

# Rapport de durabilité 2018-2019

## ⇒ Introduction

La Direction Générale de l'hôtel AQUA MIRAGE s'engage pour assurer une relation positive entre l'Hôtel, ses employés, la Communauté Locale et le secteur d'activité. Durant l'année 2018/2019, l'AQUA MIRAGE a entrepris des actions internes et externes afin de réduire son impact sur l'environnement, entretenir des relations avec la communauté locale, promouvoir les produits locaux, garantir un climat social sain dans l'entreprise et impliquer les partenaires de l'hôtel ( clients , fournisseurs , communauté ...) dans la démarche de développement durable.

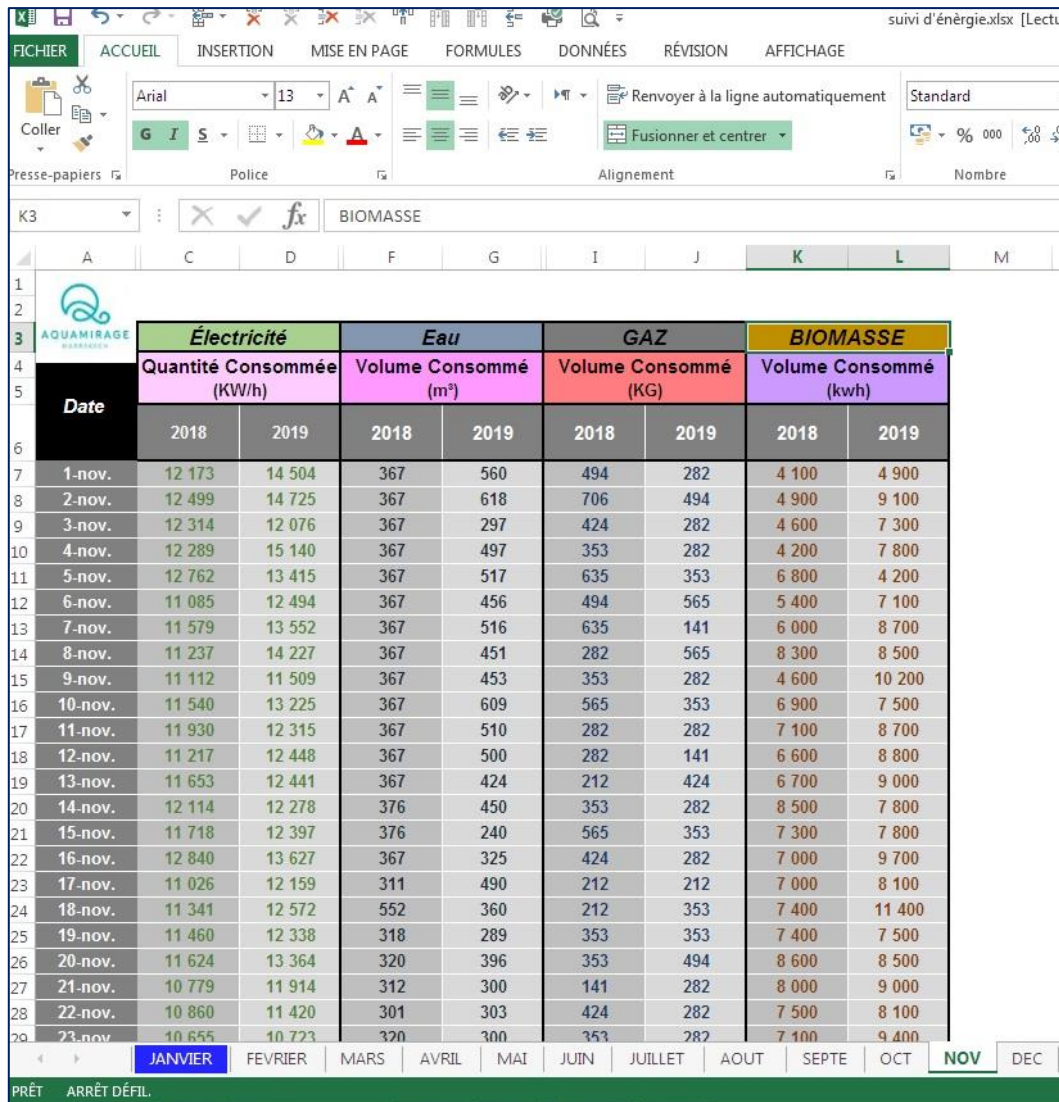
## ⇒ Résumé des initiatives



- Mise en place de stratégies énergétiques inspirées des résultats de l'audit énergétique réalisé l'an précédent,
- Promotion de la gastronomie locale à travers des activités animées par des chefs de renommée mondiale,
- Sensibilisation des enfants, notre avenir, aux bonnes pratiques de recyclage des déchets organiques,
- Promotion de l'agriculture Bio,
- Sensibilisation de nos clients et de nos employés à la primordialité du respect de l'environnement en célébrant le « Jour de la Terre » et en réalisant des activités périodiques de jardinage.

## ⇒ Stratégies énergétiques

Dans un souci permanent de la nécessité de réduire les coûts énergétiques, notre Direction Générale analyse mensuellement la consommation d'énergie.



Date	Électricité		Eau		GAZ		BIOMASSE	
	Quantité Consommée (KW/h)		Volume Consommé (m³)		Volume Consommé (KG)		Volume Consommé (kwh)	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
1-nov.	12 173	14 504	367	560	494	282	4 100	4 900
2-nov.	12 499	14 725	367	618	706	494	4 900	9 100
3-nov.	12 314	12 076	367	297	424	282	4 600	7 300
4-nov.	12 289	15 140	367	497	353	282	4 200	7 800
5-nov.	12 762	13 415	367	517	635	353	6 800	4 200
6-nov.	11 085	12 494	367	456	494	565	5 400	7 100
