



The Sindbad  
★★★★★



# RAPPORT DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Période de 12 mois : Avril 2021/Mars 2022  
Année 2022



Elaboré par	Vérfié et Validé par
Sadok ARFA	Mr : Hédi FOURATI
Responsable environnement et développement durable	Gérant
	Le : 30 Mai 2022



[www.sindbadhotel.com](http://www.sindbadhotel.com)

E-mail : [sindbad@the-sindbad.com](mailto:sindbad@the-sindbad.com)

Tel : +216 72 280 122 Fax : +216 72 280 004



**Le développement durable est « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs », citation de Mme Gro Harlem Brundtland, Premier Ministre norvégien (1987).**

**En 1992, le Sommet de la Terre à Rio, tenu sous l'égide des Nations unies, officialise la notion de développement durable et celle des trois piliers (économie/écologie/social) : un développement économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement soutenable.**



## THE SINDBAD HOTEL RAPPORT DEVELOPPEMENT DURABLE

<b>Sommaire</b>	
<b>Titre</b>	<b>Page</b>
1.Préambule	03
2.Contexte général	04
.ECOMONDO .RIMINI .ITALY	04
.Institut supérieur de biotechnologie environnementale de Monastir	05
.Programme GIZ	06
.Pacte mondial des Nations Unies	07
.CITET projet ARESET/GIZ/BPEH	09
3.Le système de durabilité Travelife	10
4. Présentation de l'hotel	11
5. La Culture de l'hotel	14
6. Stratégie de l'hotel en matière de durabilité	15
<b>I) Programmes et Plans d'actions du développement durable</b>	<b>27</b>
<b>A) Développement environnemental</b>	<b>22</b>
Plan d'action du développement environnemental	23
<b>B) Programme du développement Social</b>	<b>33</b>
Plan d'actions du développement social	34
<b>C) Programme du développement communautaire</b>	<b>39</b>
Plan d'action du développement communautaire	40
<b>II) Résultats généraux de la démarche du développement durable</b>	<b>43</b>
<b>1. Résultats du développement environnemental</b>	<b>46</b>
a) Les domaines environnementaux	47
_. consommation énergétique	48
.consomption en eau de SONEDE	59
.Gestion des déchets	62
.Gestion des produits chimiques	65
.Espaces verts	68
b) La formation professionnelle	72
c) La sensibilisation sur tourisme durable	75
d) veille réglementaire	76
e) Le Respect de la vie sauvage	77
<b>2. Avancement du développement Social</b>	<b>78</b>
a) Droits de l'homme et droits du travail	79
b) Droits de l'enfant	81
c) santé et sécurité au travail	82
d) Gestion du ressources humaines conformément aux critères Travelife	91
<b>3. Avancement du développement Communautaire</b>	<b>101</b>
a) Développement local économique et culturel	111
<b>III) Programme d'amélioration continue et des recommandations pour année 2023</b>	<b>121</b>
<b>Programmation environnementale et recommandation</b>	
<b>Programmation sociale et recommandation</b>	
<b>Programmation communautaire et recommandation</b>	

## Préambule :

Le présent rapport a été élaboré par Mr Sadok ARFA responsable environnement et développement durable au sein de l'hôtel Sindbad.

L'hôtel Sindbad a pris conscience de l'importance du tourisme durable et voudrait ainsi rendre compte de sa performance en matière de durabilité et de sa capacité à gérer ses activités dans une perspective de tourisme responsable et durable.

Ce rapport contient des informations sur la performance de l'hôtel en matière sociale, environnementale, économique et expose les valeurs, les priorités et les plans d'action dans ces trois domaines, faisant le lien entre la durabilité et la stratégie de l'entreprise.

Je tiens à remercier :

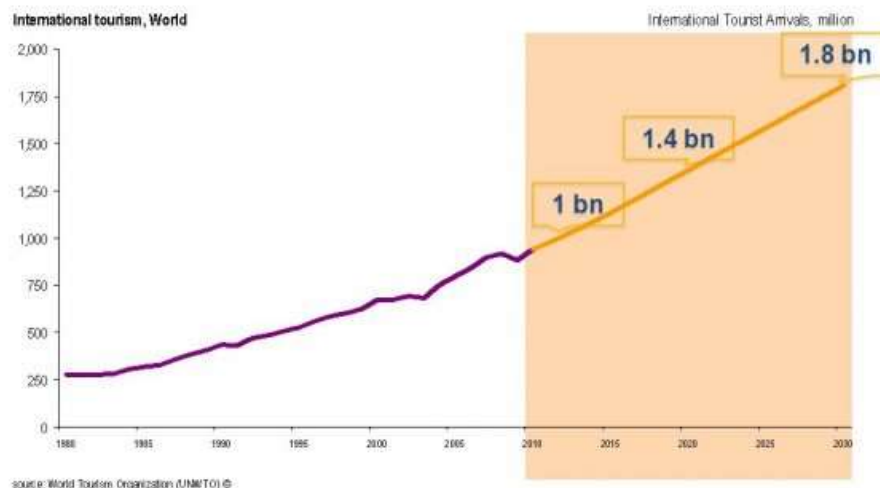
- \_ Mr Hédi FOURATI gérant de l'hôtel de son engagement total pour la durabilité
- \_ Toute la direction de l'hôtel Sindbad, tous les chefs de département, tous les employés, nos clients, nos collaborateurs, les tours opérateurs, nos fournisseurs.

C'est grâce à eux que la contribution au développement durable et l'intégration de la démarche de la responsabilité sociétale sont mis en place au sein de notre entreprise

## Introduction :

Le tourisme, secteur essentiel dans l'économie mondiale, connaît une relative croissance malgré les crises économiques et politiques qui sévissent depuis quelques années. « Les flux devraient tripler en une génération (1,5 milliard en 2020). Les arrivées de touristes internationaux dans le monde devraient continuer à augmenter selon l'Organisation Mondiale du Tourisme à un rythme de 3,3% par an (période 2010-2030) jusqu'à atteindre 1,8 milliards d'arrivées en 2030. Cette croissance oblige le secteur dans son ensemble à passer au durable. Le défi est loin d'être relevé tant sur le plan social qu'environnemental » (Huteau, 2008).

### International tourist arrivals to reach 1.8 billion by 2030



**1) Contexte général :**

L'hôtel Sindbad est engagé dans une démarche de développement durable respectueuse de l'environnement, de la société civile et de promouvoir le développement économique, culturel et le bien-être de la population locale.

De ce fait :

\_ L'hôtel a été certifié Gold Travelife en Novembre 2018 pour sa démarche de développement durable.

• **ECOMONDO RIMINI :**

\_ L'hôtel Sindbad a participé à l'évènement international de référence pour la transition écologique, les nouveaux modèles d'économie circulaire et régénérative « Ecomondo et Key Energy », en Octobre 2021 qui se tenait à Rimini-Italie.



- Institut Supérieur de Biotechnologie de l'Environnement de Monastir ISBEM :

\_ L'hôtel Sindbad a reçu le 10 Novembre 2021 un groupe d'enseignants et d'étudiants de l'Institut Supérieur de Biotechnologie de Monastir dont le but est d'étudier la mise en œuvre du dispositif de développement durable de l'hôtel.



- Programme G.I.Z :

\_ Depuis Décembre 2021 l'hôtel fait désormais partie des unités bénéficiaires du programme d'accompagnement par le GIZ pour la mise en place d'une approche intégrée de tourisme durable, visant principalement la préparation des hôtels pour la durabilité et répondant aux tendances de l'agenda 2030 des Nations Unies.



- **Le Pacte Mondial :**

\_ En avril 2022 l'hôtel a adhéré au pacte mondial des Nations Unies dans le cadre du respect de ses dix principes.

\_ L'hôtel Sindbad était le premier hôtel en Afrique qui a été accepté de rejoindre le pacte mondial.

We warmly welcome your company to a global network of over 15,000 companies and 4,000 non-business participants that are committed to building a sustainable future.

Email not displaying correctly?  
[View it in your browser.](#)



We are pleased to inform you that The Sindbad Hotel has been accepted as a participant of the United Nations Global Compact. We warmly welcome your company to a global network of over 15,000 companies and 4,000 non-business participants that are committed to building a sustainable future.

As a first step, we invite you to update your company's participant profile on the [UN Global Compact website](#). In the coming weeks, we will share more information about the various ways in which your company can take advantage of its participation with the UN Global Compact We encourage you to watch the [video](#) below as we celebrate 21 years of uniting business for a better world.





## LES DIX PRINCIPES DU GLOBAL COMPACT DES NATIONS UNIES



### DROITS DE L'HOMME

- 1 Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme
- 2 Veiller à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme



### NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

- 3 Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective
- 4 Contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire
- 5 Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants
- 6 Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi



### ENVIRONNEMENT

- 7 Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement
- 8 Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
- 9 Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement



### LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

- 10 Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

Les Dix Principes du Global Compact des Nations Unies sont dérivés de : la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, la Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail, la Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement, et la Convention des Nations Unies contre la corruption.

### CITET Projet ARESET-GIZ-BPEH

Participation de l'hôtel Sindbad à la journée de lancement du projet «  
Accompagnement des Acteurs Territoriaux pour une Approche Intégrée de la  
Gestion Durable des Ressources en Eau dans le secteur industriel » tenue à  
Hammamet le 25 Mars 2022



## 2 Le Système de durabilité Travelife :

Le label Travelife est un système de certification qui permet aux fournisseurs d'hébergement de surveiller et d'autoévaluer leur performance en matière de durabilité. Il aide les hôtels à gérer et à améliorer leurs impacts sociaux et environnementaux en se conformant aux critères internationaux de durabilité.

Travelife certifie l'engagement des hôtels envers la durabilité autant sociale qu'environnementale. Pour être certifié, l'hôtel doit répondre positivement à plus d'une centaine de critères. Le respect des critères est vérifié durant un audit.

Le système et ses critères ont été élaborés grâce à un processus de consultation multipartite impliquant voyagistes, hôteliers, associations professionnelles, organisations non gouvernementales, des cabinets d'audit et du milieu universitaire. Lancé en 2007, il est maintenant reconnu dans l'industrie du voyage et du tourisme comme l'un des outils les plus complets et crédibles. Le fait qu'il soit géré par l'industrie du tourisme elle-même et de par sa relation étroite avec les tour-opérateurs, les groupes hôteliers et les diverses associations commerciales garantit un coût équitable et une couverture large du secteur.

Travelife Ltd est une filiale en propriété exclusive de l'ABTA, Association Britannique des agences de voyage. Elle est soutenue par les principales associations professionnelles européennes et les tours opérateurs comme Thomas Cook, TUI et Kuoni.

À ce jour, plus de 17 000 hébergements à travers le monde se sont inscrits au programme « Travelife Sustainability System ».



### 3) Présentation de l'hôtel

#### 3.1) Description de l'hôtel

L'hôtel Sindbad est de catégorie 5 étoiles, situé dans la région de Hammamet, très proche du centre ville implanté en bord de mer dans un jardin luxuriant de trois hectares. Il a été construit en 1966, et entièrement rénové en 2008, 2009 puis 2014 dans un style architectural oriental avec une touche occidentale.

Il compte 146 chambres et 9 suites, dont 70% se situent en rez de chaussée. Il comprend 6 restaurants, dont deux au bord de la mer et 3 bars, une salle de conférence d'une capacité de 80 places avec des installations high-tech, un centre de soin et une piscine intérieure (chauffée).

L'hôtel jouit d'une réputation nationale et internationale. Il est ouvert toute l'année. Sa clientèle se compose de personnes envoyés par les TO et les agences de voyage, et d'individuels. La clientèle individuelle domine pendant la saison estivale.

L'hôtel The Sindbad était, lors de son inauguration, le premier 5 étoiles à Hammamet. Il jouit actuellement d'une excellente réputation dans le domaine du tourisme en Tunisie

**L'hôtel propose à ses clients les services suivants :**

#### a) Les chambres

146 chambres avec vue jardin ou mer et 9 suites vue sur mer. Toutes les chambres sont dotées d'une terrasse privative ou d'un balcon, air conditionné et chauffage avec contrôle individuel, ligne téléphonique directe, coffre-fort gratuit, télévision plasma liée par satellite et mini bar. Une connexion Internet gratuite est disponible dans toutes les chambres. Toutes les salles de bain sont dotées de Sèche-cheveux, de baignoire et pour la plupart de cabine de douche séparée.

#### b) Activités de loisir

- 5 piscines dont 4 extérieures (1 infinité pool, 1 pataugeoire, 1 classique et 1 pour le client de la suite Yasmine) et 1 chauffée intérieure.
- Salle de fitness gratuite pour tous les clients
- Centre Spa (payant) avec hammam, sauna, jacuzzi, massages, balnéothérapie, salon de coiffure et soins esthétiques
- Réseau Wifi gratuit dans tout l'hôtel, coint Internet gratuit à la réception.
- Deux boutiques d'artisanat et de souvenirs.

#### c) Restauration & bars (restaurants avec le room service)

- Restaurant « Shéhérazade » –pensionnaire.
- Restaurant et terrasse Carthage (pour le petit déjeuner)
- Restaurant « Le Chiraz »
- Restaurant « Les Voiliers »
- Restaurant the Beach
- Restaurant Thai « Manora »
- Djinn bar
- The Pool Lounge
- The Moon bar
- The Beach Bar
- Golf Pub 19

#### d) Salles de conférences

- Salle de conférences «Nabeul» toute équipée, et d'une capacité de 80 places
- Une salle de sous-commissions d'une superficie de 20 m<sup>2</sup> et d'une capacité de 10 places assises
- Une nouvelle salle de conférence est en cours d'être aménagée

#### 3.2) localisation géographique et implantation de l'unité hôtelière

L'hôtel est situé à :

- 2 km du centre d'Hammamet
- 5 km des golfs Citrus et Yasmine
- 5 km de Hammamet Yasmine
- 70 km de l'aéroport de Tunis Carthage
- 100 km de l'aéroport de Monastir
- 40 Km de l'aéroport de Nfidha

### 3.3) lignes stratégiques RSE :

L'hôtel Sindbad est certifié ISO 9001 depuis 1999 (système de management de la qualité) et ISO 22000 version 2005 (Management de la sécurité des denrées alimentaires), Certifié en Cristal Safety , Gold Travelife (2018), Posi Check, Food Check ,Pool Check, Aqua Check et Fire Check.

L'hôtel s'est engagé également avec le GIZ dans une démarche d'approche de tourisme durable. L'hôtel a reçu le prix « traveller's choice » et les attestations d'excellence de la part de Trip Advisor.

Profitant de la dynamique environnementale suscitée par la conscience et la motivation de son leadership, la direction générale de l'hôtel a décidé de poursuivre sa stratégie de durabilité et d'intégrer le programme de certification Travelife et la démarche RSE comprenant des composantes sociales et communautaires. Une certification Travelife de l'hôtel The Sindbad constituerait, effectivement, un élément clé de différenciation allant dans le sens de la stratégie de l'établissement. Il est à signaler que dans le cadre de son système de management actuel, l'établissement a établi une charte de développement durable.



# THE SINDBAD HOTEL RAPPORT DEVELOPPEMENT DURABLE



### 3.4) La culture de l'hôtel :

Est définie par :

Son image de marque, son identité, son mode de fonctionnement, son engagement autour des valeurs communes qui sont notamment, la sécurité au travail, le vivre ensemble, le respect de l'environnement, la protection de l'enfant, les droits de l'homme, la lutte contre la discrimination (en mode d'emploi et de profession), l'égalité de chances entre femme et homme, l'anticorruption et l'intégration au sein de la communauté locale.

Cette culture d'entreprise est source de cohésion et de motivation de l'ensemble du personnel.

Elle contribue ainsi, à augmenter les performances des salariés tout en gardant comme objectif principal la satisfaction des clients.



## Stratégie de l'hôtel en matière de durabilité

L'élaboration d'une véritable stratégie de développement durable de l'hôtel Sindbad repose sur certains principes qui renvoient aux processus à mettre en place et aux objectifs à atteindre.

La démarche de durabilité suppose de répondre activement aux besoins sociétaux de nos partenaires et d'anticiper les évolutions environnementales, sociales et économiques.

Notre hôtel a pour ambition de devenir un pionnier de ce développement dans le secteur de l'hôtellerie, via ses engagements exposés dans cette charte.

### Charte de développement durable

#### Engagements de durabilité de l'hotel Sindbad :

##### A) Engagement d'amélioration continue :

L'hôtel Sindbad s'engage activement dans une démarche d'amélioration continue visant des pratiques d'affaire loyales et éthiques, le développement social et la protection de l'environnement.

Cette démarche a pour but de:

1. Répondre aux attentes de nos clients et de nos partenaires.
2. Réduire l'impact de nos activités sur l'environnement.
3. Fournir de bonnes conditions de travail, de santé et de sécurité à nos employés. De les motiver et de mettre en place une formation professionnelle continue.
4. Le respect des droits de l'homme, droits de travail, droits de l'enfant et sa protection de toute forme d'exploitation et principalement de l'exploitation sexuelle.
5. Mettre en œuvre notre volonté d'assumer notre responsabilité sociale, environnementale.

A cet effet, nous avons mis en place :

- Les systèmes de management de la qualité (ISO 9001), de l'hygiène (ISO 22000)
- Le système Travelife du tourisme responsable, solidaire et durable <<Gold Travelife>>
- L'obtention de la certification de Cristal de Sécurité << Security Check >>
- L'obtention de la certification de Cristal de prévention de la santé << POSI check>>
- La mise en œuvre du programme et la certification en Système de management de l'énergie selon les normes ISO 50001 version 2011.

Par le biais de rapports annuels, nous nous engageons à suivre le niveau d'atteinte de nos objectifs de durabilité présentés ci-dessous et à évaluer notre performance globale.

##### B) Engagement de respect de la législation nationale et les normes internationales :

Nous exerçons nos activités et entretenons nos relations avec nos partenaires dans le cadre de l'application de la législation économique, financière, sociale et environnementale en vigueur en Tunisie et selon les normes internationales. A cet effet, nous assurons une veille et un suivi réglementaires réguliers.

##### C) Engagement de protection de l'environnement :

L'hôtel Sindbad s'engage activement dans une démarche respectueuse de l'environnement à travers une politique appropriée de protection de l'environnement qui vise à :

1. Respecter la législation environnementale actuelle et future et les autres exigences applicables de nos parties intéressées (internes et externes).
2. Protéger l'environnement : prévenir la pollution, les impacts environnementaux négatifs en évaluant nos impacts dès la conception (nouvel aménagement) ou achat de nouveaux équipements.
3. Poursuivre nos efforts d'amélioration de nos programmes environnementaux.
4. Poursuivre nos efforts de rationalisation de l'énergie (électricité, gaz, bois, charbon)  
Adopter l'éclairage économique (lampes LED, détecteurs de mouvements), pancartes de coupure de l'électricité dans les chambres, des microswitch d'arrêt de la climatisation, des régulateurs de vitesse,



des calorifuges, des régulateurs de débit d'eau, le bon entretien préventif des équipements afin de réduire notre consommation de **4%** en électricité et **4%** en gaz naturel et de **4%** en bois et charbon, par rapport aux consommations de l'année de référence énergétique **2014**.

5. Mise en œuvre du système de management de l'énergie selon les normes ISO 50001 version 2011.
6. Réduire nos consommations en eau de **4%** et préserver les ressources naturelles par installation de régulateurs de débits sur robinets et douches et le changement de toute la tuyauterie en PVCC.
7. Poursuivre nos efforts en matière de réduction des déchets de **4%**, encourager le recyclage et éviter toute sorte de pollution :  
La réduction des déchets non recyclables, notamment par une réduction de la quantité par l'achat en vrac, et par le recyclage du carton, du plastique, du verre, du métal et par l'application d'une **politique anti gaspillage alimentaire** et d'une **politique d'achat écoresponsable**.
8. Mettre en œuvre les bonnes pratiques environnementales au niveau des unités opérationnelles.
9. **a)** Informer et former le personnel sur les bonnes pratiques environnementales, le tri des déchets, éviter la pollution (eau, air et sol) bien sécuriser les déchets dangereux et éviter le gaspillage alimentaire.  
**b)** Sensibiliser nos clients par des pancartes et des autocollants mis dans les chambres pour contribuer à la protection de l'environnement et la préservation des ressources naturelles.
10. Impliquer les fournisseurs les sous-traitants et nos collaborateurs au respect de notre démarche de développement durable.
11. Suivre une démarche d'achat écoresponsable et sensibiliser nos fournisseurs et sous-traitants sur le respect de la vie sauvage, la biodiversité et augmenter le nombre de plantation d'espèces végétales locale de **1% d'ici fin 2021**
12. La réduction de l'utilisation de produits nocifs de **4%** notamment par l'utilisation de produit de nettoyage sans chlore pour le nettoyage quotidien des chambres.
13. Nous programmons l'achat d'équipements basé sur le choix d'appareils efficaces énergétiquement.
14. Le suivi régulier et préventif des installations techniques.
15. La mise en place d'un programme de formation externe et interne de nos employés, dans le cadre de la Taxe de Formation Professionnelle (TFP).

Nous mesurons et suivons l'avancement de nos actions environnementales :

- Par des revues de directions
- Par la disposition de ressources nécessaires pour atteindre nos objectifs,
- Par des évaluations internes et externes.

