fins commerciales. Favoriser l'emploi local
- Dispenser les formations nécessaires au perfectionnement individuel, via la plateforme de formation « Hyatt Connect ». Un ensemble de modules, adaptés aux besoins, sont à la disposition de nos employés.
- Sensibiliser sur les gestes durables, la qualité de service... via un livret gestes verts distribué à l'ensemble du personnel incluant les éco-gestes à adopter.
- Evaluer, au moins une fois par an, les performances de chaque employé pour mieux cerner les compétences individuelles
- Offrir à nos collaborateurs des possibilités de développement et de gestion de carrière où chacun est informé des opportunités via les sites Hyattconnect.com et hyatt.jobs.

En contrepartie, les collaborateurs sont invités à exercer leur activité avec loyauté et intégrité, développer un esprit d'appartenance et respecter leurs engagements, respecter les consignes internes et les procédures et rechercher continuellement l'excellence et la performance.

ENGAGEMENT SOCIO-ECONOMIQUE ET CULTUREL

➤ A l'égard de nos fournisseurs :

Afin d'assurer la cohérence globale avec la politique de développement durable globale de la station Taghazout Bay, nous avons adopté une politique d'achat visant dans la mesure du possible à :

- Favoriser les fournisseurs ayant la même préoccupation environnementale
- Mettre en place une centrale de référencement d'achat en faveur des unités hôtelières et touristiques de la station concernant les fruits, produits de terroir, œufs et produits alimentaires
- Favoriser les fournisseurs locaux, dans un rayon de ne dépassant pas les 50 km
- Favoriser les produits éco-labellisés ou issus du commerce équitable
- Privilégier les achats de produits de saison
- Favoriser les achats écologiques de matériaux et de consommables

Par ailleurs, et dans un souci de produire le moins de déchets possible, notre politique d'achat prend en compte les mesures suivantes :

- Nous privilégions, dans la mesure du possible, l'achat de produits réutilisables, récupérables et recyclés à la place des produits jetables.
- Nous adoptons la politique de minimisation des emballages
- Nous pratiquons la consignation pour les bouteilles en verre.

➤ A l'égard de la communauté locale :

Le patrimoine culturel et naturel local, très riche et diversifié, se doit d'être respecté. Pour ce faire, nous incitons nos clients, visiteurs et employés à adopter un comportement responsable en :

- Respectant les us, coutumes et religions des populations locales afin d'éviter d'heurter la sensibilité de tout un chacun.
- Incitant les visiteurs à se comporter de façon responsable grâce à des affiches/panneaux pédagogiques
- Adoptant un code vestimentaire décent et en adéquation avec la culture de la région
- Protégeant les sites historiques de la région et en évitant de les dégrader
- Evitant d'exploiter les droits de propriété intellectuelle des communautés locales
- Les sensibilisant à soutenir les efforts en matière d'économie d'énergie, de préservation de l'environnement et de responsabilité sociale que nous menons
- Les incitant à être en accord avec nos engagements sociaux et environnementaux

De notre côté, nous contribuons à mieux valoriser la communauté locale, en :

- Proposant aux visiteurs de l'Hôtel de découvrir les circuits touristiques au niveau de l'arrière-pays
- Soutenant des projets de développement de la communauté locale (soutien aux associations locales...)

- Organisant des évènements où tous les fonds collectés seront versés à des associations locales
- Offrant des dons d'équipements/ linge de maison aux associations ou communes locales
- Offrant la possibilité à la communauté locale d'être hébergée au sein de notre établissement et de vivre des expériences uniques
- Sponsorisant la culture locale en servant de plateforme de communication (Festival d'été de Taghazout, Timitar Agadir).
- Faisant participer la communauté locale dans les activités proposées par l'hôtel et les évènements organisés

ABDELKARIM EL MOUTAKIL

Directeur des opérations