7-nov.	11 579	13 552	367	516	635	141	6 000	8 700
8-nov.	11 237	14 227	367	451	282	565	8 300	8 500
9-nov.	11 112	11 509	367	453	353	282	4 600	10 200
10-nov.	11 540	13 225	367	609	565	353	6 900	7 500
11-nov.	11 930	12 315	367	510	282	282	7 100	8 700
12-nov.	11 217	12 448	367	500	282	141	6 600	8 800
13-nov.	11 653	12 441	367	424	212	424	6 700	9 000
14-nov.	12 114	12 278	376	450	353	282	8 500	7 800
15-nov.	11 718	12 397	376	240	565	353	7 300	7 800
16-nov.	12 840	13 627	367	325	424	282	7 000	9 700
17-nov.	11 026	12 159	311	490	212	212	7 000	8 100
18-nov.	11 341	12 572	552	360	212	353	7 400	11 400
19-nov.	11 460	12 338	318	289	353	353	7 400	7 500
20-nov.	11 624	13 364	320	396	353	494	8 600	8 500
21-nov.	10 779	11 914	312	300	141	282	8 000	9 000
22-nov.	10 860	11 420	301	303	424	282	7 500	8 100
23-nov.	10 655	10 723	320	300	353	282	7 100	9 400

**Tableau mensuel de suivi de la consommation**

En parallèle, une analyse de la consommation énergétique est établie en fonction de nombre de chambres occupées et en nombre de nuitées ce que nous a permis d'établir un tableau de bord avec des indicateurs de performance signifiant.

Indicateurs de performance\_aixr (Lecture seule) - Excel

DATE: 3/03/2019

HOTEL						SPA			
ELECTRICITE						ELECTRICITE			
Heures creuses (23h-7h)	Heures pleines (7h-17h)	Heures pointes (17h-23h)	Coût HT	Cons./Floors	Cons./P.as	Heures creuses (23h-7h)	Heures pleines (7h-17h)	Heures pointes (17h-23h)	Coût HT
3707,60	6166,00	2544,00	10947,06	31,38	14,91	14,29	7,60	9,60	22,90
EAU				EAU		EAU			
Consommation m3	Coût HT	Cons./Floors	Cons./P.as			Consommation m3	Coût HT		
427	2988,46	8,443223462	4,822212225			26,00	101,48		
GAZ				GAZ		GAZ			
Consommation kg	Coût HT	Cons./Floors	Cons./P.as			Consommation m3	Coût HT		
211,76	3286,59	9,31	4,44			63,34	827,77		
BIOMASSE				BIOMASSE		BIOMASSE			
Consommation kWh	Coût HT	Cons./Floors	Cons./P.as						
12,10	4356,00	12,34	5,88						