Ainsi nous encourageons l'ensemble du personnel et nos collaborateurs à participer activement au développement et à la réalisation de notre politique environnementale.

#### **D) Engagements de responsabilité social :**

L'hôtel Sindbad s'engage activement dans une démarche de responsabilité social de :

1. Respecter les droits de l'homme et les droits de travail.
2. Respecter les droits de l'enfant (moins de dix-huit ans 18) en général et de le protéger contre toutes formes d'exploitation et en particulier l'exploitation sexuelle.
3. Développer un environnement de travail sain, des salaires équitables, l'égalité des chances entre femmes et hommes et les possibilités de formation et de perfectionnement professionnels.
4. Pratiquer une gestion responsable des ressources humaines qui favorise la bonne gestion des compétences et qui bannit la discrimination professionnelle.  
Des mesures seront prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées
5. Préserver un taux de turnover qui ne dépasse pas les 2% afin de garantir une stabilité du personnel dans un environnement sain et appuyé par une la motivation et la formation continue.
6. L'interdiction effective du travail des enfants de moins de dix-huit ans (-18) sauf dans le cadre d'un programme de formation professionnelle approuvé par le pouvoir public.
7. De favoriser de bonnes conditions de travail, de santé et de sécurité à nos employés et à nos clients.
8. Développer le dialogue social, la remontée d'informations entre nos employés partenaires, nos fournisseurs, nos clients et nos salariés, pour contribuer au bien-être.

9. Fidéliser le personnel qualifié et assurer ainsi des prestations de qualité.
10. Promouvoir le respect des conventions fondamentales collectives de l'OIT. La Convention collective nationale de travail de l'hôtellerie et de la restauration prévoit des salaires minimaux pour différents échelons de qualification qu'il faut la respecter.

#### E) Engagement sociétale et communautaire :

- Nous contribuons au développement du bien-être des populations locales et à la découverte et exposition aux visiteurs de leurs culture et traditions locale et régionale
- Nous collaborons avec les autorités locales et les organisations de la société civile.

#### 1) Patrimoine régional :

L'hôtel Sindbad, s'engage à protéger et à valoriser le patrimoine régional, afin de permettre aux générations futures de profiter des attraits touristiques et culturels de la région.

- Le patrimoine ne doit pas être commercialisé, vendu, acheté ou échangé comme des biens commerciaux.
- Le patrimoine ne doit pas faire l'objet de vol d'objet d'art ou de trafic illicite.
- Le patrimoine ne doit pas être exploité commercialement pour le commerce ou la spéculation.
- Le patrimoine ne doit pas être dispersé de manière irrécupérable.

L'hôtel Sindbad favorise la sauvegarde du patrimoine culturel immatériel en mettant à la disposition gracieusement la salle de conférence au groupe international de l'UNESCO pour l'élaboration de politiques de sauvegarde du patrimoine culturel immatériel régional.

#### 2) Développement local : développement économique et culturel :

L'hôtel Sindbad s'engage à soutenir le développement économique et culturel locaux via :

1. Le recrutement de 60% de notre besoin en personnel du gouvernorat de Nabeul.
2. La valorisation de l'architecture locale.
3. En outre, nous tenons à travailler avec des fournisseurs locaux à raison de **80%** qui s'engagent eux aussi dans une démarche de développement durable et de nous fournir des produits locaux respectant l'environnement, la vie sauvage et la biodiversité.
4. Nous soutenons autant que possible les acteurs culturels régionaux via des actions de mécénat (groupe de peintres et exposition des tableaux) ou des initiatives propres à l'entreprise (Intégration de la nourriture traditionnelle locale dans le choix de menu).
- 5\_ En outre l'hôtel Sindbad encourage le soutien des associations locales (association de l'enfant défavorisé, Association des handicapés, Association de l'environnement, association des enfants cancéreux, association de protection de la ville de Hammamet), ainsi que le soutien de la foire des agrumes et participe aux actions locales de la communauté (nettoyage de la rue et de la plage et fournis du matériel nécessaire).
- 6\_ L'hôtel Sindbad sensibilise ses clients et ses collaborateurs sur les coutumes Tunisiennes, l'art culinaire local et la visite des sites culturels régionaux (centre international de la culture de Hammamet, Musée de Nabeul, site archéologique régional, Musée de religions à Yasmine Hammamet, synagogue.).
- 7\_ L'hôtel Sindbad privilégie le soutien de l'artisanat en disposant des cadeaux à ses clients de types artisanal comme la Fouta, des produits de bienvenue (Talisman, main Fatma, Bougie cube, Plat Nafta, Parfum et Tige, Coupelle cœur rouge avec bougie..), une boutique de vente aménagée dans l'hôtel est bien équipée de divers articles, le choix des pots de poterie pour servir les besoins du jardin, des cendriers pour les clients à la plage, une grande cage pour la décoration bien exposée aux visiteurs, aux clients, des tableaux de peintres locaux et des tableaux artisanaux sont fixés sur les murs pour la valorisation de l'artisanat, de la décoration et le développement culturel local.
- 8\_ L'hôtel Sindbad offre à ses clients des cadeaux de production locale sous forme de bouteilles d'huile d'olive du champ de l'hôtel, de qualité extra vierge et biologique.

#### F) Engagements, Qualité, Santé, Sécurité et Disposition des Ressources

### 1) Engagement Qualité :

- L'hôtel Sindbad est certifié en ISO 9001.
- L'hôtel Sindbad s'engage activement à fournir un service de qualité et respecte strictement les retours de ses clients via des questionnaires de satisfaction et le site internet.

Les résultats sont analysés et intégrés dans un plan d'action afin de répondre aux attentes principales des clients.

- L'hôtel Sindbad veille à améliorer le taux de satisfaction de ses clients de 10% en 2021.

### 2) Engagement Santé et Sécurité au travail :

- L'hôtel s'engage à prévenir les risques liés à la santé et la sécurité des clients, des employés, des fournisseurs, des visiteurs et des communautés avoisinantes, notamment via des directives, des mesures internes, de la formation continue des employés en matière de santé et sécurité et des contrôles stricts des sous-traitants.
- Par ailleurs l'hôtel Sindbad est certifié en : ISO 22000, Security Check et POSI Check
- L'hôtel Sindbad s'engage à atteindre un objectif de 80% en 2021 par rapport à ses engagements dans les démarches santé et sécurité.

### 3) Engagement de mise à disposition des ressources :

- L'hôtel Sindbad s'engage à mettre en disposition les ressources nécessaires pour atteindre ses objectifs de la charte de développement durable.
- L'hôtel Sindbad veille à l'encouragement de l'ensemble de ses employés et ses collaborateurs, afin qu'ils participent activement à l'implantation et à l'application de la charte de développement durable au niveau de ses activités et de ses services pour le bien de l'ensemble et le bien des futures générations.

## G) Application, rôles des employés, des collaborateurs et des clients :

### 1) Application :

Cette charte de durabilité s'applique au niveau de toutes les activités et services de l'hôtel sindbad en interne et en externe.

### 2) Rôle des employés :

- Tous les employés de l'hôtel Sindbad sont appelés à adhérer et à contribuer à la réalisation des objectifs de cette charte de développement durable et la direction générale s'engage à mettre en disposition les moyens nécessaires pour y arriver.

### 3) Rôle des collaborateurs :

- Les collaborateurs de l'hôtel Sindbad sont appelés à respecter cette charte de durabilité et de s'engager à rendre des services respectueux des ambitions de l'hôtel en matière de développement environnemental, social et économique.

### 4) Les clients :

- L'hôtel Sindbad remercie et sollicite par ailleurs ses clients de bien vouloir encourager cette démarche de durabilité, du tourisme responsable et solidaire.

La mise en œuvre et l'amélioration continue de la consécration des principes exposés dans cette charte constituent le socle de la stratégie de l'hôtel Sindbad :

- Hôtel responsable qui respecte et préserve à long terme les ressources naturelles, culturelles et sociales et contribue de manière positive et équitable au développement économique.
- Hôtel solidaire avec : ses employés, ses clients, ses prestataires, la communauté de Hammamet et la population locale.

Cette stratégie de responsabilité, de solidarité pour la durabilité sera révisée annuellement.



Afin de bien renforcer l'intégration des préoccupations environnementales, sociales, économiques et culturelles de notre stratégie nous avons mis en œuvre des politiques appliquées au sein de l'hôtel et des plans d'actions.

- **Programmes des développements :**

- \_ Programme de développement environnemental.
- \_ Programme de développement de thématiques sociales et ressources humaines.
- \_ Programme de développement et d'intégration au sein de la communauté locale.

- **Politiques :**

- \_ Politique anti- discrimination, égalité de traitement et anti-harcèlement
- \_ Politique de santé et sécurité au travail.
- \_ Politique de protection des enfants contre les exploitations et surtout l'exploitation sexuelle.
- \_ Politique d'approvisionnement durable, écoresponsable
- \_ Politique anti gaspillage alimentaire.
- \_ Politique anticorruption.
- \_ Politique assurance qualité

- **Plans d'actions :**

- \_ Plan d'action global environnemental.
- \_ Plan d'actions sociale et thématiques ressources humaines.
- \_ Plan d'action de développement et d'intégration au sein de la communauté locale





# ROGRAMMES ET PLANS D' ACTIONS DU DEVELOPPEMENT DURABLE





## LES PILIERS DU DEVELOPPEMENT DURABLE

- Développement environnemental.
- Développement social.
- Développement communautaire économique et culturel.



## A) Développement Environnemental :

<b>a) Programme</b>					
	<b>PROCESSUS/AXES</b>	<b>OBJECTIFS</b>	<b>INDICATEURS</b>	<b>FREQ UENC E</b>	<b>Période :Av2021- Mars2022 /2014</b>
<b>1</b>	Maitrise de la consommation d'eau	Diminuer la consommation d'eau	Consommation eau / nuitée (L)	Mois	Diminution 4%
<b>2</b>	Maitrise de la consommation d'électricité	Diminuer la consommation d'électricité	Consommation électrique / nuitée(kwh)	Mois	Diminution 4%
<b>3</b>	Maitrise de la consommation du gaz	Diminuer la consommation de gaz	Consommation gaz /nuitée(Nm <sup>3</sup> ,Thm)	Mois	Diminution 4%
<b>4</b>	Maitrise de la consommation du gasoil	Maitrise de la consommation du gasoil	Consommation en L/Nuitée et en L/Km	Mois	Diminution 4%
<b>5</b>	Maitrise de la consommation énergétique (bois et charbon)	Diminuer la consommation de bois et du charbon et préserver les espèces végétales	Consommation en kg/nuitée	Mois	Diminution 4%
<b>6</b>	Maitrise de la consommation des produits chimiques	Choix des produits d'entretien et de nettoyage respectant l'environnement et en diminue la consommation	Consommation/nuitée (L)	Mois	Diminution 4%
<b>7</b>	Le gaspillage alimentaire	Réduire le gaspillage alimentaire	Kg/nuitée	Mois	Diminution 4%
<b>8</b>	Gestion des déchets	Assurer le traitement des déchets par des filières conformes et en réduire la quantité à la source	Qté de déchets enlevées et traités/mois/type déchet	Mois	Diminution 4%
<b>9</b>	Intégration paysagère	Améliorer l'aspect du lieu et le coté pittoresque.	Le taux de satisfaction des clients	Mois	100% des clients
<b>10</b>	Réduction de la pollution(eau, air, sol)	Prévenir les fuites et les déversements au sol et dans le réseau ONAS et le dégagement de co2	Nombre de fuites et déversements au sol	Trm	Pas de diversement/trimestr e
<b>11</b>	La veille réglementaire	Conformité applicable	Le taux(%) en conformité applicable	Trm	100%
<b>12</b>	Formation Professionnelle et sensibilisation des employés	Sensibilisation, Amélioration des compétences professionnelles	Le taux (%) de personnels qui ont participé aux formations et sensibilisation	Trm	100%

## b) Plan d'actions du développement Environnemental :

### 1) Energie :

DOMAINES ENVIRONNEMENTAUX	OBJECTIFS	ACTIONS	PRIORITE (1à3)	Axes/actions	REF document	COUT DT	RESPONSABLE	ECHEANCE	Taux % réalisation
<b>ENERGIE</b> (Electricité, Gaz, Fuel, Charbon, Bois)	_ Réduire la consommation énergétique (Elec 4%et gaz de 4% ) et de 4% (bois, charbon) pour l'année 2021  _ Améliorer l'usage énergétique.  _ Réduire la pollution atmosphérique	Faire la diagnostique énergétique (Audit Energétique)	3	réglementaire			PDG ARFA SADOK	Fin sept 2022	
		Vérifier de la bonne adaptation du contrat de fourniture d'électricité aux besoins de l'HOTEL (déclaration des puissances, mode de tarification)	3	Procédure de vérification de factures STEG	A créer		Chef entretien	OCt 2021	100%
		Mettre en place le Système de Management Energétique SMEn ISO 50001 version 2011	3	Amélioration continue			PDG DIRECTION CHEFS DEPTS	Fin Déc 2022	
		Suivre la consommation énergétique (Relevés, rationalisation, évolution consommation et couts)	2	Revue énergétique			Chef entretien	Chaque Moi	100%
		Afficher des instructions écrites, afin d'être certain que le matériel est utilisé correctement et bien éteint quand il n'est pas utilisé ainsi que l'éclairage (Merci d'éteindre la lumière inutile et l'éteindre en générale en fin de service)	2	Communication/sensibilisation			ARFA SADOK chef entretien	Fin AVRIL 2022	100%
		Installer des variateurs de vitesse au niveau des pompes (12)	2	PA			PDG chef entretien	Fin JUIN2022	
		Installer des économiseurs pour réduire le débit d'eau chaude sanitaire (Hébergement + locaux communs : 200 unités).	3	PA			Chef entretien	Janv 2022	80%
				Faire des installations coupant automatiquement le chauffage ou l'air conditionné dans les chambres en cas d'ouverture de fenêtres et/ou porte (micro-switch+ pont carte adaptés à la serrure)	2	PA		PDG chef entretien Mme HAYET	Fin 2022
		Faire une maintenance préventive des équipements, les échangeurs thermiques du circuit chaud et froid+	2	Maîtrise Opérationnelle/ Procédure		Chef entretien	Tjrs	100%	



THE SINDBAD HOTEL RAPPORT DEVELOPPEMENT DURABLE

<p><b>ENERGIE</b></p> <p><i>(Electricité, Gaz)</i></p>	<p><i>L'exploitation rationnelle des ressources naturelles en vue d'un développement durable</i></p>	<p><i>Entretien des installations de climatisation, ventilation, extraction pour en assurer le fonctionnement optimal : nettoyage filtres à air, filtres à eau et installer un correcteur du volume de gaz PTZ</i></p>	3	<p><i>Maîtrise Opérationnelle/ Procédure</i></p>			<p><i>Chef entretien</i></p>	<p><i>Tjrs</i></p>	100%
		<p><i>Entretien des installations de chauffage (chaudières), faire l'analyse des fumées</i></p>	3	<p><i>Maîtrise Opérationnelle/ Procédure</i></p>			<p><i>Chef entretien</i></p>	<p><i>Tjrs</i></p>	100%
		<p><i>Opter pour des systèmes d'isolation performants afin d'éviter les pertes de chaleur ou de fraîcheur (calorifuges, rideaux chambres froides, stores, joints des chambres froides, joints des fenêtres.)</i></p>	2	<p><i>Achat (à spécifier)</i></p>			<p><i>Chef entretien</i></p>	<p><i>Fin AVRIL 2022</i></p>	100%
		<p><i>Réparer ou remplacer les équipements défectueux par d'autres plus performants et plus économiques (lingerie, SPA)</i></p>	2	<p><i>Conceptio/achat Maîtrise Opérationnelle/ Procédure</i></p>			<p><i>PDG chef entretien</i></p>	<p><i>MAI 2022</i></p>	100%
		<p><i>Former et sensibiliser le personnel sur l'économie d'énergie et l'entretien des équipements</i></p>	3	<p><i>Formation/sensibilisation/communication Programme de formation (Planning, thèmes, personnes,..)</i></p>	(		<p><i>ARFA SADOK RRH chef entretien</i></p>	<p><i>Fin JANV 2022</i></p>	100%
		<p><i>Vérifier la conformité réglementaire applicable</i></p>	3	<p><i>Procédure</i></p>				<p><i>FEV 2022</i></p>	80%
		<p><i>Sensibiliser les clients sur notre démarche d'économie d'énergie.</i></p>	2	<p><i>Communication sensibilisation</i></p>			<p><i>siMed Antit ,ch recp</i></p>	<p><i>Déc 2021</i></p>	100%
		<p><i>Informers les fournisseurs que notre choix des offres est jugé sur la performance énergétique de leurs équipements (engagement des fournisseurs)</i></p>	3	<p><i>Conception/ achat (procédure d'achat)</i></p>			<p><i>RESPONSABLE achats équipements</i></p>	<p><i>Fin DEC 2021</i></p>	100%

2) Eau :

Domaines environnementaux	Objectifs	Actions	Priorite (1à3)	Cout dt	Responsable	Echéance	Taux % de réalisation
EAU	<p><b>_ L'exploitation rationnelle des ressources naturelles en vue d'un développement durable</b></p> <p><b>_ Réduction de la consommation en eau de 4% pour l'année 2021</b></p> <p><b>_ La conformité Réglementaire applicable au sein de l'Hôtel.</b></p>	Vérifier la conformité réglementaire.	3				
		Faire le suivi des consommations en eau de l'établissement (relevés, rationalisation, évolution consommation et couts)	2		Chef entretien	Chaque Mois	
		Installer des équipements d'économie d'eau <b>régulateurs de débit, bouton poussoir, chasses économes, etc.</b>	3		Chef entretien	Jan2022	
		Entretien régulier des conduites et équipements	2		Chef entretien		
		Faire des analyses de l'eau y compris l'eau grise (analyses physico-chimiques, microbiologique)	2		Chef entretien HYGIENISTE	Janv 2022	
		Entretien l'eau de la piscine pour une meilleure durée de vie et faire la maintenance des filtres	2		Chef entretien	Tjrs	
		Installer des systèmes économiques d'arrosage des espaces verts, choisir des plantes à faible besoins en eau et arroser la nuit ou très tôt le matin.	3		PDG ARFA SADOK chef entretien	JANV2023	
		Former et sensibiliser le personnel sur l'économie d'eau et l'entretien des équipements	2		ARFA SADOK RRH Chef entretien	tjrs	
		Sensibiliser les clients sur notre démarche d'économie d'eau	2		si Naïm ,si Med Antit, Ch Recp	Fin Dec2022	

3) Déchets :

DOMAINES ENVIRONNEMENTAUX	OBJECTIFS	ACTIONS	PRIORITE (1à3)	COUT DT	RESPONSABLE	ECHEANCE	Taux % de réalisation
DECHETS	_ Réduire de 4% la quantité de déchet pour année 2021	Identifier les principales sources de déchets dans l'établissement et les différents types de déchets.	3		ARFA SADOK	AVR2021	OK
		Chiffrer les coûts de traitement et d'évacuation des déchets(déchets cuisines, jardin, dégraissage boite à graisse cuisine)	2		ARFA SADOK	NOV2022	ok
		Mettre en place des conteneurs par des couleurs, des étiquettes pour chaque déchet	3		ARFA SADOK	AVRIL2020	OK
	_ Réutiliser et encourager le recyclage des déchets	Aménager des locaux de stockage des différents déchets	3		Chef entretien	AVR2020	OK
		Trier à la source les déchets recyclables (plastique, carton, canettes, verres, huile friteuse) et les évacuer selon les normes en vigueur du respect de la loi	3		Tous les Chefs de départements	AVR2018	OK
	_ Réduire la pollution	Trier les déchets dangereux, les stocker et les évacuer selon les normes en vigueur	3		ARFA SADOK Chef entretien	NOV 2020	OK
	_ Préserver les ressources naturelles	Collecter séparément les déchets organiques, retours plats clients pour les valoriser comme nourriture animale	3		Chefs cuisines	AVR2020	OK
		<b>Réduire les déchets d'emballage</b> : Acheter des produits ayant le moins d'emballage possible, Utiliser des produits rechargeables au lieu de produits jetables	2		ECONOME	JANV 2022	ok
		Ne pas brûler les déchets à l'air libre, ni les disperser dans la nature ou les enfouir, Sélectionner les produits les moins polluants et les plus durables	2		SADOK /chef entretien	tjrs	ok
		Sensibiliser et former le personnel sur l'importance de tri des déchets.	3		les chefs de départements	JANV2022	ok
		Informers les fournisseurs sur nos engagements envers l'environnement afin de nous livrer des produits en vrac et a emballage réutilisable ou recyclable ( Engagements fournisseurs)	2		_ECONOME _RESP ACHAT EQUIPEMENTS	JANV2022	ok
		Sensibiliser les clients sur notre démarche de tri sélectif des déchets afin de sauver notre environnement( charte DD, affiches aux chambres)	2		_DIRECTION _CHEF RECEPTION	JANV 2022	ok
		Vérifier la conformité avec la législation en vigueur (gestion des déchets conforme à la loi applicable)	2		Direction	JANV 2022	ok

