

Plan de Management du Développement Durable

Sol House Taghazout Bay - Surf



Septembre 2020

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.

Le **Sol House Taghazout Bay - Surf** adhère pleinement à cette vision globale qu'il souhaite valoriser en intégrant les techniques de construction Haute Qualité Environnementale en adéquation avec le concept de développement durable.

Bénéficiant d'une localisation de premier choix, Le surf camp de Taghazout Bay est un village de surfeurs écologique entièrement piéton avec sa propre unité d'hébergement, d'une capacité de 360 lits et ses équipements de loisirs.

Situé au sein de la station touristique Taghazout Bay, face à la mer et occupant une superficie de plus de 5 hectares, le **Sol House Taghazout Bay - Surf** forme une composante essentielle de la station qui bénéficie naturellement des meilleurs spots de surf au monde.

Le concept architectural du village de surf est en respect total avec l'environnement. Sa construction s'appuie sur des matériaux purement écologiques, avec les bois comme élément essentiel, permettant à cette architecture de se fondre totalement dans son environnement immédiat.

Le présent plan de management du développement durable, a donc pour objectif de décliner les principaux engagements de la station, décrits dans la charte de développement durable, à l'échelle du **Sol House Taghazout Bay Surf**, et de les traduire sous forme d'actions concrètes adaptées à l'établissement et cohérentes avec les orientations de la charte et de la politique QSE.

Ce document est destiné à être communiqué en interne et en externe, afin que toutes nos parties prenantes soient informées de nos démarches environnementales, sociales, économiques, ainsi que celles liées la qualité et la santé et 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.

LES VALEURS DU SOL HOUSE TAGHAZOUT BAY SURF

Les valeurs du Sol House Taghazout bay Surf sont inspirées des valeurs du groupe Melia, dont voici les principes :

"Chez Meliá Hotels International nous cherchons à intégrer les valeurs et principes relatifs au développement durable dans nos processus de travail et dans la relation que nous entretenons avec tous nos groupes d'intérêt (employés, clients, propriétaires, investisseurs, fournisseurs, la société et l'environnement).

Nous croyons fermement que le développement durable est la condition sine qua non à la préservation du tourisme en tant que moteur économique ; c'est pourquoi nous misons sur l'amélioration continue afin d'assurer l'avenir à partir de l'utilisation responsable des ressources.

Nous souhaitons que notre engagement et notre façon d'agir contribuent à renforcer la relation avec nos groupes d'intérêt, nous différencie et renforce notre position en tant qu'entreprise responsable, stable, fiable et attractive aux yeux de tous ceux qui nous rejoignent."

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
- Veiller à réduire l'impact de nos activités sur l'environnement
- Sensibiliser tous nos groupes d'intérêt au développement durable.
- Contribuer au développement des communautés locales

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Sur le plan environnemental, nos engagements pris au niveau de l'ensemble de la station Taghazout Bay sont déclinés à l'échelle du **Sol House Taghazout Bay Surf** avec un certain nombre de mesures concrètes visant la préservation de l'environnement, notamment :

Energie

- Réduction des besoins énergétiques via une isolation thermique des toitures, des murs, et des planchers bas et l'utilisation du double vitrage
- Optimisation des ouvertures pour profiter au mieux des apports de l'éclairage naturel,....
- Mise en place de dispositifs et équipements à faible consommation d'énergie (lampes LED, cellules photo sensibles, ...)

Utilisation de l'énergie solaire pour la production de l'Eau Chaude sanitaire Eau

- Mise en place d'équipements hydro-économiques au niveau des bâtiments (aérateurs, limiteurs de débit, mitigeurs, chasses double commande, robinetterie à faible débit...)
- Plantation d'espèces endémiques à très faible besoin en eau
- Arrosage des espaces verts avec les eaux usées issues de la STEP (prévue)
- Mise en place de compteurs d'eau par zone pour mieux maîtriser les consommations (à confirmer)

Déchets

- Suivi mensuel des quantités de déchets produites
- 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 biens générateurs de déchets (Réduction des emballages à la source, Achat en gros conditionnement,...)

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

- Préserver la biodiversité présente sur le site, grâce à la mise en place de nichoirs
- Remplacer, progressivement, l'ensemble des lampes halogènes présentes au niveau des hébergements par des lampes à LED
- Suivre quotidiennement nos consommations d'eau en gardant les mêmes quantités consommées qu'en 2020 (pas de changement vu la baisse globale de l'activité liée à la crise du covid 19)
- Suivre quotidiennement nos consommations d'énergie en gardant les mêmes quantités consommées qu'en 2020 (pas de changement vu la baisse globale de l'activité liée à la crise du covid 19)
- Identifier et remplacer progressivement les appareils et équipements énergivores
- Mettre en place une politique de maintenance des équipements visant à augmenter leur durabilité et améliorer leur performance.
- Mettre en œuvre un dispositif de compostage des déchets verts et réutilisation des composts comme engrais
- Mieux adapter les horaires d'arrosage pour éviter les surconsommations
- Evaluer l'impact de nos activités à travers le calcul des GES émises et mettre en place des actions pour réduire notre empreinte écologique.