### Exemple de tableau de bord énergétique

Données Tableaux de bordaix (Mode de compatibilité) - Excel

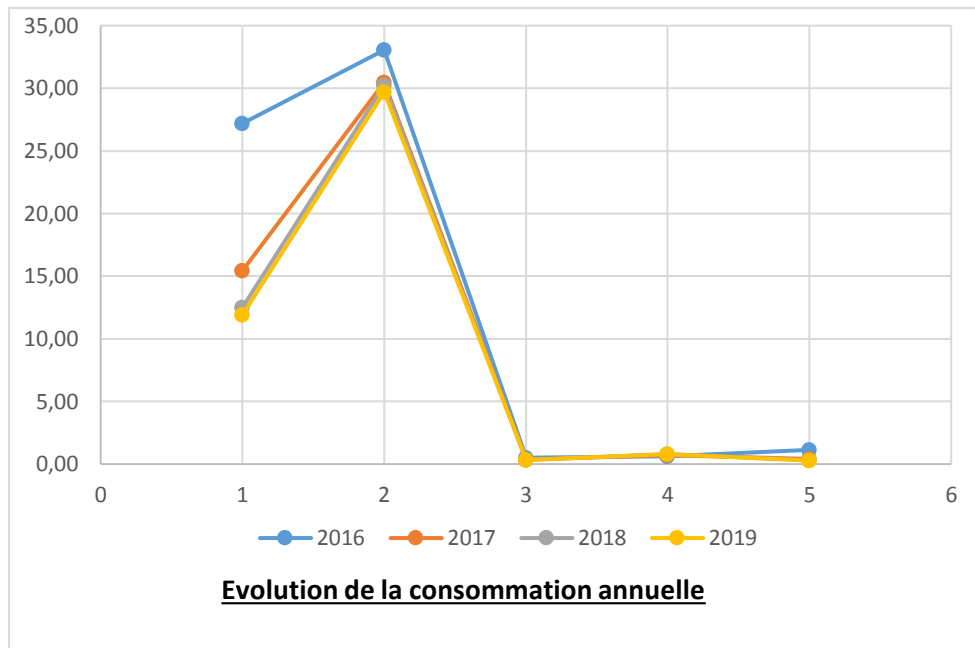
	Eau en m <sup>3</sup>			Electricité en kWh				Gaz en Kg				
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019			
JAN	3267	5508	7672	10374	34228	338706	324343	313194	12290	17217	12071	9318
FEB	7427	6279	7083	9653	316053	316236	301743	24970	19112	9071	9035	9035
MARS	8800	6264	9035	10943	784949	375141	342177	371415	18278	13864	11012	9600
AVR	30307	7049	9609	9863	349719	395002	355144	378999	7000	10165	9671	10871
MAI	11007	10717	9322	9320	445508	448003	395020	453745	12623	9812	9212	7694
JUN	11005	11252	11894	9391	542967	527496	399993	472604	8586	8541	9882	8859
JUL	30207	13533	10289	12801	613277	612726	645419	594242	10814	9108	8894	11294
AOU	14347	11434	14493	12972	663221	663435	463426	584467	9743	9176	8824	9671
SEP	32465	12167	14260	13210	594994	594623	512364	497752	8687	8788	8471	9247
OCT	32270	13256	10313	13263	461678	462245	361996	446036	8600	8659	9035	10200
NOV	32207	9312	10139	12768	365032	365726	359200	374221	12850	9600	11153	9968
DEC	7107	9902	10374	12510	349501	349501	292093	363507	11526	13200	8224	13800