## 4) Produits chimiques :

	<i>Objectifs</i>	<i>Actions</i>	<i>Priorite (1à3)</i>	<i>Cout dt</i>	<i>Responsable</i>	<i>Echeance</i>	<i>Taux% de réalisation</i>
<i>Produits chimiques de nettoyage et d'entretien</i>		<i>Acheter des produits de nettoyage respectant l'environnement</i>	3		<i>ECONOME</i>	<i>DEC 2018</i>	<i>OK</i>
	<i>_ Réduire la pollution Liée aux produits chimiques et la sensibilisation du personnel de nettoyage sur le dosage des produits</i>	<i>Stocker les produits chimiques dans des endroits bien sécurisés et selon les normes en vigueur ainsi utiliser des bacs de rétention pour éviter les risques et la pollution .</i>	3		<i>ECONOME Chef entretien RESP LINGERIE</i>	<i>Mai2018</i>	<i>OK</i>
	<i>_ Réduire la consommation en produit chimique de 4%</i>	<i>Afficher les données de sécurité pour les produits chimiques (FDS).</i>	2		<i>HYGIENISTE chef entretien</i>	<i>JANV2022</i>	<i>ok</i>
		<i>Appliquer le dosage approprié afin d'économiser le produit et de l'eau</i>	3		<i>HYGIENISTE chef entretien CHEF STEAWARD RESP LINGERIE</i>	<i>Avril2019</i>	<i>OK</i>
		<i>Sensibiliser et former le personnel de nettoyage sur le dosage et le mode d'emploi des produits afin de préserver la santé et l'environnement</i>	3		<i>HYGIENISTE</i>	<i>CHAQUE DEUX MOIS</i>	<i>OK</i>

## 5) Achats Ecoresponsables :

	<i>Objectifs</i>	<i>Actions</i>	<i>Priorite (1à3)</i>	<i>Cout dt</i>	<i>Responsable</i>	<i>Echeance</i>	<i>Taux % de réalisation</i>
<i>Achat écoresponsable</i>	<i>_ Préserver l'environnement</i>	<i>Elaborer une politique d'engagement d'achat éco -responsable</i>	3		DG SADOK	JUILLET 2018	ok
	<i>_ Soutenir le développement économique locale</i>	<i>Acheter des produits locaux pour réduire la pollution due au transport des marchandises</i>	3		ECONOME	DEC2018	ok
		<i>Prendre en considération les critères de consommation d'eau et d'énergie lors de l'achat de nouveaux équipements</i>	3		<u>ECONOME</u> <u>RESP ACHATS</u> <u>EQUIPEMENTS</u>	Avril 2018	ok
	<i>_ Renforcer le choix des fournisseurs locaux à 80%</i>	<i>Préférer les produits avec peu d'emballages, recyclables, réutilisable, réparables, biodégradables</i>	3		ECONOME	JANV 2022	ok
		<i>Informer les fournisseurs sur notre démarche de durabilité et que le choix de ses offres sera jugé sur la performance énergétique de leurs équipements ( critères inscrits sur la demande offre de prix)</i>	2		<u>ECONOME</u> <u>RESPONSABL</u> <u>E ACHATS</u> <u>EQUIPEMENTS</u>	DEC2021	ok
		<i>Informer les fournisseurs que nos <b>critères</b> de sélection de nos <b>fournisseurs tiennent compte</b> des conditions de <b>respect de l'environnement</b> ou d'engagement éthique (à mentionner au cahier de charge achat, engagement fournisseurs)</i>	3		<u>_ Direction</u> <u>ECONOME</u> <u>RESPONSABL</u> <u>E ACHATS</u> <u>EQUIPEMENTS</u>	DEC 2021	ok

	Objectifs	Actions	Priorité (1à3)	Axes/actions	Ref docmnt	Cout dt	Responsible	Echeance	Taux% de réalisation
<i>Achat équipements écoresponsables</i>	_ la préservation de l'environnement et réduction des dépenses (Economie d'eau, Economie d'énergie, Réduire la pollution, Réduire les dépenses)	<i>Achat des régulateurs de débit d'eau au niveau des : robinets, douches, jacuzzis des suites</i>	3	PA (devis)			Chef entretien	JANV 2022	
		<i>Achat d'un adoucisseur d'eau</i>		PA (devis)			Chef entretien	NOV 2018	OK
		<i>Changement de tuyauterie</i>	3	PA(devis)			Chef entretien	NOV 2018	OK
		<i>Achat des lampes LED et détecteurs de mouvement</i>	3	PA (devis)			Chef entretien	NOV 2018	100%
		<i>Achat de 12 variateurs de vitesse des pompes</i>	3	PA (devis)			Chef entretien	NOV 2022	
		<i>Achat d'un correcteur de volume (PTZ) du gaz</i>	3	PA (devis)			Chef entretien	NOV 2022	
		<i>Achat d'un ballon eau chaude 2000 litres avec échangeur tubulaire pour STATION 149 N°1</i>	2	PA (devis)			Chef entretien	NOV 2018	ok
		<i>Achat échangeur tubulaire inox pour STATION 149 N°2</i>	3	PA (devis)			Chef entretien	NOV 2018	ok
		<i>Achat Equipements pour installation de chauffage au sol d'eau chaude pour CENTRE SPA</i>	2	PA (devis)			Chef entretien	Mai2018	100%
		<i>Achat de 11 rideaux d'isolation pour chambres froides</i>	3	PA (devis)			Chef entretien	OCT2018	OK

### 6) Consommation Responsable et anti gaspillage alimentaire :

AXE RSE	Objectifs	Actions	Priorité	Documents	Responsable	Echéance	% Réalisation
Consommation Responsable et anti gaspillage alimentaire et matières premières	Préserver l'environnement	Sensibiliser les employés sur le gaspillage	3	Feuille de présence	Sadok ARFA	Déc2022	
	Prévenir le gaspillage de la matière première	Politique anti-gaspillage alimentaire	3	politique	Sadok ARFA	Déc2021	ok
	Prévenir le gaspillage alimentaire	Surveiller les conditions de stockage et la réutilisation des restes de nourriture	3	PLAN DE Suivi	Hygiéniste Chef cuisine Contrôle F&B	Déc2022	
Réparation et allongement du cycle de vie des produits	Modèle d'économie circulaire	Réutilisation et allongement du durée de vie des produits	3	Bons de réparation _ fichiers enregistrement	Chef entretien Chef cuisine	Fev 2022	ok

### 7) Espaces verts :

	Objectifs	Actions	Priorite	Cout dt	Responsable	Echéance	avancement
Intégration paysagère	_ Renforcer la concurrence et améliorer l'aspect du lieu et le côté pittoresque._ Améliorer de 1% la plantation des espèces locales	_ Faire des décorations locales			ARFA SADOK		
		_ choisir des espèces non exigeantes en eau et en produits chimiques et qui ne produisent plus de déchets (plantes grasses exotiques).	3		ARFA SADOK	Fin 2018	OK
		_ renforcer la plantation des espèces locales qui s'adaptent au climat local.	2		ARFA SADOK	Fin 2018	OK
		_ Renforcer la verdure en générale autour des terrasses pour améliorer le côté pittoresque et le relaxe pour les clients.	3		ARFA SADOK	Fin 2017	100%

8) Santé et sécurité environnementale :

Domaines environnementaux	Objectifs	Actions	Priorite (1à3)	Cout dt	Responsable	Echéance	Taux% avancement
<b>Santé et Sécurité</b>	<i>Prévention et protection de la santé et la sécurité au Travail</i>	<i>Sensibilisation des employés en domaines de santé et sécurité au travail</i>	3		<i>Direction et Chefs départements</i>	<i>Déc2020</i>	<i>ok</i>
		<i>Sensibilisation sur la Pandémie covid19</i>	3		Direction et chefs services	<i>Déc2020</i>	<i>ok</i>
		<i>Identification des risques et procédures d'urgence</i>	3		Direction	<i>Déc2021</i>	<i>ok</i>
		<i>Achat des équipements et moyens de protection</i>	3		Direction	<i>Janv2022</i>	<i>ok</i>
		<i>Diagnostiques périodiques des installations et certification</i>	3		Chefs entretien Direction	<i>Déc2022</i>	
		<i>Formation professionnelle</i>	3		Direction et	<i>Dec2022</i>	

9) La Conformité règlementaire Environnementale :

Axe	Objectif	Actions	Priorité	Cout DT	Responsable	Echéance	%réalisation
Lois	Conformité	Veille et suivi	3		Resp- Env	Oct2022	
		Sensibilisation	2		Direction	Oct2022	
		Formation	3		Direction	Janv2022	ok



## 10) La Formation professionnelle

THEME	OBJECTIF	ACTION	PRIORITE (1à3)	COUT DT	RESPONSABLE	Taux(%) de réalisation	ECHEANCE
<i>Management Environnementale ISO 14001 version 2015</i>	<i>La mise en œuvre du système ME et l'amélioration de la compétence professionnelle Environnementale</i>	<i>Faire une formation sur le système de management environnemental ISO14001 version2015</i>	3		PDG ARFA SADOK		DEC 2022
<i>Efficacité Energétique</i>	<i>L'amélioration de l'usage et réduction de la consommation énergétique et les compétences professionnelles</i>	<i>Faire une formation sur Efficacité Energétique</i>	3		PDG ARFA SADOK		Déc 2022
<i>Gestion des déchets dangereux</i>	<i>Faire la bonne gestion des déchets dangereux pour bien préserver l'environnement et encourager le triage sélectif</i>	<i>Faire des formations sur la gestion des déchets dangereux</i>	3		PDG ARFA SADOK		JANV 2022
<i>La veille réglementaire environnementale</i>	<i>Renforcer nos engagements au respect de la loi. Vérifier la conformité avec la LOI en vigueur.</i>	<i>Faire une formation sur la veille réglementaire</i>	2		PDG ARFA SADOK		JANV 2022
<i>Etude des dangers et plan d'opérations internes , santé et sécurité au travail</i>	<i>Renforcer la sécurité environnementale au travail, des hommes et des biens</i>	<i>Faire une formation sur Thème</i>	3		PDG RH ARFA SADOK		oct 2022
<i>La responsabilité sociale et sociétale au sein de l'entreprise RSE</i>	<i>Renforcer la responsabilité sociale et sociétale de l'HOTEL envers l'environnement humaine et la communauté locale pour une approche RSE</i>	<i>Faire une formation sur Thème ISO 26000</i>	3		PDG RH ARFA SADOK		Fevrier 2022
<b>TRAVELIFE ET LE DEVELOPEMENT DURABLE</b>	<i>Renforcer les capacités de l'Entreprise en système de durabilité</i>	<i>Faire une formation Travelife</i>	3		PDG RH ARFA SADOK	OK	AVRIL 2018

## B) développement social et thématiques Ressources Humaines :

a) Programme social et thématiques ressources Humaines						
	Axes RSE	Objectifs	Indicateurs	Fréquence	Cibles 2021/2022	Résultats
1	Droit de L'Enfant	Renforcer la sensibilisation sur les droits et la protection de l'enfant	Taux de sensibilisation des employés à la protection des enfants	Annuel	100% du personnel directement impliqué sensibilisé	
2	Emploi	_ Se conformer aux critères relatifs au social et la gestion des ressources humaines _ Préserver un taux de turnover ne dépassant pas 2%	Taux de réponse aux critères sociaux de Travelife	Mensuel	100% Conforme aux critères Travelife	
3	Organisation du travail	_ Améliorer l'organisation du travail. _ Améliorer la satisfaction des employés _ Amélioration des Conditions de travail	Emploi de temps de travail _ Tableau de bord gestion (présence, absence, congé) _ Veille règlementaire (Affiche) _ Le taux de satisfaction des Employés _ Enquête de satisfaction des employés (affichée)	Journaliere	100% Conforme aux critères Travelife.	
4	Droits de l'homme	Respecter les droits de l'homme	Conformité au règlementation	Mensuel	100% Conforme	
5	Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives au droit du travail	Le respect des convention fondamentales de l'OIT relative au droit de travail	Conformité au règlementation et conventions	Mensuel	100% Conforme	
6	Santé et sécurité au travail	_ Amélioration des conditions de santé et de sécurité au travail pour les employés, les clients et nos collaborateurs.	_ Dossier de contrôle médicale	Mensuel		
7	Formation professionnelle	Amélioration des compétences et la performance professionnelle	_ Enquête d'identification des besoins en formation	Mensuel	80% du programme de formation	
8	_ Diversité et égalité des chances / égalité de traitement (anti discrimination et harcèlement)	Une gestion des ressources humaines qui banni la discrimination, le harcèlement, favorise le dialogue social	_ Transparence de la communication par dossier, par fichiers et par affiches. _ Pv de dialogue social	Mensuel	_ Actions de dialogue social	

## b) Plan d'action du développement social et thématiques Ressources Humaines

### 1) Droits et protection de l'enfant :

<i>Axes d'engagement</i>	<i>Objectifs</i>	<i>ACTIONS</i>	<i>PRIORITE (1à3)</i>	<i>COUT DT</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>TAUX (%DE REALISATION)</i>	<i>ECHEANCE</i>
<i>Droit de l'enfant</i>	<i>Renforcer la sensibilisation sur les droits et la protection de l'enfant</i>	<i>formation et sensibilisation du personnel sur les droits de l'enfant et sa protection de toutes sortes d'exploitation notamment l'exploitation sexuelle en contactant le <b>délégué régional pour la protection de l'enfance.</b></i>	3		ARFA SADOK		Janv. 2022
		<i>Faire une note de communication interne sur : la protection contre l'exploitation des enfants en général et l'exploitation sexuelle en particulier</i>	3		DG		Janv 2022
		<i>Faire des dons en fourniture scolaires afin d'alléger les charges des familles pour que les enfants avoir accès à une éducation scolaire normale.</i>	2		DG		Janv 2022
		<i>Respecter les normes nationales de la convention sur le travail des enfants et les Conventions de l'OIT 138/182 (cas des apprentis inférieurs à 18 ans) Vérifier les normes (pas de travail de nuit, pas de vente d'alcool, etc.). Informer au niveau des heures supplémentaires</i>	2		RRH		Janv 2022

### 2) Organisation du Travail

<i>Axes d'engagement</i>	<i>Objectifs</i>	<i>ACTIONS</i>	<i>PRIORITE (1à3)</i>	<i>COUT DT</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>TAUX (%)DE REALISATION</i>	<i>ECHEANCE</i>
Emploi	_ Se conformer aux critères relatifs au social et la gestion des ressources humaines _ Préserver un taux de turnover ne dépassant pas 2%	<i>L'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge, par région, % permanent, %contractuel, sortie en retraite en %, recrutement en %</i>	3		RH		Janv2022
		<b>Les embauches et les licenciements :</b> _ <i>Engagement d'embauche</i> _ <i>Livret d'accueil y compris les procédures disciplinaires</i> _ <i>Contrat de travail ( Français ,Arabe + liste de diffusion pour les employés ayant reçue une copie) et Autorisation par le pouvoir public (bureau d'emploi ou autre) pour les enfants moins de 18 ans.</i>	3		RH		Janv2022
		Les rémunérations et leur évolution : ( aides financières pour mariage, circoncision d'un enfant, des dons pour mois de Ramadan, des cadeaux pour Aïd, aides financières en cas de décès, aides scolaires)	3		PDG		Janv2022
		_ afficher grille de salaire, afficher critères de choix des employés pour les dons et les aides scolaires ou autres.	2	RRH	RH		
Organisation du travail	Améliorer l'organisation du travail	L'organisation du temps de travail (emploi de temps) et gestion des heures de travail supplémentaires, solde des congés, l'absentéisme (Gestion des absences) FAIRE un tableau de bord de gestion (présence, absence, congé) Tableau de bord de suivi des congés annuels.	3		RH		
		Elire le meilleur employé, un délégué du personnel et un comité consultatif.+ note invitant le personnel à contacter le RH pour tout éclaircissement.	2		DG et chefs		Janv2022
		Affiche des nouvelles normes et législations du droit du travail	2		RH		Janv2022

### 3) Droits de l'homme, santé et sécurité au travail et formation professionnelle:

Axes d'engagement	OBJECTIFS	ACTIONS	PRIORITE (1à3)	COUT DT	RESPONSABLE	TAUX(%)	ECHEANCE
<b>Droits de l'homme</b> <b>Santé et sécurité au travail</b>	<p><b>_ Respecter les droits de l'homme</b> <b>_ Amélioration des conditions de santé et de sécurité au travail pour les employés, les clients et nos collaborateurs.</b></p> <p><b>_ Atteindre 80% de nos engagements en santé et sécurité au travail</b></p> <p><b>_ Conformité Réglementaire.</b></p>	<i>_ Un programme annuel de visite médical avec le groupement de médecine du travail.</i>	2		RH		Janv2022
		<i>_ Vérifier la conformité réglementaire en matière de santé et sécurité au travail.</i>	3		RH		Janv2022
		<i>_ Des analyses microbiologiques périodiques</i>	3		Hygiéniste		Janv2022
		<i>_ Formation du personnel en matière de Premiers secours avec la Protection civile.</i>	3		RH		Mars2022
		<i>_ Inspection pour la maîtrise des risques des installations techniques par APAVE et Protection civile pour assurer la sécurité des hommes et des biens.</i>	2		CHEF Entretien DG		Janv2022
		<i>_ Formation en : Etude des dangers et plan d'opération interne</i>	2		R/SECURITE		Fev2022
		<i>_ Essaie à blanc avec la Protection civile pour bien maîtriser l'intervention préliminaire de secoure et d'urgence par les employés en cas d'un éventuel accident (incendie) .</i>	2		DIRECTION CHEF DE SECURITE RHM		Mars2022
		<i>Ecrire une politique d'engagement de la direction générale en vers la santé et sécurité au travail</i>	3		DG Resp En DD		Janv2022
		<i>_ Essaie à blanc avec le corps de sécurité national en cas d'un acte de terrorisme.</i>	2		DIRECTION CHF SECURITE		Janv2022
		<i>_ Mise en place du label Cristal Safety</i>	2		PDG		
<i>_ La disposition des moyens de sécurité, de prévention et de protection et l'incitation à l'utilisation (affiches, sensibilisation, contrôles.</i>	2		PDG		Janv2022		

		<i>Les accords signés avec le représentant du personnel en matière de santé et de sécurité au travail (tenues de travail, équipements de sécurité, analyse microbiologiques des employés, aides financières).</i>	3		DG		Fev2022
<b>Formation professionnelle</b>	<b>L'amélioration des compétences professionnelles</b>	<i>Identifier les besoins en formation.</i>	3		CHEF DEPARTME NT		Janv2022
		<i>Un accord de formation continue selon les besoins et la disposition des ressources, signé PAR DG, RH, Délégué personnel et Chef département.</i>	3		RRH		Fev2022
		<i>Planifier le programme de formation par thème, nombre d'heures et participants en collaboration avec l'organisme de formation</i>	3		RRH		Janv2022
		<i>Evaluer les formations</i>	2		RRH		Nov2022

4) Diversité et égalité de chances :

Axes d'engagement	Objectifs	Actions	Priorite	Cout	Responsable	Taux de réalisation	Echéance
<b>Diversité et égalité des chances / égalité de traitement</b>	<b>Améliorer l'égalité de chances entre femme et homme et lutter contre la discrimination professionnelle.</b> (genre, race, couleur, religion)	<b>La politique mise en œuvre et les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes</b> ( écrire un engagement y mentionner que le recrutement se base sur la performance et la qualification professionnelle des candidats et que l'égalité de chances entre les femmes et les hommes constitue l'un des principes fondamentaux de notre engagement de durabilité et que notre gestion des ressources humaines favorise la bonne gestion des compétences et qui bannit la discrimination professionnelle en matière d'emploi et de profession.(Afficher la note :instruction non-discrimination),présenter une fiche de renseignement pour nouvel employé.	3		PDG RH Arfa sadok		Janv2022

## 5) Respect des stipulations des conventions de l'OIT relatives aux droits de travail :

<i>Axes d'engagement</i>	<i>OBJECTIFS</i>	<i>ACTIONS</i>	<i>PRIORITE (1à3)</i>	<i>COUT DT</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>TAUX(%) DE REALISATION</i>	<i>ECHEANCE</i>
<i>Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives au droit du travail</i>	<i>Améliorer le dialogue social et respecter les stipulations des conventions collectives</i>	<i>À l'interdiction effective du travail des enfants (écrire une note validée aux prés la direction générale).</i>	3		DG ARFA Sadok		Janv2022
		<i>À l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession (instruction à afficher)</i>	3		DG ARFA Sadok		Janv2022
		<i>Au respect du dialogue social et des accords signés avec le délégué du personnel et gestion des suggestions des employés.(questionnaire de satisfaction des employés)</i>	3		RRH/Délégué Personnel		Janv2022

## C) Programme et Plan d'actions sociales et Intégration au sein de la communauté locale :

<b>a) Programme Social et Intégration au sein de la Communauté locale</b>					
<b>AXES RSE</b>	<b>OBJECTIFS</b>	<b>INDICATEURS</b>	<b>FREQUENCE DE SUIVI</b>	<b>CIBLE 2021/2022</b>	<b>RESULTATS</b>
<b>Patrimoine régional et la culture locale</b>	favoriser la sauvegarde du patrimoine culturel et encourager le dialogue social	Nombre d'actions	Annuelle	3	
<b>Développement local : Economique Culturel</b>	Favoriser le développement local économique et culturel	_Fournisseurs Locaux _%Recrutement de la main d'œuvre locale _ Soutien des actions culturelles(exposition de peintres, Evènement culturel..)	Annuelle	_80% employés locaux _80% de fournisseurs locaux _ 1 action	
<b>Intégration au sein de la communauté locale en faveur de la société civile</b>	Réaliser plus d'actions rentrant dans le cadre du soutien de la société civile et de la communauté locale et régionale	Nombre d'actions réalisées	Annuelle	3	



