

# 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.

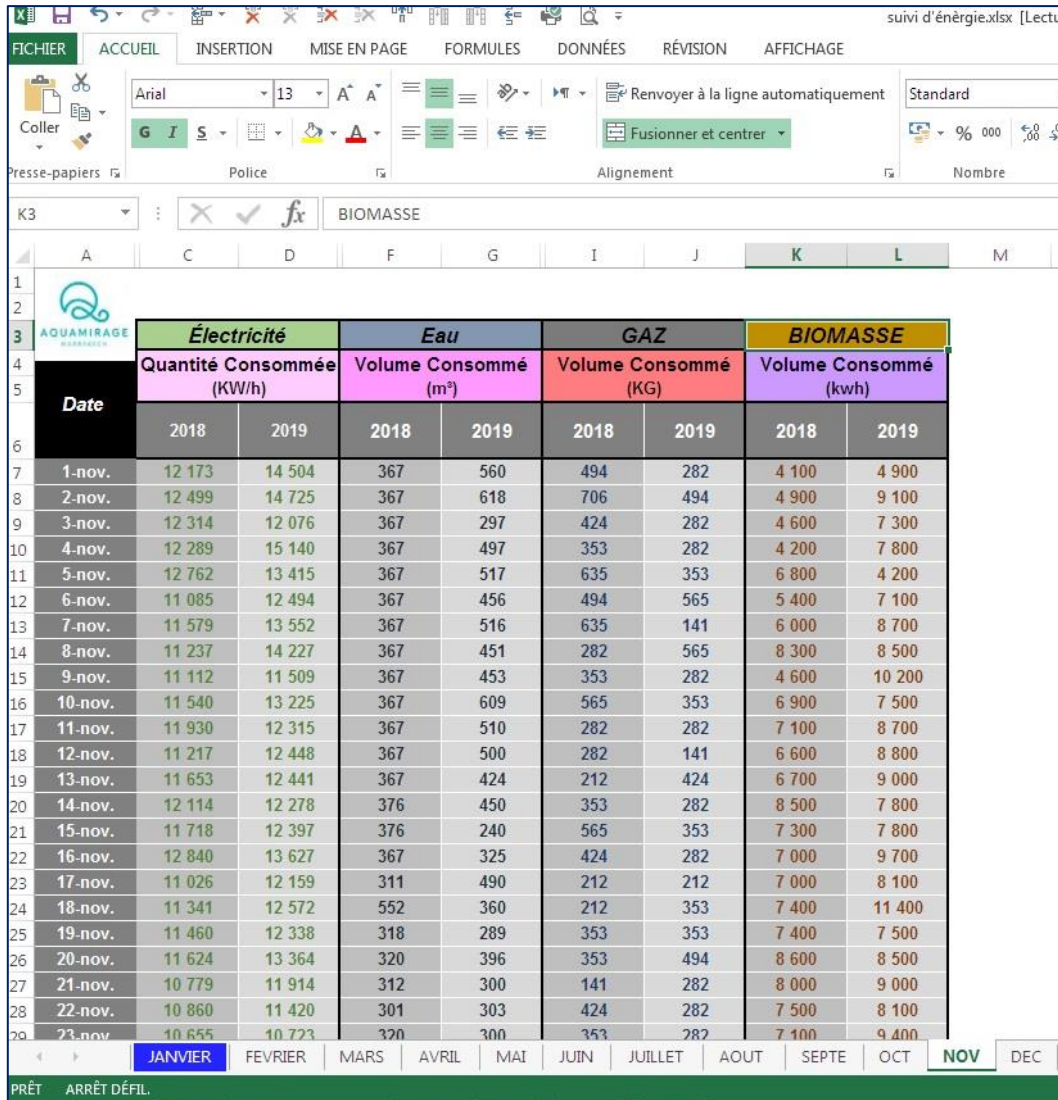
## ⇒ Résumé des initiatives



- 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    | Consommation m3         | Coût HT                 |                          |         |
| 427                     | 2988,46                 | 8,443223462              | 4,822212225 | 26,80           | 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