	CH Occupées				Nuitées				Electricité				Eau				Gaz			
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	KWh/nuitée	2016	2017	2018	2019	m <sup>3</sup> /nuitée	2016	2017	2018	2019
0	3992	11006	7170	6222	0	7707	25684	17567	15139	0	33,05	30,47	30,23	29,70	0,51	0,62	0,72	0,80	0,79	
7657	14086	10440	10630	0	13948	32691	24301	24238	0	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	
9304	15677	16889	16310	0	18581	33023	34238	42517	0	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	
14355	15514	16829	16624	0	35169	37290	38078	44075	0	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	
10780	13266	15457	13049	16211	25534	32165	39699	32645	41264	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	
7664	9933	16022	12888	15984	17992	23194	41291	32266	40277	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	
11557	15535	16260	16313	16682	28734	39346	42219	42570	44621	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	
15490	16761	16672	16667	16654	39426	44685	44708	44800	44624	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	
8156	14210	14321	13589	16897	19001	35363	35472	33139	38241	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	
10224	15789	15253	14791	16907	22658	37834	36237	35629	38654	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	
7491	15620	15276	12076	13983	13869	30717	31616	24931	32140	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	
5713	11006	9176	7862	13046	11262	25684	20648	17573	28123	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	

### Analyse consommation énergétique annuelle

On relève de ce tableau que malgré une hausse en nombre de nuitée en 2019 par rapport aux années précédentes, on a réussi à réduire la consommation annuelle en termes de gaz, eau et électricité.



**Eau traitée** : durant les années 2018 et 2019, nous avons produit respectivement 9138 m3 et 10721 m3 d'eau traitée destinée pour l'arrosage des espaces verts.

**Energie Biomasse** : Durant l'année 2019, la production d'eau chaude sanitaire est de : 592726 litres l'équivalent de : 377550 kWh, soit 3.41 kWh par nuitée.

Pour mieux maîtriser et réduire les coûts énergétiques l'AQUA MIRAGE a réalisé plusieurs actions telles que : réduction de la consommation d'eau de l'arrosage, la gestion du fonctionnement des chaudières , remise en état et mise à niveau du GTC ( Gestion Technique Centralisée), organisation et mise en place d'un système de gestion énergétique avec des réunions périodiques , augmentation de la capacité de stockage d'eau chaude provenant de l'énergie solaire.

**Déchets** : L'hôtel AQUA MIRAGE a mis une procédure pour minimiser et gérer ses déchets solides et liquides afin de préserver l'environnement pour nos futures générations par : tri des déchets à la source pour les recycler, l'identification et l'isolation des déchets dangereux, quantification des huiles de friture, du carton, plastique, verres, piles, cartouches d'imprimante...

**Résumé :**



- 0.60%



-0.53%



-0.03%



+0.50%



### ⇒ **Communauté locale**

L'AQUA MIRAGE est membre de l'Association Régionale de l'Industrie Hôtelière de la région Marrakech-Safi. A travers ses forums nous sommes en mesure de promouvoir et d'améliorer l'effet économique et social du tourisme sur la communauté.

Notre hôtel coopère avec les centres locaux de formation (Ecole Hôtelière de Tahannaout, Ecole Hôtelière de Azouzia, Centres de Formation et d'Apprentissage, les Universités...) pour offrir des opportunités de stage de formation, projet de fin d'étude et de recherche.

L'AQUA MIRAGE organise des expositions hebdomadaires (chaque mardi) des artisans locaux en poterie et en bois. En plus, notre Direction Générale encourage et assure la promotion des coopératives locales en leur permettant d'exposer et de vendre périodiquement leurs produits au sein de notre hôtel.

### ⇒ **Gestion des achats**

L'AQUA MIRAGE s'approvisionne et favorise les produits locaux (80% de nos achats sont des produits locaux), non seulement pour minimiser le coût du transport et le taux du CO<sub>2</sub> échappé, mais aussi pour promouvoir la production locale, les petits artisans et les agriculteurs et ensuite faire profiter la communauté locale de la valeur ajoutée du tourisme afin de favoriser son implication dans notre système de préservation de l'environnement.

### ⇒ **Ressources Humaines**

L'AQUA MIRAGE reconnaît que le recrutement de la main d'œuvre locale permet de diminuer le taux du chômage et de renforcer l'économie locale.

Plus que 40% des employés de l'AQUA MIRAGE sont des femmes.

La Direction Générale a établi une politique de gestion du personnel ayant pour approche « la promotion de la valeur humaine et sociale de l'employé » à travers la création d'un fond social pour aide scolaire, allègement des dépenses à l'occasion des fêtes religieuses, organisation d'une réception pour le meilleur employé du mois et de l'année...