- Favoriser la culture éco-responsable chez toutes nos parties prenantes (clients, personnel, fournisseurs...)
- Introduire progressivement des produits écologiques dont le papier
- Explorer la possibilité de chauffer l'eau de la piscine grâce à une source d'énergie renouvelable (énergie solaire, biomasse ou géothermie)
- Lutter contre les pollutions de l'eau et du sol grâce au choix des produits d'entretien respectueux de l'environnement et la mise en place de moyens de rétention adéquats
- Favoriser le covoiturage ou les navettes pour le déplacement de nos collaborateurs

ENGAGEMENT QUALITE

➤ A l'égard de nos clients

La satisfaction et la fidélisation de nos clients sont deux de nos priorités chez **Sol House Taghazout Bay Surf**, 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.

Des questionnaires de satisfaction sont remis également systématiquement à nos clients après leur séjour afin de nous permettre de mesurer leur satisfaction et d'identifier des pistes qui nous permettraient d'améliorer continuellement nos prestations.

ENGAGEMENT SANTE – SECURITE

Le **Sol House Taghazout Bay Surf** 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.
- Les plans de gestions des catastrophes et d'intervention d'urgence sont affichés dans l'Hôtel (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.
- Une analyse de risques opérationnels et des risques SST et ENV 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 installations sont tenues dans un bon état d'hygiène et de propreté, quelle que soit la catégorie de service.
- Les règles d'hygiène et de sécurité sont affichées dans tout l'établissement (cuisine, chambres, piscine...)
- Les informations relatives aux allergies alimentaires sont communiquées au niveau des restaurants
- ...

ENGAGEMENT SOCIAL

➤ A l'égard de nos collaborateurs :

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.
- 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.
- Favoriser l'emploi local
- Dispenser les formations nécessaires au perfectionnement individuel, à 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.
- Sensibiliser le personnel sur les situations d'urgence et réaliser des simulations d'urgence selon un planning défini pour préparer le personnel à mieux réagir en cas de survenance.
- Organiser, pour chaque nouveau collaborateur, une journée d'accueil lors de laquelle sont présentés les différents services, les formalités administratives, la démarche Développement durable, le code d'éthique, les valeurs du groupe ainsi que les consignes de sécurité.

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
- Favoriser les fournisseurs locaux, dans un rayon de ne dépassant pas les 50 km
- Continuer d'introduire, en 2021, des produits écologiques (papiers et produits d'entretien)
- Privilégier des produits de consommations (principalement fruits et légumes) issus du commerce équitable
- Privilégier les achats de produits de saison
- Mutualiser les achats avec les établissements de la station Taghazout bay pour mieux négocier les prix et réduire les émissions liées au transport

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

- Nous incitons nos fournisseurs à la reprise systématique des palettes/bannettes réutilisables lors des livraisons
- Nous privilégions, dans la mesure du possible, l'achat de produits réutilisables, récupérables et recyclés à la place des produits jetables.
- Nous adoptons une politique de minimisation des emballages
- Nous sensibilisons en permanence nos clients et notre personnel pour limiter le gaspillage alimentaire

➤ 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
- Evitant d'exploiter les droits de propriété intellectuelle des communautés locales
- 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
- Découvrant les richesses de l'arrière-pays et en promouvant les produits locaux
- Proposant aux visiteurs de l'Hôtel de découvrir les circuits au niveau de l'arrière-pays
- Les sensibilisant à soutenir les efforts en matière d'économie d'énergie, de préservation de l'environnement et de responsabilité sociale de l'entreprise

- Les incitant à être en accord avec nos engagements sociaux et environnementaux

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

- Soutenant des projets de développement de la communauté locale (soutien aux associations locales, achats de produits locaux, mise en valeur des produits d'artisanat, sponsoring d'évènements locaux...)
- Organisant des évènements où les fonds collectés ont versées à des associations locales
- Offrant la possibilité à la communauté locale d'être hébergée au sein de notre établissement et de vivre des expériences uniques
- Faisant participer la communauté locale dans les activités proposées par l'hôtel et les évènements organisés
- Proposant le programme « Graine de champion », un programme visant à former les enfants de la région au Surf et identifier les futurs talents

Zakaria ELOUATI
General Manager