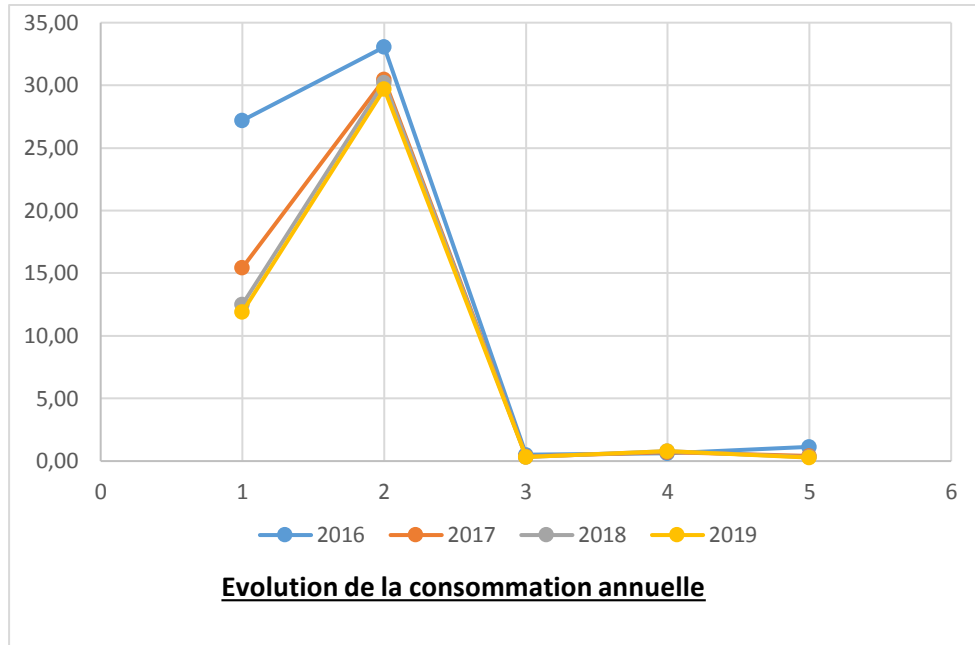
|      | Eau en m <sup>3</sup> |       |       | Electricité en kWh |        |        |        | Gaz en Kg |       |       |       |       |
|------|-----------------------|-------|-------|--------------------|--------|--------|--------|-----------|-------|-------|-------|-------|
|      | 2017                  | 2018  | 2019  | 2017               | 2018   | 2019   | 2017   | 2018      | 2019  | 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  |       |
| 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  | 10807                 | 10717 | 9322  | 9320               | 445508 | 448003 | 395020 | 453745    | 12623 | 9812  | 9212  | 7694  |
| JUN  | 10805                 | 11252 | 11894 | 9391               | 542967 | 527496 | 399993 | 472604    | 8586  | 8541  | 9882  | 8859  |
| JUL  | 30207                 | 13533 | 10289 | 12801              | 613277 | 612728 | 645419 | 594242    | 10814 | 9108  | 8894  | 11294 |
| AOUT | 10407                 | 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  | 3200                  | 9312  | 10139 | 12768              | 365032 | 365728 | 359200 | 374221    | 12850 | 9600  | 11153 | 9968  |
| DEC  | 7007                  | 9902  | 10374 | 12510              | 349501 | 349501 | 292093 | 363507    | 11526 | 13200 | 8224  | 13800 |

|       | CH Occupées |       |       |       | Nuitées |       |       |       | Electricité kWh/nuitée | Eau m <sup>3</sup> /nuitée | Gaz Kg/nuitée |
|-------|-------------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|------------------------|----------------------------|---------------|
|       | 2015        | 2016  | 2017  | 2018  | 2015    | 2016  | 2017  | 2018  |                        |                            |               |
| 0     | 3992        | 11006 | 7170  | 6222  | 0       | 7707  | 25684 | 17567 | 15139                  |                            |               |
| 0     | 7057        | 14086 | 10440 | 10630 | 0       | 13948 | 32691 | 24301 | 24238                  |                            |               |
| 0     | 9304        | 15677 | 16889 | 16310 | 0       | 18581 | 33023 | 34238 | 42517                  |                            |               |
| 0     | 14355       | 15514 | 16829 | 16624 | 0       | 35169 | 37290 | 38078 | 44075                  |                            |               |
| 10780 | 13266       | 15457 | 13049 | 16211 | 25534   | 32165 | 39699 | 32645 | 41264                  |                            |               |
| 7664  | 9933        | 16022 | 12888 | 15984 | 17992   | 23194 | 41291 | 32266 | 40277                  |                            |               |
| 11557 | 15535       | 16260 | 16313 | 16682 | 28734   | 39346 | 42219 | 42570 | 44621                  |                            |               |
| 15490 | 16761       | 16672 | 16667 | 16654 | 39426   | 44685 | 44708 | 44800 | 44624                  |                            |               |
| 8156  | 14210       | 14321 | 13589 | 16897 | 19001   | 35363 | 35472 | 33139 | 38241                  |                            |               |
| 10224 | 15789       | 15253 | 14791 | 16907 | 22658   | 37834 | 36237 | 35629 | 38654                  |                            |               |
| 7491  | 15620       | 15276 | 12076 | 13983 | 13869   | 30717 | 31616 | 24931 | 32140                  |                            |               |
| 5713  | 11006       | 9176  | 7862  | 13046 | 11262   | 25684 | 20648 | 17573 | 28123                  |                            |               |

### 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 m<sup>3</sup> et 10721 m<sup>3</sup> 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...





AQUAMIRAGE  
MARRAKECH

## CULTIVONS BIO ! MANGEONS BIO !





## COOPERATIVES & ASSOCIATIONS LOCALES









## NOS FUTURS ADORABLES CHEFS CUISINE





## CHEF MOUHA







AQUAMIRAGE  
MARRAKECH

## EDUCATION ENVIRONNEMENTALE « KIDS CLUB »









## JOURNEE DE LA TERRE





## JOURNEE MONDIALE DE L'ENVIRONNEMENT