## b) Plan d'actions du développement social et communautaire :

### 1) Patrimoine régional :

AXES D'ENGAGEMENT	OBJECTIFS	ACTIONS	PRIORITE (1à3)	BUDGET	RESPONSABLE	Taux(%) de réalisation	ECHEANCE
Patrimoine régional et la culture locale	favoriser la sauvegarde du patrimoine culturel et encourager le dialogue social	<p><b>Encourager le dialogue social pour favoriser La sauvegarde du patrimoine culturel de la région :</b></p> <p>_ offrir la salle de conférence à titre gracieux au groupe international de l'UNESCO avec les parties Prenantes régionales pour élaborer les politiques De sauvegarde.</p> <p>_ Inviter le ou les représentants de l'association de sauvegarde de la médina de Hammamet pour discuter à quels niveau on peut collaborer pour protéger et valoriser le patrimoine local.( <b>garder le pv de réunion signé par le groupe avec cachet</b>)</p>	3		PDG DIRECTEURS		Janv2023
		Donner des informations aux clients sur l'utilisation des transports publics : livret (plan de Hammamet avec stations de bus, trains avec horaires départ arrivé, taxi, louage	2		Chef Réception, RECEPTIONISTES		Janv2022
		Encourager les clients de l'hôtel de visiter les centres culturels de la région, les foires régionales (habillement traditionnel, artisanat régional, foire des agrumes...) : <b>Affichage et classeur travelife culture</b>	2		DIRECTEURS CHEF RECEPTION		Janv2022
		Encourager les clients à visiter les sites archéologiques de la région et les sensibiliser à la façon de les protéger. NEAPOLIS, PUPPIT ROMAN : <b>présenter le livret culturel, affiche charte de développement durable</b>	3		DIRECTEURS CHEF RECEPTION		Janv2022
		Sensibiliser les clients à visiter la musée des religions Hammamet Yasmin, la synagogue , la musée archéologique de Nabeul : <b>présenter le classeur Travelife</b>	3		DIRECTEURS/ CHEF RECEPTION RECEPTIONISTES		Janv2022
		Encourager les clients d'expérimenter la destination et la culture locale : _ Présenter des plats de nourriture locale (couscous de plusieurs façons, celui fait avec de la viande de bœuf, accompagné d'amandes est le plus apprécié, Les tajines et la melloukhia, la brick à l'œuf, ou le méchouia) : organiser un coin au buffet pour présenter les ingrédients alimentaires locaux renforcés par des renseignements (noms, région de production, goût, utilité culinaire....) en parallèle des plats spécifiques préparés .	2		DIRECTEURS CHEF CUISINES MAITRES d'hôtel		Janv2022

		<i>Demander l'avis des clients s'ils ont choisi des plats locaux, à travers l'enquête de satisfaction clients (garder le menu, les enquêtes, des photos, pour la traçabilité)</i>	3		DIRECTEUR CHEF RECEPT		Janv2022
		<i>Sensibiliser les clients sur notre charte de développement durable et d'interaction avec la communauté locale en faisant des donations ou en prenant part à des activités ( donations pour enfants défavorisés ou autres,)</i>	2		DIRECTEUR CHEF RECEPT		Janv2022

## 2) Développement local :

AXES D'ENGAGEMENT	OBJECTIFS	ACTIONS	PRIORITE (1à3)	BUDGET DT	RESPONSABLE	Taux(%) de réalisation	ECHEANCE
<i>Développement local : Coté économique et culturel</i>	<i>_ Atteindre 80% de nos recrutements, de la région</i>	<i>Recrutement des employés locaux( présenter les dossiers)</i>	3		RRH		Janv2022
		<i>soutenons autant que possible les acteurs culturels régionaux peintres et exposition de tableaux( traçabilité)</i>	2		PDG		SEP2022
	<i>Favoriser le développement local économique et culturel</i>	<i>valoriser l'architecture locale :en cas d'un nouvel aménagement ou extension du bâtiment ou entretien en achetant des produits locaux( garder les factures des produits de construction)</i>	3		PDG DIRECTEUR		Décem2021
		<i>nous tenons à travailler avec des fournisseurs locaux : Choisir des fournisseurs locaux pour nous livrer des produits locaux(garder les bons de commandes des produits locaux et la liste des fournisseurs locaux).</i>	3		PDG DIRECTEUR ECONOME		Dec2021
		<i>favoriser le soutien de l'artisanat locale( achat des produits pour servir nos clients et nos services)garder les bon de commandes, les factures</i>	2		DIRECTION		Dec2021

### 3) Intégration au sein de la communauté locale :

AXES D'ENGAGEMENT	OBJECTIFS	ACTIONS	PRIORITE (1à3)	BUDGET DT	RESPONSABLE	Taux(%) de réalisation	ECHEANCE
la communauté locale est une partie prenante	Renforcer les relations bilatérales de collaboration avec la communauté locale  _ Amélioration des compétences professionnelles	Soutenir l'Association d'Education Relative à l'Environnement de Hammamet(AEREH)(garder la traçabilité justificative) ou autres associations.	1		PDG		MAI2023
		Communiquer aux clients des informations à propos la zone a l'entour, incluant les produits, les services et les activités disponibles : <b>classeur culturel Travelife</b>	3		Directeur Chef réception, réceptionnistes		Dec2021
		Participer aux grands nettoyages de la plage, de la rue en collaboration avec la communauté locale, sensibiliser les clients à y participer, fournir des moyens et des équipements nécessaires( garder la traçabilité photos)	2		PDG DIRECTEURS RRH CHEFS SERVICES		Janv2022
		Inviter les représentants des centres de formation locaux afin de savoir à quels niveaux on peut collaborer en matière d'apprentissage et de formation professionnelle. ( par fax)	3		PDG DIRECTION RRH CHEFS SERVICES		Dec2022
		Soutenir les jeux et les sports de libre participation ou de compétition organisés en collaboration avec la communauté locale (compétition Handball)	1		PDG		SEPT2022
communauté locale est une partie prenante	Identifier les attentes de la partie prenante	Inviter les représentants de la communauté locale et Organiser des réunions afin de savoir à quels niveaux on peut collaborer et de comprendre les attentes de la communauté. (par fax) <b>garder le pv des réunions signature et cachet</b> tout en mentionnant qu'on respecte la culture, les traditions et les propriétés intellectuelles des autres.	3		DIRECTEUR		Janv2023
		Encourager le soutien des associations locales : _ Association des enfants défavorisés _ Association des handicapés de Hammamet _ Association du développement de la famille locale(Hammamet). _ Association de la protection du patrimoine et de la Medina de Hammamet (garder les traçabilités justifiantes nos actions)	2		PDG DIRECTEURS CHEF RECEPTION		Dec2022



## Résultats généraux de la démarche du développement durable de l'hôtel.



## Pandémie Covid-19

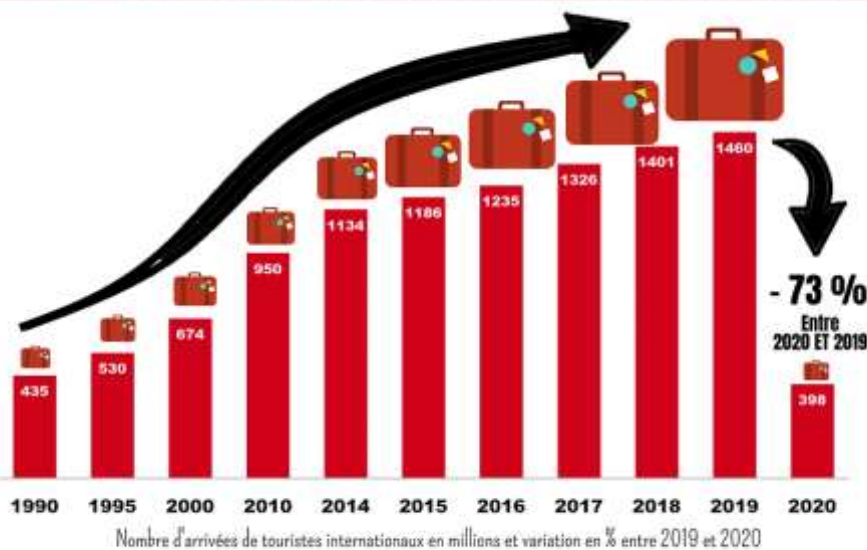
### Les impacts de la crise du Covid-19 sur le secteur touristique :

Selon l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT), les arrivées de touristes internationaux ont chuté de 73% pour l'ensemble de 2020 soit 1 Milliard d'arrivées de touristes en moins par rapport à l'année précédente en raison de la pandémie covid 19 et des restrictions de voyage.

La Tunisie figure parmi les pays les plus vulnérables en Afrique.

- Des impacts négatifs sur les chiffres d'affaires des agences de voyage, des unités hôtelières et des activités en relation avec le secteur du tourisme.
- Impacts négatifs sur le volet social et ressources humaines
  - \_ Impacts négatifs sur le nombre d'employés (taux élevé de chômage).
- Impacts négatifs sur le patrimoine local et mondial :
  - \_ Le nombre des visiteurs sur les sites du patrimoine mondial a diminué de 66% en moyenne(UNESCO)
  - \_ 90% des biens du patrimoine mondial étaient fermé totalement ou partiellement.

#### QUELLE ÉVOLUTION ANNUELLE DU TOURISME DEPUIS 30 ANS ?



**Le tourisme international est plus faible en 2020 qu'en 1990 !**

## Occupation de l'hôtel :

### A) Evolution mensuelle du nombre de nuitée de l'hôtel :

#### 1) Période Avant covid-19 :

Période Avril2019/Mars 2020													
Mois	avr-19	Mai	Juin	Juill	Aout	Sep	Oct	Nov	Dec	janv-20	Fev2020	mars-20	Total
Nuitées	3348	2572	6787	6645	8837	7164	3674	3388	2289	2698	2077	2083	51562

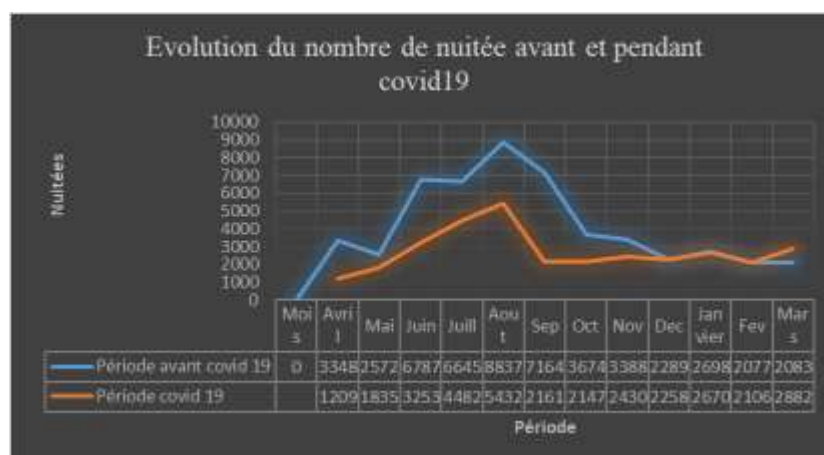
#### 2) Période du pandémie covid -19

##### a) Période Avril 2020 au Mars 2021

Période Avril2020/Mars 2021													
Mois	Avr-20	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sep	Oct	Nov	Dec	Janv-21	fev2021	Mars-21	Total
Nuitées	946	1380	1747	2650	5017	981	747	428	719	960	1022	1840	18437

##### b) Période allant du Avril 2021 au Mars 2022

Période Avril2021/Mars 2022													
Mois	Avr-21	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sep	Oct	Nov	Dec	Janv-22	fev2022	Mars-22	Total
Nuitées	1209	1835	3253	4482	5432	2161	2147	2430	2258	2670	2106	2882	32865





## A) Résultats du développement Environnemental



## I) Les domaines environnementaux :

### A) Gestion énergétique :

Dans notre programme environnemental on a voulu réduire notre consommation énergétique de 4% par rapport à celle de l'année de référence 2014. Pour atteindre notre objectif, on a planifié des actions primordiales dans notre plan d'actions environnemental.

#### ▪ **Actions achevées :**

- \_ Sensibilisation sur l'économie d'énergie.
  - \_ Enregistrements et suivi de la consommation en kWh.
  - \_ Entretien préventif des équipements
  - \_ Achat des lampes LED pour l'éclairage
  - \_ Achat et installation d'économiseurs d'eau au niveau des départements (robinets et douches)
  - \_ Des installations coupant automatiquement l'éclairage, le chauffage ou l'air conditionné dans les chambres.
  - \_ Installation de capteurs de mouvement pour l'éclairage dans certains locaux.
  - \_ Affichage des instructions écrites, afin d'être certain que le matériel est utilisé correctement.
  - \_ Les fournisseurs sont informés que notre choix des offres est jugé sur la performance énergétique de leurs équipements.
- D'autres actions non achevées restent encore planifiées.
- **La conformité réglementaire :** Notre consommation énergétique totale durant la période de 12 mois était de **4750760 kwh** ce qui a fait l'équivalent de **717 Tep** (Tonnes Equivalent Pétrole), notre consommation était inférieure à **800Tep** donc l'hotel n'était pas assujetti à l'audit énergétique.





## A.1) Les Consommations Energétiques :

## 1) La consommation énergétique totale en kwh

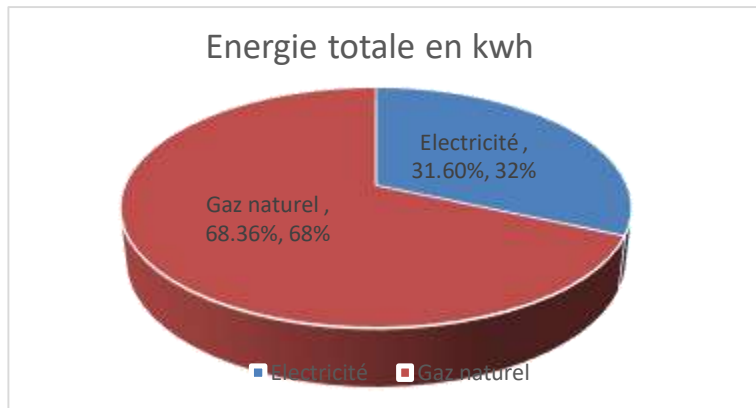
La consommation énergétique totale en kwh de l'hôtel Sindbad durant la période allant du mois d'Avril 2021 au mois de Mars 2022 se résume dans le tableau suivant :

N°3	EVOLUTION DE LA CONSOMMATION DE L'ENERGIE (Gaz Naturel+ Electricité) (KWH)												
Année	Période 12 mois Avril2021/Mars2022											Total	
Mois	Avril2021	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars2022	12 mois
Nuitées	1209	1835	3253	4482	5432	2161	2147	2430	2258	2670	2106	2882	32865
Elec KWH	70324	67459	135262	218644	264927	177581	110449	125749	86077	84447	67219	94075	1502213
GAZ Kwh	222400	162980	209910	211450	253410	184420	231910	262440	402170	359260	265240	480810	3246400
<b>Total KWH</b>	<b>292724</b>	<b>230439</b>	<b>345172</b>	<b>430094</b>	<b>518337</b>	<b>362001</b>	<b>344506</b>	<b>388189</b>	<b>488247</b>	<b>443707</b>	<b>332459</b>	<b>574885</b>	<b>4750760</b>
Kwh/guestnight	242	126	106	96	95	168	160	160	216	166	158	200	145
ElCout DT	23744	23887	46949	71898	84921	55935	36069	40775	27911	27593	22909	29887	492478
Gaz DT	15511	11451	14665	14731	17856	13116	16235	18372	27810	24876	18467	33084	226174
<b>Total enDT</b>	<b>39255</b>	<b>35338</b>	<b>61614</b>	<b>86629</b>	<b>102777</b>	<b>69051</b>	<b>52304</b>	<b>59147</b>	<b>55721</b>	<b>52469</b>	<b>41376</b>	<b>62971</b>	<b>718652</b>
DT/guestnight	32,4	19	19	19	19	32	24	24	23	19,6	19,6	21,8	21,8

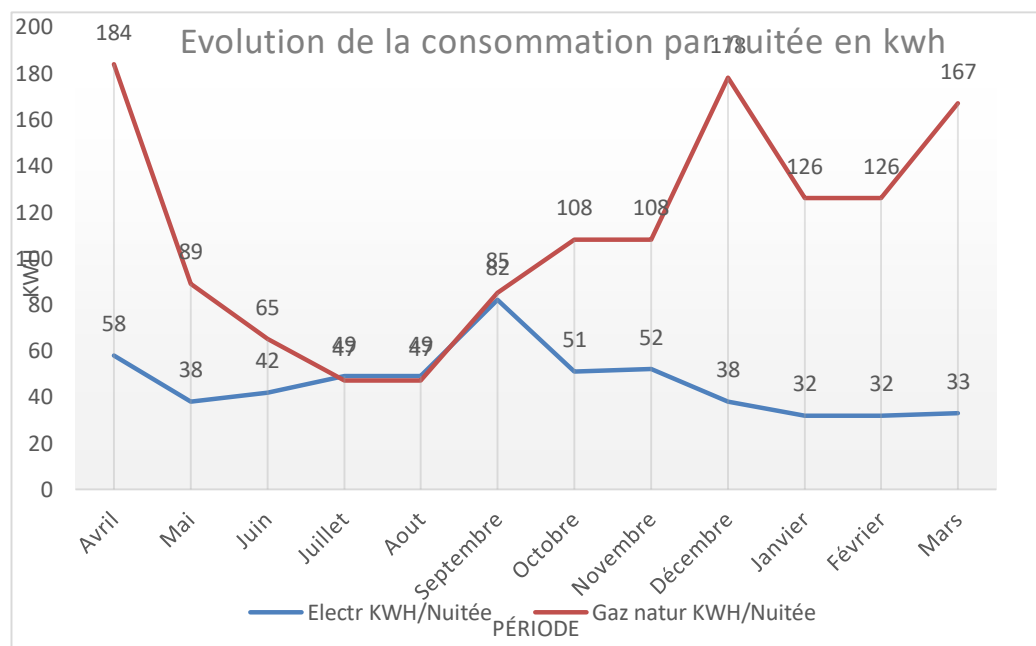
**2) La répartition de la consommation totale en kwh :**

La répartition de la consommation totale en kwh est comme suit :

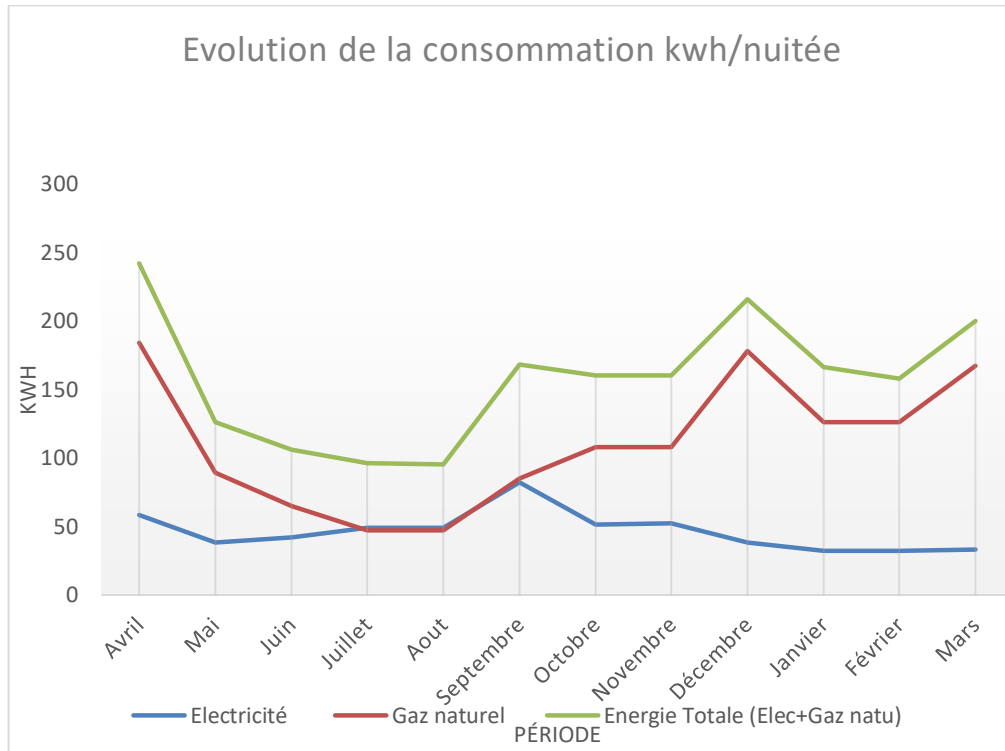
- \_ 32% en Electricité (kwh)
- \_ 68% en Gaz naturel(kwh)



**3) Evolution de la consommation par nuitée en kwh : Electricité et Gaz naturel**

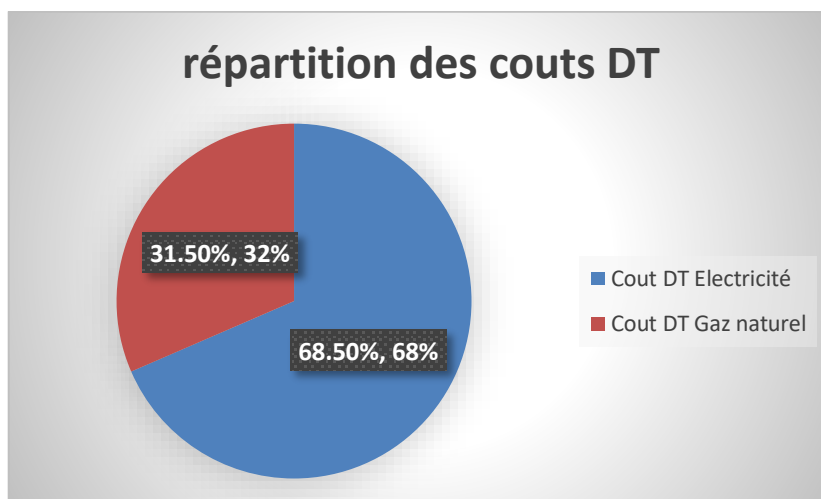


#### 4) Evolution de la consommation par Nuitée en kwh de l'énergie totale :

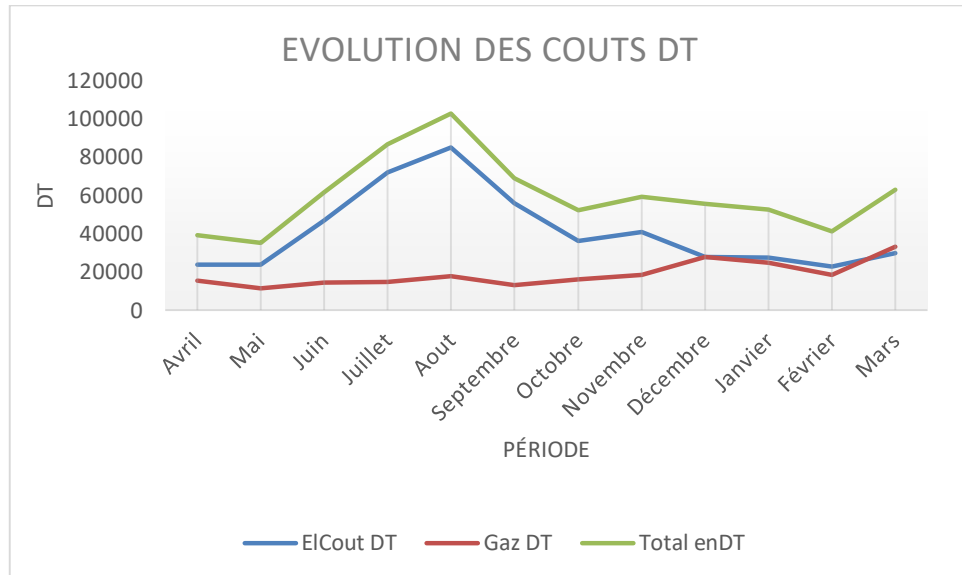


L'évolution de la consommation énergétique totale en kwh de l'hotel Sindbad ainsi que la consommation par nuitée sont impactées par la consommation élevée en gaz naturelle .

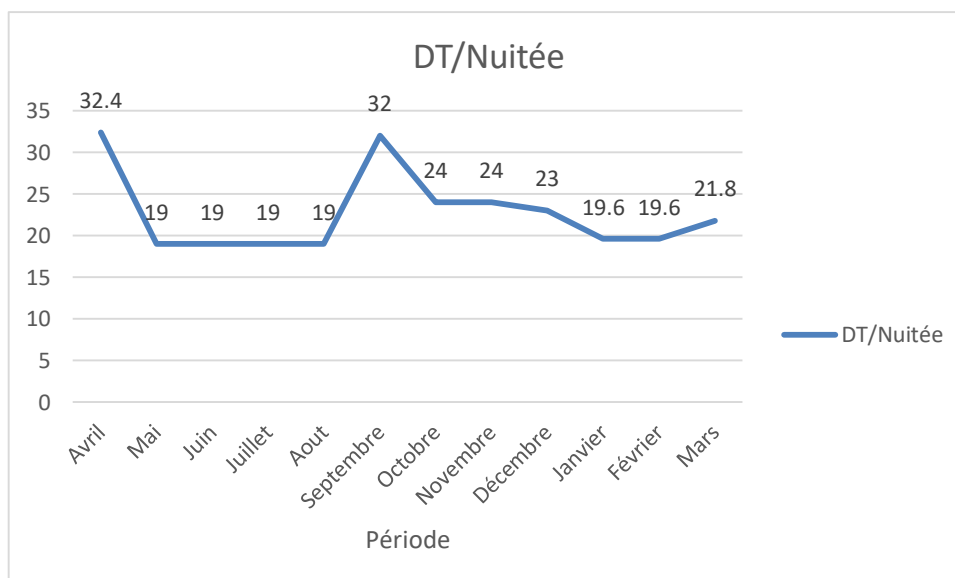
#### 5) Répartition des Coûts en DT de l'énergie :



### 6) Evolution des couts énergétiques en DT



### 7) Evolution des couts par Nuitée en DT



A.2) Evaluation des consommations énergétiques en kwh par rapport à l'année de référence 2014.

a) Année de référence énergétique 2014 :

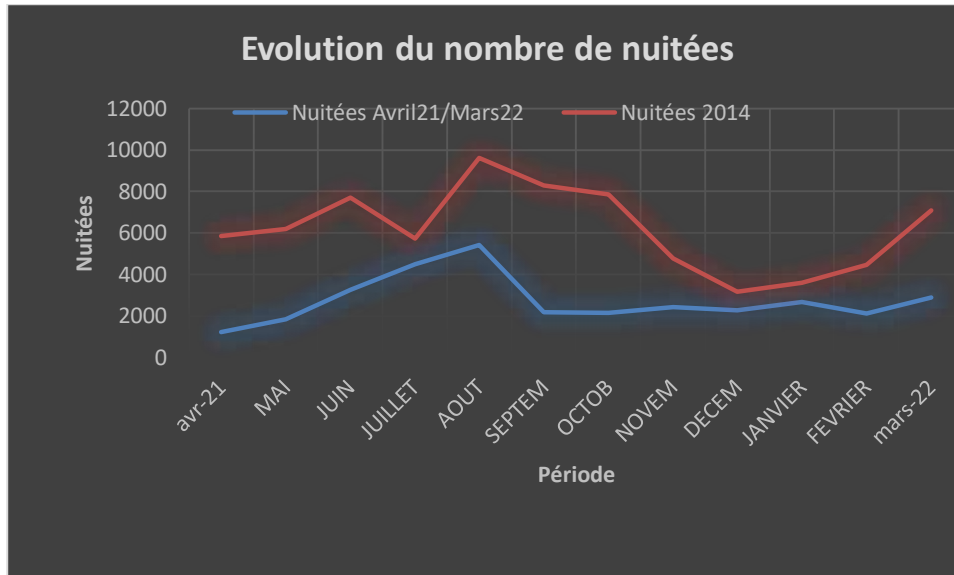
L'année 2014 a été bien identifiée comme année de référence énergétique pendant laquelle on a enregistré le nombre de nuitée le plus élevé (74332 nuitées) et une consommation par nuitée en kwh la plus faible.

Année2014		Electricité			Gaz naturel				Cons Energie totale kwh	Cons Energie totale en Tep	Consom  En tot kwh/guestNight
Mois	Nuitées	Kwh	Tep	Kwh/guestNight	Kwh	Tep	kwh	kwh/guestNight			
JANVIER	3602	116 005	33	32,2	485 150	44	485150	134,7	601 155	77	167
FEVRIER	4470	100 536	29	22,5	433 750	39	433750	97	534 286	68	120
MARS	7078	109 166	31	15,4	521 080	47	521080	73,6	630 246	78	89
AVRIL	5856	114 376	32	19,5	302 830	27	302830	52	417 206	59	71
MAI	6201	101 992	29	16,4	253 600	23	253600	4	355 592	52	57
JUIN	7719	163 681	46	21,2	227 470	20	227470	3	391 151	66	51
JUILLET	5713	230 181	65	40,3	201 860	18	201860	35,3	432 041	83	76
AOUT	9622	223 692	63	23	219 800	20	219800	23	443 492	83	46
SEPTEMBRE	8279	225 498	64	27,2	209 000	19	209000	25	434 498	83	52
OCTOBRE	7847	155 712	44	19,8	239 500	21	239500	31	395 212	65	50
NOVEMBRE	4767	90 732	26	19	264 900	24	264900	56	355 632	50	75
DECEMBRE	3178	98 990	28	31,1	451 640	41	451640	142	550 630	69	173
TOTAL	74332	1 730 561	490	23,2	3 810 580	343	3810580	51	5 541 141	833	75

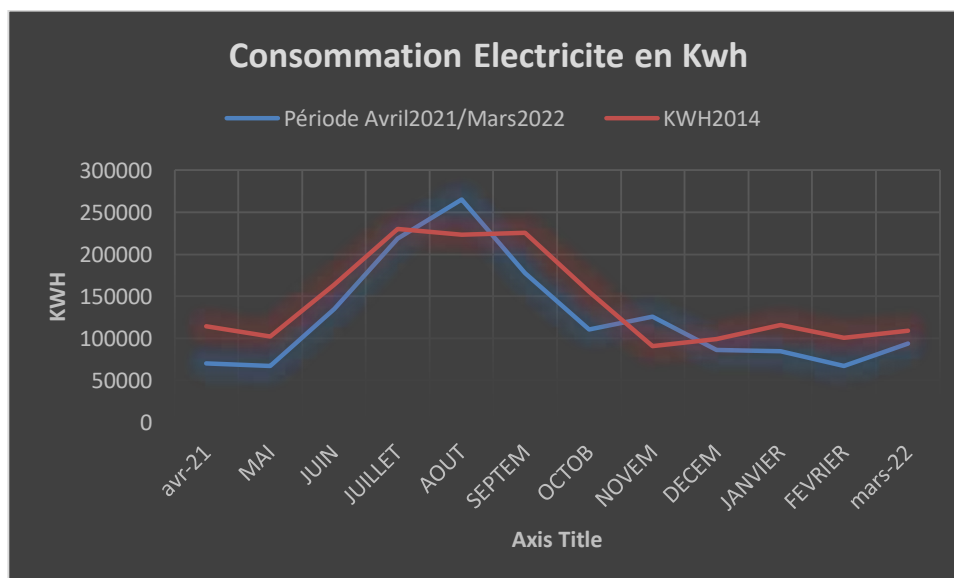
b) Evolutions des consommations énergétiques de la Période 12Mois (Avril2021/Mars2022) par rapport 2014 :

N°4	EVOLUTION DE LA CONSOMMATION ENERGETIQUE (ELECT + GAZ) en KWH												Objectif: Réduire de4% 4%
	DE LA PERIODE : AVRIL 2021/MARS 2022 PAR RAPPORT A L'ANNEE DE REFERENCE ENERGETIQUE 2014												
Période	Nuitées			Electricité KWH			Gaz Naturel En Kwh			Energie Totale En KWH			
	Nuitées	Nuit2014	%	KWH	KWH2014	%	KWH	KWH2014	%	KWH	KWH2014	%	
avr-21	1209	5 856	-79	70324	114 376	-38,5	222400	302830	-26,5	292724	417 206	-29,8	non aboutit
MAI	1835	6 201	-70	67459	101 992	-33,8	162980	253600	-35,7	230439	355 592	-35	
JUIN	3253	7 719	-57,8	135262	163 681	-17,3	209910	227470	-7,7	345172	391 151	-12,9	
JUILLET	4482	5 713	-21,5	218644	230 181	-5	211450	201860	4,7	430094	432 041	-0,45	
AOUT	5432	9 622	-43,5	264927	223 692	18,43	253410	219800	15	518337	443 492	16,8	
SEPTEM	2161	8 279	-73,89	177581	225 498	-21,2	184420	209000	-11,7	362001	434 498	-16,6	
OCTOB	2147	7 847	-72,6	110449	155 712	-29	231910	239500	-3,16	342359	395 212	-13,3	
NOVEM	2430	4 767	-49	125749	90 732	38,59	262440	264900	-0,92	388189	355 632	9	
DECEM	2258	3 178	-28,9	86077	98 990	-13	402170	451640	-10,9	488247	550 630	-11	
JANVIER	2670	3 602	-25,8	84447	116 005	-27	359260	485150	-25,9	443707	601 155	-26	
FEVRIER	2106	4 470	-52,8	67219	100 536	-33	265240	433750	-38,8	332459	534 286	-37,7	
mars-22	2882	7 078	-59	94075	109 166	-13,8	480810	521080	-7,72	574885	630 246	-8,7	
TOTAL	32865	74 332	-55,7	1502213	1 730 561	-13	3246400	3810580	-14,8	4748613	5 541 141	-14	

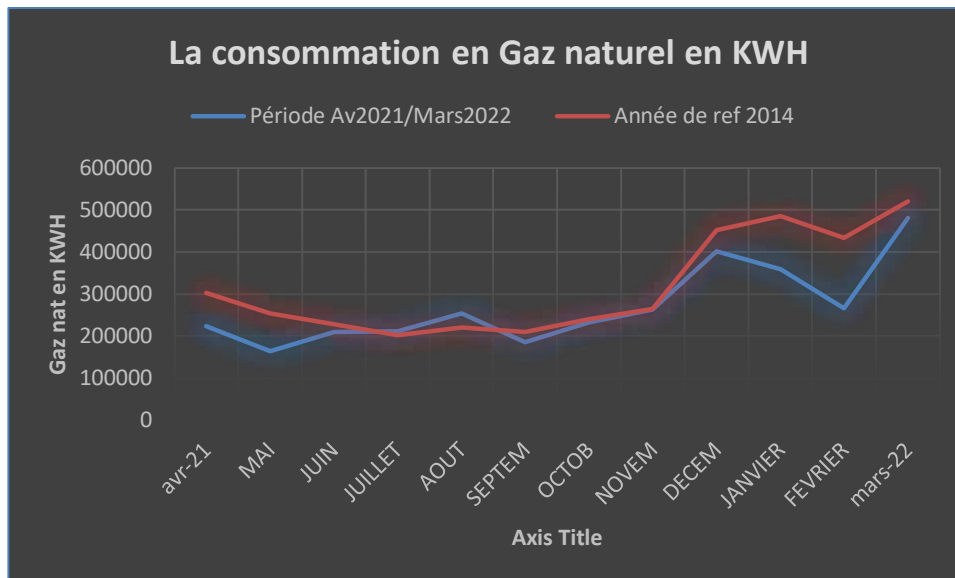
c) Evolution du nombre des nuitées / année 2014



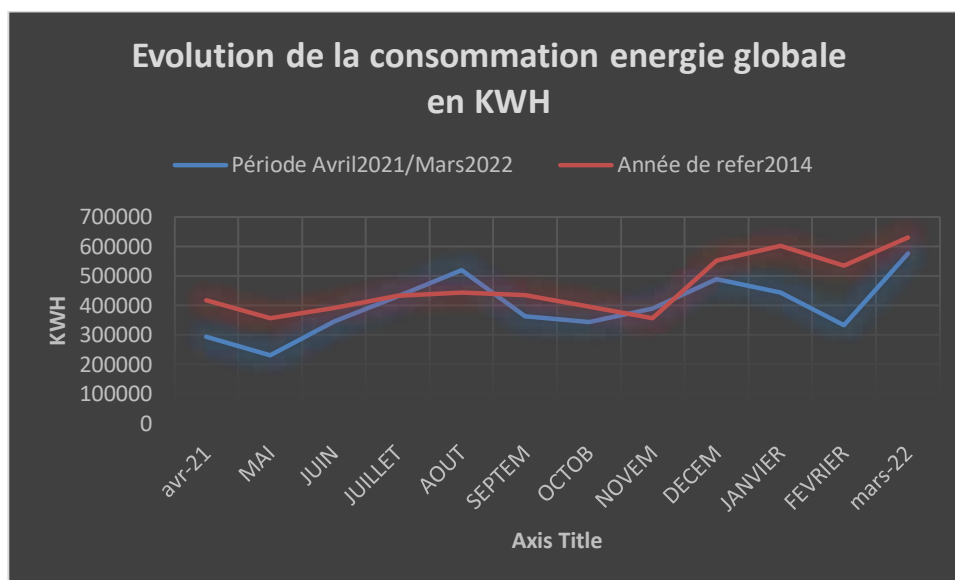
d) Evolution de la consommation électrique en Kwh/ année 2014



e) Evolution de la consommation en Gaz naturel kwh/ Année 2014 :



f) Evolution de la consommation globale de l'énergie en kwh / Année 2014 :

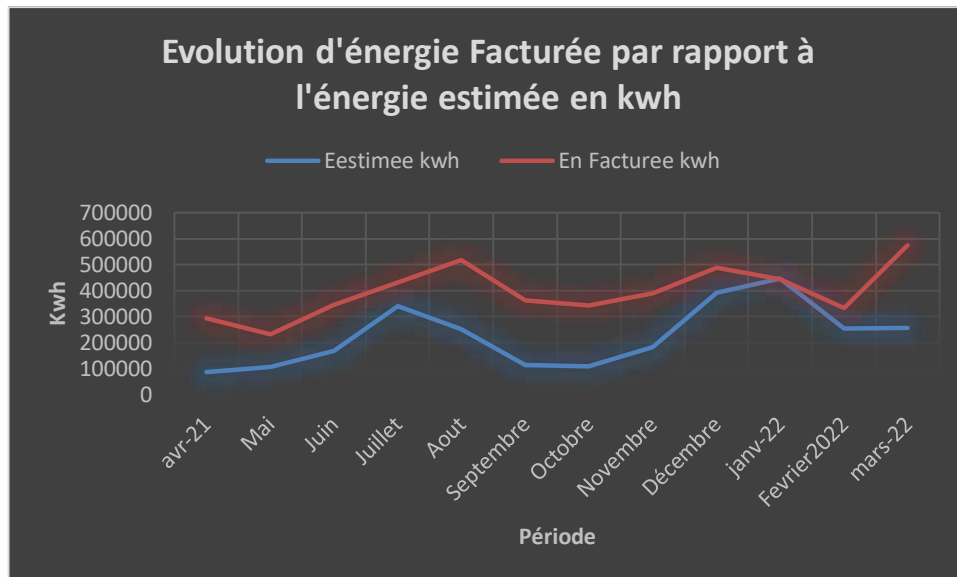




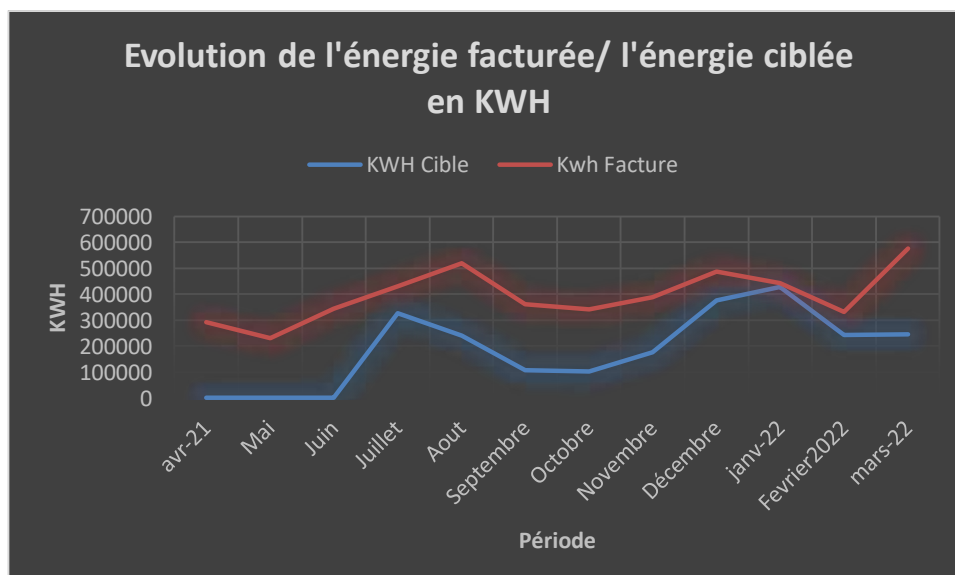
## A.3) Evaluation de la réduction de la consommation énergétique/ Année 2014 :

ENERGIE TOTALE KWH	Objectif : Réduire la consommation en kwh de 4% par rapport à l'énergie estimée référent à l'année 2014(kwh/nuitée X nombre de nuitées)						
Période	Nuitée	Kwh/Nuitee2014	KWH Estimée	4%	KWH Cible	Kwh Facture	Taux %
Avr-21	1209	71	85839	3434	82405	292724	
Mai	1835	57	104595	4184	100411	230439	
Juin	3253	51	165903	6632	159267	345172	
Juillet	4482	76	340632	13625	327007	430094	
Aout	5432	46	249872	9995	239877	518337	
Septembre	2161	52	112372	4495	107877	362001	
Octobre	2147	50	107350	4294	103056	342359	
Novembre	2430	75	182250	7290	174960	388189	
Décembre	2258	173	390634	15625	375009	488247	
Janv-22	2670	167	445890	17835	428055	443707	
Fevrier2022	2106	120	252720	10109	242611	332459	
Mars-22	2882	89	256498	10260	246238	574885	
TOTAL	32865	75	2464875	98595	2366280	4748613	

a) Evolution de l'énergie facturée par rapport à l'énergie estimée en kwh :



b) Evolution de l'énergie facturée par rapport à l'énergie ciblée (après réduction de 4% de l'énergie estimée) en kwh :



## A.4) Interprétation des résultats enregistrés :

### a) Nombre de nuitées :

Durant la période allant du mois d'Avril 2021 au Mois de Mars 2022(12mois) nous avons enregistré les résultats suivants :

\_ Nombre de nuitées : 32865 nuitées qui ont représenté les 44.2% du nombre de nuitées de l'année 2014(74334).

Le nombre de nuitées a été totalement affecté par la pandémie covid19 tout au long de la période.

### b) Consommation énergétique en kwh :

\_ Consommation totale : 4748613 kwh correspondait à 85.7% de celle de l'année 2014.

\_ Consommation en gaz naturel : 3246400 kwh correspondait à 85% de celle de l'année 2014

\_ Consommation électrique : 1502213 kwh correspondait à 86.8% de celle de l'année 2014

\_ Consommation annuelle par nuitée en kwh : 145 kwh/guestNight alors que 75 kwh/guestNight pour 2014.

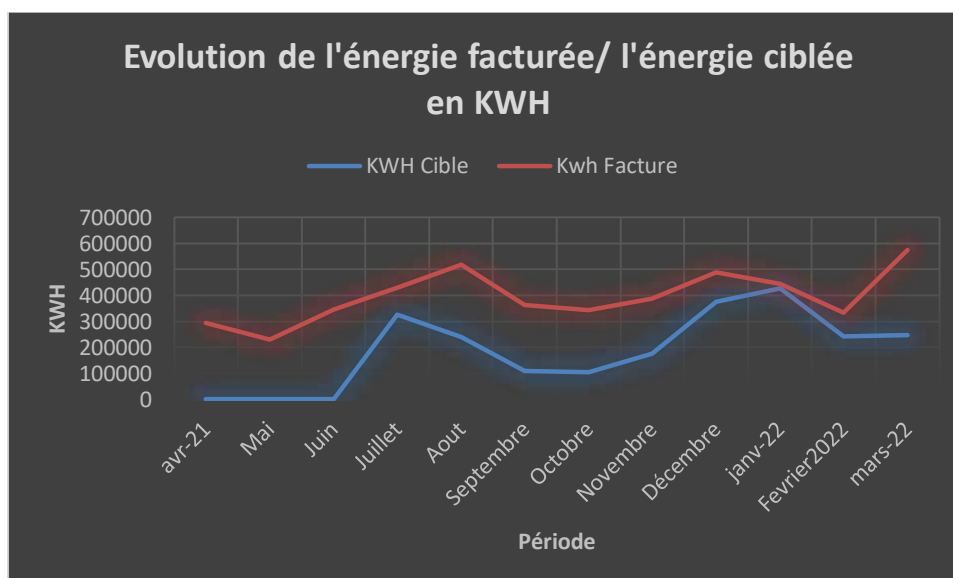
La consommation en kwh par nuitée était presque le double de l'année de référence

### c) Les couts énergétiques en DT :

Période	Nuitées	Cout Elect DT	Cout Gaz nat DT	Cout total DT	Cout DT/nuitée
Période 12mois	32865	492478	226174	718652	21.867
Année 2014	74334	354387.063	171222.516	525609.579	7.07

Les consommations énergétiques en kwh et leurs couts en DT sont resté très élevé et ne présentaient aucune réduction convenable et cible par rapport à l'année de référence 2014.

La chute du nombre de nuitées de presque de 55% correspondait à une réduction de consommation énergétique en kwh de 14% seulement par rapport à l'année 2014 et cette réduction a resté encore insuffisante pour atteindre la consommation cible.



d) Comparaison de la consommation énergétique totale en KWh de la période P2(Avril2021/Mars2022) par rapport à la période de 12 mois précédente P1(Avril2020/Mars2021)

- Période1 (12mois) : Avril 2020/Mars 2021
- Période 2 (12mois) : Avril2021/Mars 2022

Evolution de la consommation par nuitée en kwh de la période P2 par rapport à la période P1							
	Période1 : Avril2020/Mars2021	Période2 : Avril2021/Mars2022	P1	P2	P1	P2	Evolution P2/P1
Mois	Guest Night	Guest Night	Kwh	Kwh	Kwh/guestNight	Kwh/guestNight	Kwh/guestNight
Avril	946	1209	224489	292724	237	242	Pas de réduction de la consommation
Mai	1380	1835	118617	230439	86	126	Pas de réduction de la consommation
Juin	1747	3253	198163	345172	113	106	réduction
Juillet	2650	4482	245739	430094	93	96	Pas de réduction de la consommation
Aout	5017	5432	312733	518337	62	95	Pas de réduction de la consommation
Sep	981	2161	171040	362001	174	168	réduction
Oct	747	2147	178327	342359	239	160	réduction
Nov	428	2430	262863	388189	614	160	réduction
Dec	719	2258	233957	488247	325	216	réduction
Janv	960	2670	333635	443707	348	166	réduction
Fev	1022	2106	282975	332459	277	158	réduction
Mars	1840	2882	415597	574885	226	200	réduction
Total	18437	32865	2978135	4748613	162	145	réduction

## B) Eau de S.O.N.E.D.E :

- L'hôtel dispose d'un registre de suivi de la consommation d'eau (journalier, mensuel et annuel) tenu depuis 2014.
- Les eaux usées sont évacuées vers le réseau d'assainissement public de l'ONAS. L'analyse des rejets est réalisée 1 fois par an.
- Un plan de suivi des quantités d'eau est établi pour les années précédentes et ce à partir de 2013. Le suivi annuel se fait aussi dans le cadre des revues de direction
- Pour mieux maîtriser la consommation et la qualité de l'eau hôtel on a signé un contrat avec un bureau spécialisé dans le diagnostic d'eau.
- Des autocollants existent dans les salles de bain et les toilettes communes rappelant aux hôtes d'économiser l'eau.
- Des écriteaux de sensibilisation destinés aux clients sont mis dans les chambres
- Des économiseurs d'eau sont installés dans l'hôtel (zones publiques et chambres)
- Système d'arrosage par aspersion pour le jardin
- Fiche d'instruction d'arrosage du jardin et sensibilisation des jardiniers.
- Choix de plantes exotiques à faible besoin en eau.
- Changement de toute la tuyauterie en ppr.
- Réduction des dimensions de la piscine extérieure (une réduction du volume de 100m<sup>3</sup>)

L'hôtel réalise une campagne d'étalonnage annuel ou biannuel selon les paramètres du matériel à étalonner y compris les manomètres (le moyen de mesure de la pression du filtre)

### 1) Conformité réglementaire :

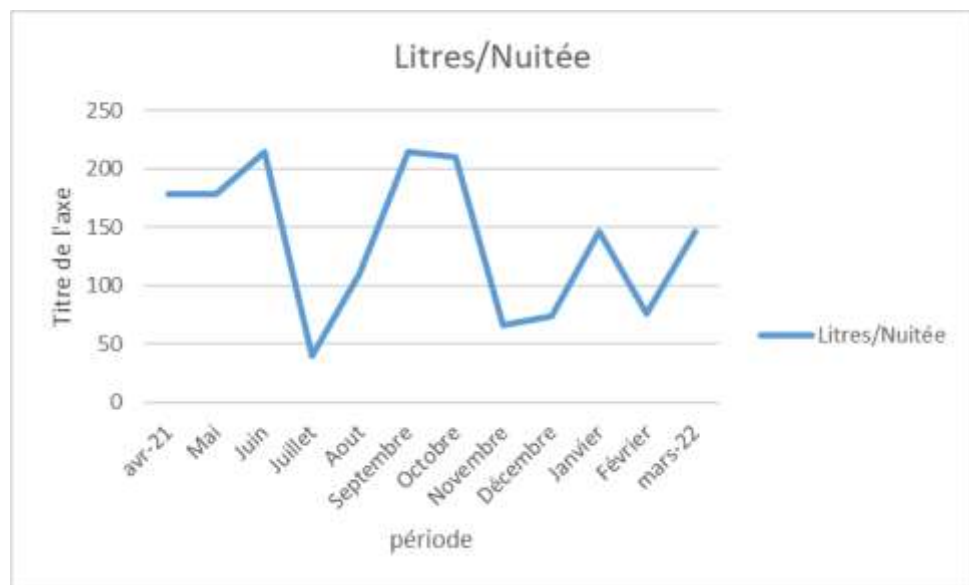
La consommation totale en eau de SONEDE était de 4230m<sup>3</sup> < à 5000m<sup>3</sup> donc l'hôtel n'était pas assujetti au diagnostic eau.

### 2) Objectif :

Nous avons voulu réduire la consommation en eau durant cette période de 4% par rapport à celle de l'année 2014.

## 2) Consommations en Eau de SONEDE :

Mois	Avril2021	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars2022	12 mois
Nuitées	1209	1835	3253	4482	5432	2161	2147	2430	2258	2670	2106	2882	32865
M <sup>3</sup>	215	326	699	178	599	465	450	160	168	389	160	421	4230
Litres	215000	326000	699000	178000	599000	465000	450000	160000	168000	389000	160000	421000	4230000
Litres/guestNight	178	178	215	40	110	215	210	66	74	146	76	146	129



## 3) Evolution de la consommation en Litre par nuitée par rapport à 2014 :

Activité	Objectif diminuer la consommation d'eau	Indicateur Litre/guest night	Fréquence Mensuelle	Cible -4%	Résultats de consommation eau de SONEDE											ANNU ELLE	
					Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sep	Oct	Nov	Déc	Janv	Fev		Mars
	Période1 Avril2021/Mars2022	Litres/guest night			178	178	215	40	110	215	210	66	74	146	76	146	129
	Année de référence 2014	Litres/ Guest night			86	97	88	104	97	59	80	114	110	203	71	60	91
<b>Commentaires</b>		La consommation par nuitée en eau de SONEDE a été totalement impactée par la pandémie covid19 presque la consommation par nuitée a été doublée malgré que le nombre de nuitée a chuté															
		_ mettant en évidence des alternatives d'économie d'eau _ Surveillance de la consommation d'eau _ Inspection régulière de l'installation de la tuyauterie et des fuites _ Installation de réducteurs de débit Système d'irrigation rationnelle du jardin et instructions d'économie d'eau _ Séances de formation et de sensibilisation à l'intention du personnel sur les bonnes pratiques en matière d'économie d'eau et sur les autocollants et les brochures _ Programme d'empreinte eau avec CITET															



## C) Gestion des déchets :

### 1)-Tri des déchets:

La gestion des déchets concerne les déchets suivants : Les déchets plastiques, carton, verre, canettes, boîtes de conserve, déchets organique, déchets restes plats clients, huiles usagées, graisses, déchets inertes, déchets ferraille et les déchets dangereux, sont collectés pour être livrés plus tard à des sociétés qui prennent en charge leur gestion et assument leur responsabilité en vigueur de la loi applicable :

Pour cette démarche on a mis en place :

- \_ Une procédure de gestion des déchets
- \_ Une identification des différents types de déchets et leurs sources.
- \_ Une politique d'achat éco responsable afin de réduire à la source les déchets.
- \_ Une politique anti-gaspillage alimentaire afin de réduire les pertes par altération et par mise à la poubelle
- \_ Des actions de : formation sur la gestion des déchets dangereux, sensibilisation des employés et des clients sur le tri des déchets.
- \_ La sensibilisation des fournisseurs et sous-traitants sur notre démarche de préservation de l'environnement par un engagement de durabilité.
- \_ On a aménagé des endroits de stockage des déchets recyclables.
- \_ On a aménagé un local de stockage bien sécurisé des déchets dangereux avec l'étiquetage approprié.
- \_ On a mis en aval des poubelles de tri des déchets au niveau des différents départements.
- \_ On a signé des conventions avec des collecteurs agréés par le ministère de l'environnement.
- \_ On a mis en application des registres de l'ANGED (registre rouge pour déchets dangereux, registre bleu pour déchets recyclables) de suivi de notre gestion des déchets
- \_ Une équipe de tous les départements qui assurent le tri et le stockage.
- \_ Une gestion de suivi et d'enregistrement quantitative pour chaque type de déchets





## 2) Liste des déchets dangereux :

TYPES DE DECHETS	COMPOSANTS	SOURCES
Emballage Produits chimiques d'entretien des piscines	Chlore, ph+, sulfates d'Alumine produits chimique traitement de l'eau des piscines	Service entretien
Emballage Produit chimique de nettoyage et solvants pour le nettoyage à sec	Décapant, dinole ,fornox , clh ,produits de lingerie ,produits nettoyage sol	Cuisines, restaurants ; bars étages , lingerie , économat
Emballage Produits inflammables	(essence, pétrole, etc	Cuisines, service d'entretien, économat
Emballage produits chimiques	Bidons cartons, conteneurs...	Cuisines, restaurants ;bars étages ,lingerie ,économat
Restes de peintures et de solvants	Emballage s, déliant , surfaceurs	entretien
Piles et batteries	Piles commandes climatiseurs, télévisions, serrures portes chambres	Service d'entretien, administration, chambres
Cartouches d'encre Et tonnerre	Cartouches imprimantes	Administration
Lampes fluorescentes (néons) et lampes fluo-compactes (longue durée)	Lampes, tubes a néon....	Service d'entretien
Déchet équipements à substances dangereuses	Mini bar réfrigérateurs, climatiseurs contenant des liquides chimiques et gazeux	entretien

**NB :** Certains déchets dangereux sont stockés localement d'une manière bien sécurisée jusqu'à ce qu'on trouve une solution avec ANGED, d'autres sont récupérés par les fournisseurs comme les cartouches et toners imprimantes et emballages des produits chimiques réutilisables.

### 3) Enregistrements des déchets en kg :

Déchets	Avril21	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sep	Oct	Nov	Déc	Janv22	Fev22	Mars22	Total
<b>NUITEE</b>	1209	1835	3253	4482	5432	2161	2147	2430	2258	2670	2106	2882	32865
Plastiq (kg)	40	38	58	120	89	120	63	32	23	27	30	250	890
Carton (kg)	87	190	270	100	150	150	97	67	82	113	30	70	1406
Verre (kg)	300	420	380	470	756	780	300	210	240	320	287	321	4784
Canetteskg	18	13	17	15	25	16	12	14	13	17	12	9	181
<b>Total</b>	445	661	725	705	1020	1066	472	323	358	477	359	650	7261
<b>Kg/guestNigh</b>	<b>0.37</b>	<b>0.36</b>	<b>0.22</b>	<b>0.16</b>	<b>0.19</b>	<b>0.49</b>	<b>0.22</b>	<b>0.13</b>	<b>0.16</b>	<b>0.18</b>	<b>0.17</b>	<b>0.23</b>	<b>0.22</b>

### 4) Evolution des résultats

Objectif	Objectif cible	Fréquence	Avril21	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sep	Oct	Nov	Déc	Janv22	Fev22	Mars22	Cumul
Réduction déchets	<b>0.5kg/Nuitée</b>	mensuel	<b>0.37</b>	<b>0.36</b>	<b>0.22</b>	<b>0.16</b>	<b>0.19</b>	<b>0.49</b>	<b>0.22</b>	<b>0.13</b>	<b>0.16</b>	<b>0.18</b>	<b>0.17</b>	<b>0.23</b>	<b>0.22</b>
Commentaire	Génération des déchets non dangereux recyclable (carton, verre, plastique) : mise en place de poubelles de tris sélectifs à la source -Sensibilisation du personnel sur la gestion des déchets -Aménager une zone de stockage des déchets banals recyclables -On a établi des conventions avec des collecteurs agréés.														

### 5) Déchets organiques :

Programmation d'une unité de compostage (plan d'action Programme de collaboration avec GIZ)

## D) Gestion des produits chimiques :

- Les produits de nettoyage au niveau des chambres et des couloirs sont substitués par des produits non chlorés respectant l'environnement et la santé humaine.
- Les produits chimiques pour désinfection et pour débouchage au niveau des siphons et des regards sont de types biologiques respectant l'environnement.
- Le stockage des produits chimiques est bien sécurisé dans des locaux respectant leur compatibilité avec l'existence de bacs de rétention sur lesquels est affiché l'étiquetage approprié.
- Les fiches de sécurité de chaque produit sont disponibles et mis en disposition pour les employés.
- Des actions de sensibilisation sur le dosage et la manipulation des produits sont effectuées en faveur des employés.
- Des équipements de protection individuels sont à la disposition des employés.
- Sensibilisation sur l'étiquetage des produits chimiques

### 1) Etiquetage :



Dangereux, nocif et irritant



Inflammable



Gaz sous pression



Polluant pour l'environnement



Produit dangereux pour la santé



Explosif



Comburant



Corrosif



Toxique

**.2) Produits chimiques de nettoyage pour Buanderie :**

N°3	EVOLUTION DE LA CONSOMMATION en kg de produits de nettoyage												
Année	Période 12 mois Avril2021/Mars2022												Total
Mois	Avril2021	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars2022	12 mois
Nuitées	1209	1835	3253	4482	5432	2161	2147	2430	2258	2670	2106	2882	32865
TETRACTOR	160	280	300	560	760	0	80	120	120	0	100	40	2520
TETRASOL	0	120	60	320	440	180	60	160	80	0	60	80	1560
TETRASURF	0	100	40	260	400	200	60	60	0	0	0	0	1120
HUMEX	0	100	80	240	440	220	160	140	120	0	100	100	1700
GENOXOL	0	0	0	0	0	0	60	0	0	0	0	0	60
PRODOUX	100	140	160	320	420	20	40	0	40	0	60	60	1360
<b>Total en kg</b>	<b>260</b>	<b>740</b>	<b>640</b>	<b>1700</b>	<b>2460</b>	<b>620</b>	<b>460</b>	<b>480</b>	<b>360</b>	<b>0</b>	<b>320</b>	<b>280</b>	<b>8320</b>
<b>Kg/guestNight</b>	<b>0.21</b>	<b>0.40</b>	<b>0.20</b>	<b>0.38</b>	<b>0.45</b>	<b>0.30</b>	<b>0.20</b>	<b>0.20</b>	<b>0.16</b>	<b>0</b>	<b>0.15</b>	<b>0.100</b>	<b>0.253</b>

**3) Produits chimiques pour piscines :**

Piscines	Avril21	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sep	Oct	Nov	Déc	Janv22	Fev22	Mars22	Total
Nuitées	1209	1835	3253	4482	5432	2161	2147	2430	2258	2670	2106	2882	32865
Chlore stabilisé						50			100				150
Chl non stabilisé				45									45
Ph sac25kg				100	100		200						400
Chlore granulé	100	100		200	200			50	50	50	50	100	900
Algicide20 L							20				20	20	60
Algicide 25 L				50		25							75
<b>Total KG</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>00</b>	<b>395</b>	<b>300</b>	<b>75</b>	<b>220</b>	<b>50</b>	<b>150</b>	<b>50</b>	<b>70</b>	<b>120</b>	<b>1630</b>
<b>Kg/nuitée</b>	<b>0.08</b>	<b>0.05</b>	<b>00</b>	<b>0.08</b>	<b>0.06</b>	<b>0.034</b>	<b>0.102</b>	<b>0.020</b>	<b>0.066</b>	<b>0.018</b>	<b>0.033</b>	<b>0.041</b>	<b>0.050</b>

Objectif	Objectif cible	Fréquence	Avril21	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sep	Oct	Nov	Déc	Janv22	Fev22	Mars22	Cumul
Minimiser la consommation	0.5kg/Nuitée	Mensuelle	<b>0.30</b>	<b>0.405</b>	<b>0.200</b>	<b>0.460</b>	<b>0.510</b>	<b>0.334</b>	<b>0.300</b>	<b>0.220</b>	<b>0.226</b>	<b>0.018</b>	<b>0.183</b>	<b>0.141</b>	<b>0.300</b>
Commentaire	--Sensibilisation du personnel sur le dosage des produits chimiques -choix des produits chimiques respectant l'environnement														

❖ Evolution de la consommation (kg) mensuelle en Produits chimique



❖ Evolution de la consommation en G par nuitée des produits chimiques :



### E) Espaces verts :

- Choix des plantes exotiques à faible besoins en eau et qui ne demandent aucun traitement phytosanitaire par des insecticides ou fongicides.
- Optimisation de l'arrosage par aspersion le matin ou la nuit selon les besoins des plantes, selon la pluviométrie et la température ambiante.
- Sensibilisation sur l'économie d'eau et la protection de l'environnement à ne pas utiliser des insecticides.
- Fiche d'instruction d'arrosage à la disposition des jardiniers.









### F) Eco-team pour le nettoyage de l'environnement de l'hôtel :

Tenant compte de notre responsabilité environnementale, la propreté de l'hôtel et la protection de l'environnement sont des priorités absolues de nos engagements pour la durabilité de notre établissement.



### G) La Formation Professionnelle :

\_ Une action de formation professionnelle sur la sensibilisation environnementale a été organisée le 18 et 19 Janvier 2022 au profit des responsables des départements et au sein de l'hôtel, animée par un cadre supérieur Mr Slim DAOUD de l'Agence Nationale de Protection de l'Environnement (ANPE) et en collaboration avec le centre international des technologies de l'environnement de Tunis CITET. Cette action a eu pour objectif l'amélioration de notre performance environnementale et le renforcement de notre responsabilité sociétale RSE.



\_ Une deuxième action de formation sur le thème : Démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise RSE a été organisée le 9 et le 10 Février 2022 au sein de l'hôtel et animée par la consultante madame Sallouha BOUZGARROU au profit des responsables des départements et en collaboration avec le C.I.T.E.T.

\_ D'un point de vue global, la RSE s'inscrit dans le cadre d'efforts pour le respect de l'environnement et dans une démarche de développement durable. Le but est d'améliorer la qualité de vie des collaborateurs et de toutes les personnes qui entrent en contact avec l'entreprise, mais aussi de la communauté.





## H) La Sensibilisation sur le Tourisme Durable :



## I) La veille réglementaire environnementale :

### Conformité réglementaire :

- **Eau** : Notre consommation en eau de SONEDE est de **4230m<sup>3</sup>** inférieur à **5000m<sup>3</sup>** notre établissement n'est pas assujetti à l'audit eau.
- **Energie** : Notre consommation énergétique totale en Tep est de **717 Tep** (Tonnes équivalent pétrole) inférieur à **800 Tep**, notre entreprise n'est pas assujettie à l'audit énergétique.
- **Déchets** : Notre gestion de déchets se fait conformément à la loi en vigueur, les déchets collectés sont évacués par des collecteurs agréés par le ministère de l'environnement.
- **Produits chimiques** : Sont stockés, étiquetés, enregistrés convenablement à la loi en vigueur et leurs consommations sont mentionnées dans un registre qui est mis à la disposition du pouvoir public concerné.
- **Les installations techniques** sont contrôlées et certifiées périodiquement.

## J) Le respect de la vie sauvage et de la biodiversité :

L'hôtel Sindbad est engagé dans une démarche de respect de la biodiversité et de la vie sauvage, en agissant contre le commerce illégal de produits provenant d'espèces sauvages, entre autre on sensibilise les clients à ne pas participer aux activités qui nuisent aux animaux ainsi que leurs habitats environnants.

Une action a été pris à la plage de l'hotel Sindbad en sauvant la vie d'une tortue LUTH empiégée au filet d'un pêcheur. Elle a été bien respectée bien protégée et remise en mer.





## B) AVANCEMENT DU DEVELOPPEMENT SOCIAL



## Les engagements de l'hotel au volet social

### A) Les droits de l'homme et droits de travail :

- Le 05 Avril 2022 l'hotel Sindbad a été inscrit au pacte mondiale des Nations Unies afin de promouvoir et respecte la protection du droit international relatif aux droits de l'homme.

#### LES DIX PRINCIPES DU GLOBAL COMPACT DES NATIONS UNIES

##### DROITS DE L'HOMME

- 1 Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme
- 2 Veiller à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme



##### NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

- 3 Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective
- 4 Contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire
- 5 Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants
- 6 Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi



##### ENVIRONNEMENT

- 7 Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement
- 8 Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
- 9 Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement



##### LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

- 10 Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

Les Dix Principes du Global Compact des Nations Unies sont dérivés de : la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, la Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail, la Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement, et la Convention des Nations Unies contre la corruption.



- L'hôtel Sindbad veille à ne pas se rendre complice de violation des droits de l'homme et veille à la conformité législative nationale du travail et les stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives au droit du travail.
- L'hôtel Sindbad respecte les dix principes et supporte le pacte mondial des Nations Unies.
- L'hôtel promouvoit le dialogue social au sein de l'hôtel afin de créer de bonnes relations bilatérales durables entre employés/employeur.
- L'hôtel demande à ses collaborateurs, fournisseurs, sous-traitants de respecter les droits de l'homme dans leurs champs d'activités, comme mentionné dans la charte de durabilité, la charte d'engagements entre l'hôtel Sindbad et ses fournisseurs et la charte d'achat écoresponsable.

Pour cela le service ressource humaines pratique une gestion loyale :

- La grille des salaires est bien respectée par le service ressource humaines au moment de la signature du contrat de travail sur lequel est mentionné le salaire brut et net de l'employé et qui en reçoit une copie.
- Les heures supplémentaires effectuées par les employés sont payées selon les normes et sont mentionnées au niveau des fiches de paie.
- Chaque employé reçoit sa fiche de paie à la fin de chaque mois sur laquelle sont mentionnés le nombre de jours travaillés, CNSS, IRPP salaire brut, salaire net, le nombre d'heures supplémentaires travaillées.
- Les congés annuels sont calculés sur la base de 2 jours par mois
- Les congés de récupération sont donnés en compensation de jours de repos hebdomadaires travaillés pour nécessité de service
- Les congés spéciaux (mariage, circoncision, enterrement, ...) sont accordés conformément à la convention collective et le code de travail.
- Les jours fériés travaillés sont rectifiés et majorés pour chaque employé.
- Chaque employé reçoit sa tenue de travail et un placard à sa disposition aux vestiaires.
- Le respect du droit de travail a fait l'objet d'axes d'engagement au niveau du plan d'action global du volet social pour lequel on a mentionné plusieurs actions à faire au niveau de l'hôtel afin de juger convenablement le respect tout entier des droits de l'homme dans sa sphère d'influence.
- L'hôtel Sindbad respecte le droit de la liberté d'association culturelle, associations sportive, association de dons en faveur des gens défavorisés, associations environnementales ou autres et favorise le dialogue social. Les employés sont informés sur ce contexte à travers le livret d'accueil du nouveau recruté.
- L'Égalité de chances entre les femmes et les hommes, les jeunes et les âgés constitue l'un des principes fondamentaux de notre engagement de durabilité.
- Respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines qui sont notamment l'embauche, la formation, l'avancement ou la promotion professionnelle des collaborateurs (5 bis de la loi b°93-66 du 05 juillet 1993).

- La direction générale de l'hôtel Sindbad a Communiqué auprès de l'ensemble de ses collaborateurs, et de ses employés une charte d'engagement en faveur de la non-discrimination, de la diversité et égalité de chances (voir annexes) qui a fait l'objet de séances de sensibilisation en faveur de ses employés.
- L'hôtel Sindbad est engagé au niveau de sa charte de développement durable à fournir des bonnes conditions de travail aux employés de santé et de sécurité moyennant le dialogue social étant le souci de négociation et d'avancement afin de fournir un environnement de travail favorable exempté des risques.

Pour cela :

- Un comité consultatif et un représentant du personnel sont élus par les employés.
- Une boîte de suggestions et de remarques est mis au bureau pointage.
- La gestion des suggestions des employés fait l'objet de réunions entre les membres comité et le représentant du personnel.
- La direction générale respecte bien les accords signés par les différentes parties.

L'hôtel s'engage à exercer un contrôle vigilant vis à vis des fournisseurs et prestataires de services qui pourraient avoir recours à des personnes travaillant sous la contrainte ou la menace. Si tel était le cas, l'hôtel cesserait immédiatement toute relation avec les fournisseurs ou prestataires en question.

## B) Les droits de l'enfant :

Extrait Article 19 droit de l'enfant :

*Les Etats s'engagent contre << toute forme de violence d'atteinte ou de brutalités physiques ou mentales d'abandon ou de négligence, de mauvais traitements ou d'exploitation, y compris de la violence sexuelle>> et à promouvoir les droits de l'enfant dans toutes leurs activités.*

- La direction générale de l'hôtel Sindbad s'engage activement au respect des droits de l'enfant et surveille sa protection contre toute sorte d'exploitation et en particulier l'exploitation sexuelle à travers une politique communiquée au prêt des employés et affichée dans plusieurs endroits de l'hôtel et qui a aussi fait l'objet de plusieurs séances de sensibilisation en faveur des employés.
- Une action de formation sur ce thème a été faite en **l'année 2018** par une experte nationale en collaboration avec le directeur de l'institut national des droits de l'homme.



- La direction générale de l'hôtel Sindbad respecte la limite d'âge fixée dans la législation Tunisienne à ne jamais faire travailler un enfant de moins de 18 ans sauf en cas d'un programme de formation professionnel approuvé par le pouvoir publique.
- La direction générale de l'hôtel Sindbad est engagé dans sa charte de protection de l'enfant à :
  - \_ **Ne pas accepter** des mineurs dans notre établissement sauf dans le cas accompagné par un membre de leur famille.
  - \_ **Traiter les enfants** avec respect sans considération de race, couleur, sexe, langue, religion, opinion politique ou d'autre, origine national, ethnique ou social, propriété, handicap, naissance ou autre statu.
  - \_ **Les enfants acceptés** dans notre établissement dans le cadre d'un programme de formation professionnel ne font pas des heures supplémentaires, ne travaillent pas la nuit et pas aux postes ou il ya des boissons alcooliques.

#### Travail des enfants :

- L'hôtel Sindbad s'engage de la rupture immédiate de ses relations avec les fournisseurs qui font travailler les enfants.
- La direction générale de l'hôtel Sindbad respecte strictement la limite d'âge fixée dans la législation Tunisienne à ne jamais faire travailler un enfant de moins de 18 ans, sauf en cas d'autorisation par un organisme étatique de formation professionnelle.

## C) Santé et sécurité au travail :

### 1) Législation :

#### Article 152-2<sup>Note2</sup> :

Tout employeur est tenu de prendre les mesures nécessaires et appropriées pour la protection des travailleurs et la prévention des risques professionnels. Il doit notamment :

- Veiller à la protection de la santé des travailleurs sur les lieux du travail,
- Garantir des conditions et un milieu de travail adéquats,
- Protéger les travailleurs des risques inhérents aux machines, au matériel et aux produits utilisés,
- Fournir les moyens de prévention collective et individuelle adéquats et initier les travailleurs à leur utilisation,
- Informer et sensibiliser les travailleurs des risques de la profession qu'ils exercent.

#### Article 152-3<sup>Note3</sup> :

Le travailleur est tenu de respecter les prescriptions relatives à la santé et à la sécurité au travail et de ne commettre aucun acte ou manquement susceptible d'entraver l'application de ces prescriptions. Il est tenu notamment de ce qui suit :

- Exécuter les instructions relatives à la protection de sa santé et de sa sécurité ainsi que celles des salariés travaillant avec lui dans l'entreprise,
- Utiliser les moyens de prévention mis à sa disposition et veiller à leur conservation,
- Participer aux cycles de formation et aux activités d'information et de sensibilisation relatives à la santé et à la sécurité au travail que l'entreprise organise ou y adhère,
- Informer immédiatement son chef direct de toute défaillance constatée susceptible d'engendrer un danger à la santé et à la sécurité au travail,
- Se soumettre aux examens médicaux qui lui sont prescrits.

## 2) Identification des risques au sein de l'Hôtel :

Liste des risques répertoriés dans l'hôtellerie :

- Risques liés aux allergies, aux produits chimiques, aux émissions et aux déchets
- Risques liés au travail en hauteur
- Risques liés à la manutention manuelle
- Risques liés aux piqûres et coupures (seringues, couteaux...)
- Risques liés au fait de la montée et de la descente des escaliers (Femmes de chambres, personnel de salle...)
- Risques liés aux machines et équipements de travail
- Risques liés aux engins et appareils de levage (ascenseurs, passe plats...)
- Risques liés aux chutes de plain-pied et glissades
- Risques liés à l'agression de la part d'un tiers extérieur à l'entreprise (clients, fournisseurs...)
- Risques liés au travail sur écran (ordinateur...)
- Risques et nuisances liés au bruit
- Risques liés à l'alcoolisme
- Risques liés au manque d'hygiène corporelle
- Risques liés aux effondrements et aux chutes d'objets
- Risques liés au matériel frigorifique
- Risques liés au travail de nuit
- Risques d'incendie et d'explosion
- Risques liés à l'électricité
- Risques liés au manque de formation
- Risques liés aux produits chimiques de nettoyage et d'entretien.

### Au Sein de l'hôtel SINDBAD :

Le direction général a pris toutes les mesures nécessaires et appropriées pour la protection des employés et la prévention de risques professionnels sur les lieux de travail et approuve ses engagements en travers :

- Une politique de santé et sécurité au travail qui touchent à la fois la santé et la sécurité des individus et des biens immobiliers.
- Des moyens de préventions et de protection collective et individuelle sont mis à la disposition des employés (voir photos)
- Des actions de formations et de sensibilisation,

Des analyses hygiéniques, visites de contrôle de la santé des employés par le groupement de médecine de travail,

- La mise en place du système Cristal Safety,
- Programmes de contrôle et de certification par la Société Techniques Contrôle de Tunisie <<T.C. T>> pour nos installations techniques.
- Chaque employé reçoit le 1<sup>er</sup> mai de chaque année des tenues de travail : appropriés pour chaque service de l'hôtel
- Les employés sont informés et sensibilisés des risques professionnels auxquels ils sont confrontés.

3) Les moyens de prévention des risques mis au sein de l'hôtel :

a) Sensibilisation sur la sécurité, le stockage, dosage et manipulation des produits à substances dangereuses (produits chimiques pour nettoyage en général et entretien des piscines):

❖ La Sécurité contre le terrorisme :

- Sensibilisation sur le risque d'un acte terroriste :



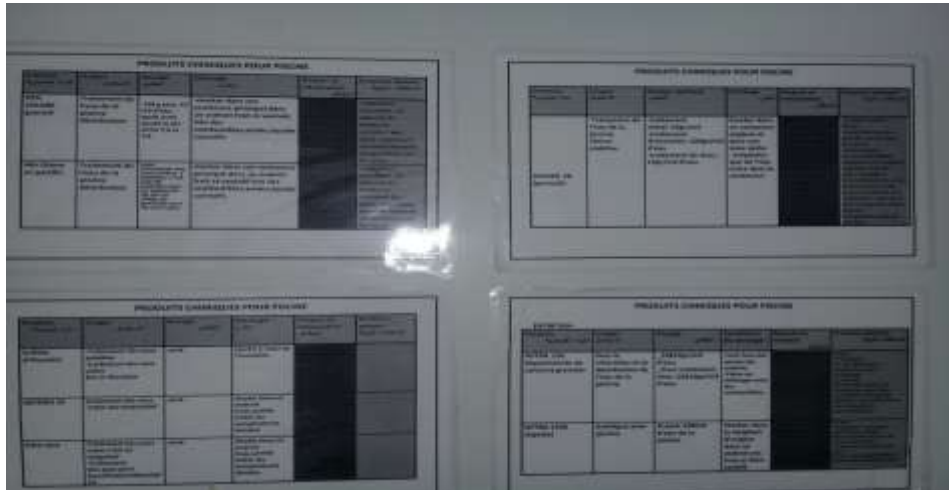
❖ Produits à substances dangereuses :

- Sensibilisation sur les risques suite à l'usage des produits dangereux et équipements :
- Etat du produit solide, liquide, gazeuse, poudre
- Etiquetage au niveau des produits



Pictogramme				
Signification	Exploif	Inflammable	Comburant	Orz sous pression
Signification	Toxique	Toxique, irritant, narcotique	Sensibilisant, mutagène, cancérogène, reprotoxique	Corrosif
				Danger pour le milieu aquatique

- Compatibilité de stockage des produits
- Stockage approprié (bacs de rétention, étagères, aération, sécurité)



- **FDS** Fiches de sécurité des produits
- **Sensibilisation sur le fonctionnement, l'usage, entretien des équipements**
- **Instructions** : Interdiction de fumer, de manger ou de boire au moment d'usage des produits chimiques, interdiction de fumer dans certains endroits où il y a des installations de gaz ou produits combustibles.



- Contrôle d'accès



- Barrières de Prévention de la chute en hauteur :



- Contrôle conformité de l'installation électrique et gaz par la société T.C.T et deProtec

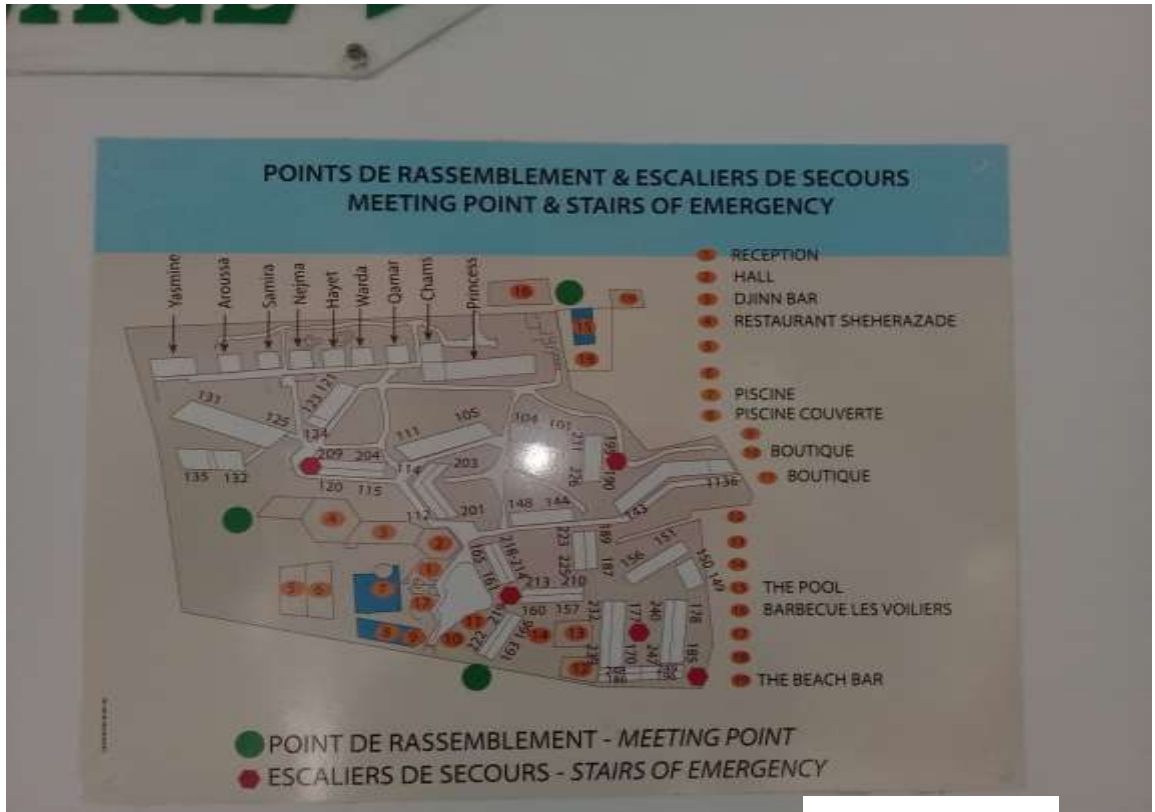


4) Les moyens de protection mis en disposition au sein de l'hôtel :

- \_ Formation du personnel sur les moyens de protection et les premiers secours d'urgence
- \_ Essais à blanc de formation des employés.
- \_ Equipes de première et deuxième intervention d'urgence formés au sein de l'hôtel
- \_ Acquisition de tenues de travail appropriés pour chaque service
- \_ Des gants, masques, lunettes, sabots
- \_ Stockage approprié et sécurisé des produits chimiques
- \_ Couvertures ignifuges (fier Blanket) au niveau des cuisines
- \_ Détecteurs de fumée et de gaz
- \_ Système alarme installé
- \_ Extincteurs, RIA
- \_ Bac à sable
- \_ Sorties de secours
- \_ Tampons sur escaliers et vitres
- \_ Boutons de secours
- \_ Bouée de sauvetage
- \_ Harnais antichute de la hauteur.







## Prévention de la santé contre covid19

### Application du protocole sanitaire contre covid19.



Essai à blanc (Année 2018) avec la protection civile : cas accidentel au niveau de la cuisine centrale fuite de gaz, incendie et brulures.

Equipe d'intervention interne



5) Equipements de contrôle de sécurité au sein de l'hôtel :



## D) GESTION DES RESSOURCES HUMAINES CONFORMEMENT AUX CRITERES TRAVELIFE

- La direction générale de l'hôtel Sindbad s'est engagée au niveau de la charte de développement durable pour des pratiques d'une gestion responsable des ressources humaines respectant les droits de l'homme conformément au règlement de travail et aux conventions collectives de l'OIT. L'hôtel Sindbad s'engage aussi à respecter les droits de l'enfant et assure sa protection de toutes sortes d'exploitation en particulier l'exploitation sexuelle, il favorise la bonne gestion des compétences, bannant la discrimination professionnelle; propose un programme annuel de formation et de motivation des employés, des mesures en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées, de favoriser la diversité, l'égalité de traitements entre les femmes et les hommes, de promouvoir le recrutement local, créer un environnement de travail favorable et sain, fournir des bonnes conditions de santé et de sécurité au travail, de favoriser le dialogue social pour une stabilité de travail, garder un turnover aux alentours de 2% et une amélioration continue des performances sociaux, environnementaux et économiques au sein de l'hôtel.

Pour cela la direction générale de l'hôtel Sindbad a mis en place certaines politiques, procédures, documents, des affiches de sensibilisation, des actions de formation, des règlements affichés, des critères de choix du meilleur employé de l'année ou d'aides financières à la disposition des employés pour exprimer sa responsabilité en vigueur selon les principes de la responsabilité sociétale RSE : La redevabilité, La transparence, Le comportement éthique, Reconnaissance des intérêts des parties prenantes, respect de la légalité, respect des normes internationales de comportement et le respect des droits de l'Homme.

On a mis en œuvre et à disposition des employés les documents suivants affichés :

- \_ Charte de développement durable (affichée bureau pointage)
- \_ Législation des droits de l'homme au travail (affiché bureau de pointage)
- \_ Grille de salaire (affichée au bureau pointage)
- \_ Droits de santé et sécurité au travail (affiché au bureau pointage)
- \_ Politique santé et sécurité au travail (bureau pointage).
- \_ Charte engagement anti-gaspillage alimentaire (bureau pointage)
- \_ Procédure disciplinaire (Livret d'accueil de l'employé)
- \_ Règlement intérieur de l'entreprise (affiché bureau pointage)
- \_ Organigramme hiérarchique de l'HOTEL
- \_ Note service en invitant les employés pour élire le délégué personnel
- \_ Critères de choix du meilleur employé de l'année (affichés au bureau de pointage)
- \_ Critères de choix des employés pour les dons financiers ou autres
- \_ Politique engagement de la diversité, égalité de chances entre femmes et hommes et la lutte contre la discrimination et le harcèlement au travail
- \_ Note de Protection des enfants de toutes sortes d'exploitation en particulier l'exploitation sexuelle
- \_ Contrat de travail en deux copies en langue française ou arabe
- \_ Engagement d'embauche pour les nouveaux recrutés
- \_ Livret d'accueil pour nouvel employé
- \_ Principe international anti- discrimination (affiché au bureau de pointage)
- \_ Notes de félicitation des employés (affiché au bureau pointage)
- \_ Boite de suggestions pour employés au bureau pointage.

### L'hôtel sindbad accorde des avantages et bénéfices sociaux pour les employés :

- ✚ Octroyer des avances sur salaire le 15<sup>ème</sup> jour du mois et des avances pour les situations exceptionnelles urgentes (opération, décès, huissier notaire) à déduire le mois même (permanents et contractuels).
- ✚ Octroyer des prêts pour les employés pour financer des situations exceptionnelles (santé, mariage, décès, entrée scolaire,)

- + Allègement des dépenses à l'occasion des fêtes religieuses.
- + Octroyer des dons pour aider les employés pendant la rentrée scolaire en se basant sur des critères de choix affichés au bureau de pointage

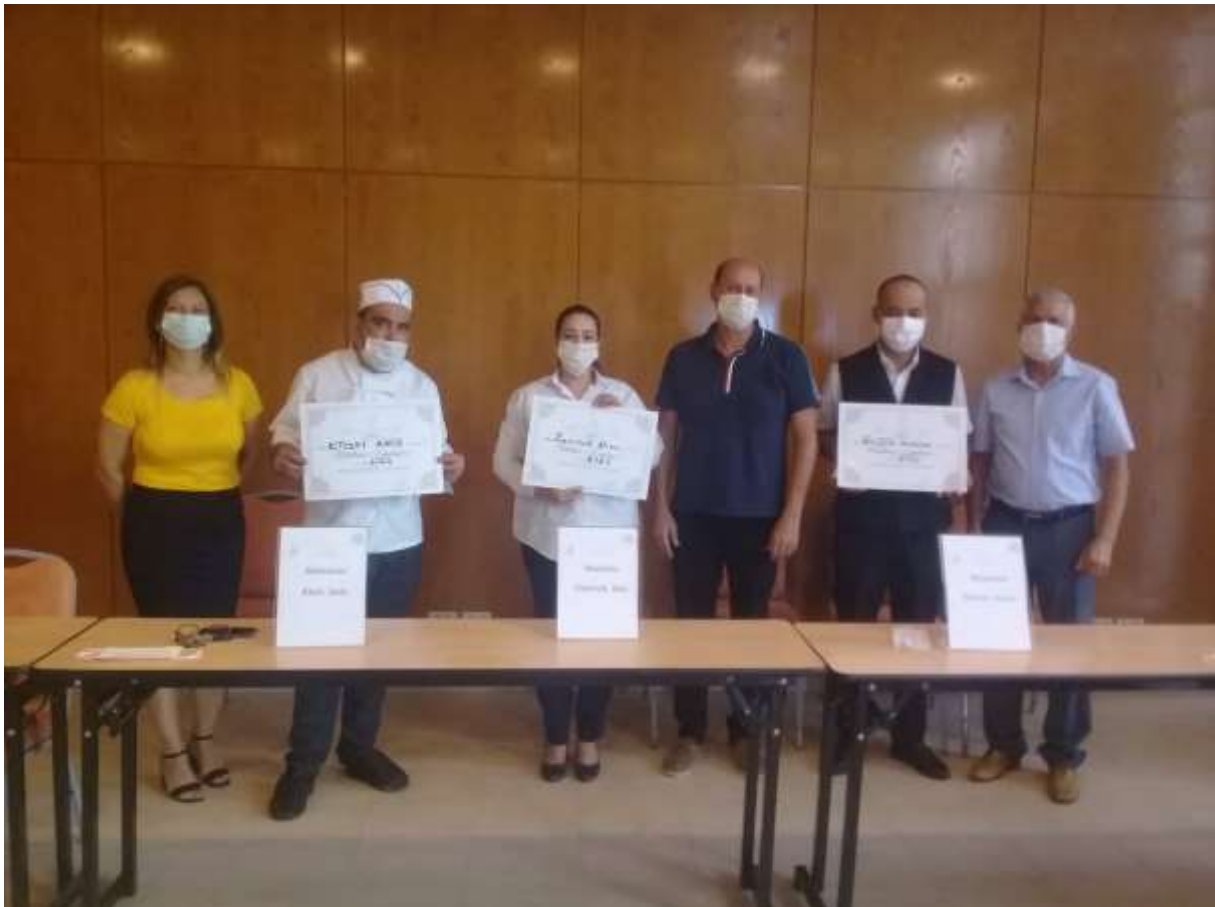
(Photos année 2018)



- Afin de bien motiver les employés de l'hotel et se basant sur des critères bien identifiés et communiqués, on fait le choix des trois meilleurs employés du mois.



- ✚ Désigner annuellement : les 3 meilleurs employés : sur la base d'un sondage fait par la direction et les chefs de service. Une prime de 500 DT est offerte à chacun d'eux avec affichage des attestations de félicitation au bureau de pointage.



- ✚ Organisation d'une réception périodique de bon anniversaire des employés.





- ✚ Un recueil des propositions et suggestions du personnel est rassemblée au niveau d'une boîte à suggestions mise à la disposition du personnel avec une enquête de satisfaction tous les 6 mois.



- ✚ Une bonne organisation du réfectoire du personnel équipé par un poste de télévision.



**Actions de solidarités en faveur de certains employés de l'hôtel :**

- \_ Des bons d'achat de fourniture scolaire.
- \_ Des bons d'achats(60DT) de produits alimentaires pendant mois de Ramadan
- \_ Des aides financières spéciales pour des employés hospitalisés



## Actions de sensibilisation des employés

Activité	Objectif	Indicateur	Fréquence de suivi	Cible 2022	Avril21	Mai21	Juin	Juill	Aou t	Sept	Oct	Nov m	Déc	Janv	Fev	Mars20 22
Formation et sensibilisation	protection de l'enfant	Sensibiliser le personnel	trimestriels	100% du personnel sensibilisé	Session de sensibilisation réalisée en 2022 Planifier une deuxième session pour Mai 2023											
	Economie d'énergie et eau	Sensibilisation du personnel		100% du personnel sensibilisé	80% Session de sensibilisation réalisée sur la consommation d'énergie et consommation d'eau (voir listes de présence)											
	Tri des déchets	Sensibilisation employés	Mensuelles	100%	80% Session de sensibilisation réalisé sur l tri à la source de déchets ( voir listes de présence)											
	Sécurité et santé au travail	Sensibilisation employés	Mensuelles	100%	20% Session de sensibilisation réalisé chaque simestre et des affiches appropriés dans ce contexte(voir liste de présence)											
	Dosage et manipulation des produits chimiques	Sensibilisation employés	Trimestriel	100%	80% Session de sensibilisation réalisé chaque trimestre et des affiches disponibles( voir listes de présence et programmes affichés)											
RH Social	Se conformer aux critères relatifs au social et la gestion des ressources humaines	Taux de réponse aux critères sociaux de Travelife	Trimestriel	100% du personnel éligible	_ Fourniture scolaire (liste) _ Aides de scolarité pour des employés (liste) _ Prime meilleur employé du moi et de l'année (3employés/an) _ des aides spéciaux d'urgence.											
	Turnover	Taux du roulement du personnel	Mensuelle	2%												

- ❖ Actions de sensibilisation des employés sur l'économie d'énergie, économie d'eau, tri des déchets.



**Avancement des actions de formation :**

<i>THEME</i>	<i>OBJECTIF</i>	<i>ACTION</i>	<i>Personnel cible</i>	<i>PRIORIT E (1à3)</i>	<i>COUT DT</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>Réalisation</i>	<i>ECHEAN CE</i>
<i>Management Environnementale ISO 14001 version 2015</i>	<i>La mise en œuvre du système ME et l'amélioration de la compétence professionnelle Environnementale</i>	<i>Faire une formation sur le système de management environnemental ISO14001 version2015</i>	<i>Chefs dép</i>	<i>3</i>		<i>DG RH ARFA SADOK</i>	<i>Non</i>	<i>DEC 2022</i>
<i>Efficacité Energétique et amélioration de la performance énergétique</i>	<i>L'amélioration de l'usage et réduction de la consommation énergétique et les compétences professionnelles</i>	<i>Faire une formation sur Efficacité Energétique</i>	<i>Chefs dép Equipe énergie</i>	<i>3</i>		<i>DG RH ARFA SADOK</i>	<i>NON</i>	<i>Déc 2023</i>
<i>Gestion des déchets dangereux</i>	<i>Faire la bonne gestion des déchets dangereux pour bien préserver l'environnement et encourager le triage sélectif</i>	<i>Faire des formations sur la gestion des déchets dangereux</i>	<i>Personnel Tout serv</i>	<i>3</i>		<i>DG RH ARFA SADOK</i>	<i>OUI</i>	<i>JANV 2018</i>
<i>Sensibilisation environnementale, La veille réglementaire environnementale</i>	<i>Renforcer nos engagements au respect de la loi. Vérifier la conformité avec la LOI en vigueur.</i>	<i>Faire une formation sur la veille réglementaire</i>	<i>Chefs dép</i>	<i>2</i>		<i>DG RH ARFA SADOK</i>	<i>OUI</i>	<i>JANV 2022</i>
<i>Optimisation de la consommation en eau</i>	<i>Réduction de la consommation en eau</i>	<i>Formation sur thème</i>	<i>Tout Personnel servc</i>	<i>2</i>		<i>Arfa sadok</i>	<i>NON</i>	<i>Déc 2023</i>
<i>Etude des dangers et plan d'opérations internes , santé et sécurité au travail</i>	<i>Renforcer la sécurité environnementale au travail, des hommes et des biens</i>	<i>Faire une formation sur Thème</i>	<i>Chefs dép</i>	<i>3</i>		<i>DG RH ARFA SADOK</i>	<i>OUI</i>	<i>AVRIL 2018</i>
<i>La responsabilité sociale et sociétale au sein de l'entreprise RSE</i>	<i>Renforcer la responsabilité sociale et sociétale de l'HOTEL envers l'environnement humaine et la communauté locale pour une approche RSE</i>	<i>Faire une formation sur Thème ISO 26000</i>	<i>Dir et chefs dép</i>	<i>3</i>		<i>DG RH ARFA SADOK</i>	<i>OUI</i>	<i>FEV 2022</i>
<i>Droits de l'enfant</i>	<i>Protection des enfants et préservation de leurs droits</i>	<i>Faire une formation de sensibilisation des employés</i>	<i>Tout Personnel</i>	<i>3</i>		<i>RH ARFA SADOK</i>	<i>non</i>	<i>OCT 2023</i>



## C) AVANCEMENT DU DEVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE



## INTEGRATION DE L'HOTEL SINDBAD AU SEIN DE LA COMMUNAUTE LOCALE DE HAMMAMET

### A) Actions menées de collaboration et de solidarité :

Nous sommes en mesure de promouvoir et d'améliorer l'effet économique et social du tourisme sur la communauté locale de HAMMAMET pour cela :

#### 1) Réunion avec la communauté de Hammamet :

\_ En 2018 la direction générale de l'hôtel a invité les responsables de la communauté de Hammamet pour renforcer la collaboration bilatérale dans les domaines socio- économiques et environnementaux afin de protéger l'environnement et contribuer au bien-être de la population locale et le développement économique et culturel. À cet effet la réunion a été organisée à l'hôtel Sindbad Le 11/10/2018 à 16h en présence de :

- Madame : Héla CHAMMAKH, représentante de la communauté Hammamet GSM 52787142.Présidente du comité du développement touristique locale de Hammamet
- Mr Hédi FOURATI : Gérant hôtel Sindbad
- Mr Naim ZARROUK : Directeur hôtel Sindbad
- Mr Sadok ARFA : Responsable environnement et développement durable hôtel Sindbad

Les objectifs de la réunion :

- \_ Identification des attentes de la communauté locale.
- \_ Engagement des actions de collaboration avec la communauté pour protéger l'environnement
- \_ Engagement des actions de sensibilisation avec la communauté pour motiver le dialogue social entre les hôteliers pour créer un développement économique et culturel local.





## 2) Les Instituts supérieurs et les centres de formation professionnelle :

\_ L'hôtel Sindbad coopère avec les centres locaux de formation (école hôtelière de Hammamet, centres de formation et d'apprentissage, les universités du cap bon et l'institut supérieur de biotechnologie de l'environnement de Monastir ISBEM) pour fournir des opportunités de stage de formation, d'apprentissage.



## 3) Associations locales :

L'hôtel Sindbad collabore avec les associations locales pour un développement économique local et pour le bien-être de la population locale.



4) Action de nettoyage de la rue en collaboration avec la communauté locale :

L'hôtel Sindbad a participé à une action de nettoyage de la rue principale en collaboration avec la communauté locale par la disposition des employés, du matériel et du tracteur.



5) Actions de solidarité avec la population locale pendant la période covid19  
\_Des dons sous forme de produits alimentaires en faveur de la population locale de Hammamet.









ASSOCIATION DE SAUVETARDE DE LA VILLE DE HAMMAMET  
 جمعية منقاة المدينة من حممات

2020 مادي 20  
 The Sindbad

BON DE PRELEVEMENT  
 N° 018435  
 Service: *Don*  
 Date: *25/03/20*

COMMANDE		LIVRAISON		
Quantite	Designation	Quantite	PU	Total
<i>240</i>	<i>Lat x 6</i>	<i>1440</i>		
<i>48</i>	<i>Tamale cc x 12</i>	<i>576</i>		
<i>48</i>	<i>Sucre fin x 12</i>	<i>480</i>		
<i>2</i>	<i>2</i>	<i>2</i>		

*Dono Mr Jounab*

LE CHEF DE SERVICE      SERVICE CONTRÔLE      L'ECONOME

\_ Don sous forme de quantité de masques et produits désinfectants.



\_ Offre d'hébergement gratuit en demi-pension pour 15 militants assurant l'organisation des jours de vaccination anticovid19 dans la région du Cap-Bon surtout à Hammamet.

\_ Durant la période covid19 et chaque Mardi l'hôtel offert gratuitement des repas et des boissons à toutes les équipes des campagnes de vaccination dans la région de Hammamet.

\_ Des aides aux personnels de l'hôtel

\_ Un don de 500 DT pour les enfants défavorisés

\_ Pendant mois de Ramadan l'hôtel a participé à l'organisation de la rupture du jeûne des membres d'une association caritative pour les remercier des efforts qu'ils ont rendus pendant le mois de Ramadan aux plus démunis

## B) Développement local

### a) Sauvegarde du patrimoine régional :

L'hôtel Sindbad:

1- Organise avec les guides des T.O des visites pour les clients aux sites archéologiques et culturelles de HAMMAMET ET NABEUL (la Médina, Centre culturel, musée Fringuai, ) et les implique dans la démarche environnementale par des affiches de sensibilisation.



2- Promotion de la cuisine locale : Initiation des clients chaque Mercredi à la cuisine tunisienne comprenant des plats traditionnels locaux et des activités de l'hôtel et de la région .

3- Restaurant à la carte spécialité cuisine tunisienne.



4) L'hôtel Sindbad encourage la sauvegarde du patrimoine culturel immatériel en offrant à titre gracieux la salle de conférence pour le groupe UNESCO





**b) Développement local économique et culturel :**

**1)-Décoration de l'hôtel par des tableaux et des mosaïques typiquement tunisiennes.**



## 2) Approvisionnement local

- L'hôtel Sindbad s'approvisionne localement et favorise les produits locaux non seulement pour minimiser le coût du transport et le dégagement du Co<sub>2</sub> mais aussi pour promouvoir la production locale, les petits artisans, agriculteurs et commerçants et faire profiter la communauté locale de la valeur ajoutée du tourisme et favoriser son implication.

3) l'hôtel Sindbad privilégie le soutien de l'artisanat en disposant des cadeaux à ses clients de types artisanal comme la Fouta, des produits de bienvenue (Talisman, main Fatma, Bougie cube, Plat Nafta, Parfum et Tige, Coupelle cœur rouge avec bougie.), une boutique de vente aménagée à l'hôtel et bien équipée de divers articles,



\_ Divers choix de pots en argile pour servir les besoins du jardin, des cendriers pour les clients à la plage, une grande cage pour la décoration bien exposée aux visiteurs, des tableaux de peintres locaux et des tableaux artisanaux sont fixés sur les murs pour la valorisation de l'artisanat et le développement culturel local.



Décoration par des produits en poterie : Au couloir du restaurant Shéhérazade



4)-**Recrutement local** : Nous recrutons presque 80% de notre besoin en personnel de la région du Cap Bon

5)- **Nomination** : 'Un responsable nommé pour les questions d'interaction avec la communauté locale.

6)- **Promotion des activités culturelles** : Valorisation des traditions culturelles locales par l'exposition de tableaux des peintres et l'organisation de soirées de folklore local.





7)- **Sensibilisation** des clients pour visiter le musée et les festivals régionaux tel que festival de l'artisanat à Nabeul, festival des agrumes à Hammamet.

Le transport public :

8)- **Encourager** les clients à utiliser les transports publics (bus, les mitraux et les trains)

9)- **Soutenir les sites historiques**

10) **Communication** : L'hôtel s'engage à communiquer des informations à ses clients à travers un classeur sur la culture locale de la Tunisie ainsi que des informations incluant le comportement et le protocole à respecter en dehors de l'hôtel (pratiques religieuses, réglementation local, vente d'alcool, spécificité du mois de Ramadan, tenue vestimentaire en cas des visites extérieures (marché, musée, mosquée, synagogue..).



11)- **L'hôtel sindbad conscient** de son rôle dans la société, participe à la promotion d'associations locales (dons de fournitures hors usage tels que : Tv, matelas, lits, armoires.) tel qu'association des enfants défavorisés, l'association d'aides des enfants Cancéreux et fourniture d'aides scolaires pour les employés de l'hôtel.



L'hôtel Sindbad participe à aider et soutenir les gens qui sont touchés par covid19

\_ Sensibilisation des clients pour faire des dons en faveurs des gens touchés par les inondations dans la région du cap bon.



\_ L'hôtel Sindbad a soutenu l'association sportive de Hand ball Hammamet par des dons.

THE SINDBAD HOTEL RAPPORT DEVELOPPEMENT DURABLE

Activité	Objectif	Indicateur	Fréquence de Suivi	Cible 2022	Avril21	Mai21	Juin21	Jui21	Aout21	Sept21	Oct21	Nov21	Déc21	Janv22	Fev22	Mars 22
Intégration au sein de la communauté locale	Réaliser plus d'actions rentrant dans le cadre du soutien de la société civile et de la communauté locale et régionale	Nombre d'actions réalisées	hebdomadaire  Annuel	12 actions	<p><b>7 actions réalisées parmi 12 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Promotion de la cuisine locale : intégration au menu de plats traditionnels locaux avec présentation aux clients</li> <li>-Programmer une animation hebdomadaire avec du folklore Tunisien au restaurant Shéhérazade</li> <li>_ Actions achats d'articles, tableaux et produits de type artisanat pour la décoration de l'Hôtel</li> <li>_ Action de soutien aux associations civiles (Association des enfants cancéreux, association des enfants défavorisés, association des enfants handicapés de Hammamet</li> <li>_ Promotion des activités culturelles et valorisation des traditions culturelles locales par l'exposition de tableaux des peintres, et inciter les clients à visiter le musée et les festivals régionaux tel que festival de l'artisanat à Nabeul.</li> <li>_ Action de soutien à des activités sportives.</li> <li>_ Action de nettoyage de la rue en face de l'hôtel et nettoyage de la plage en invitant les clients à y participer.</li> </ul>											
	Des achats locaux	Taux de nos besoins en exploitation des entreprises locales	Annuel	80%	<p><b>80%</b> La majorité de nos achats sont locaux et nous sommes conventionnés avec des fournisseurs locaux</p>											
	Recrutement de personnel local	Taux de personnel recruté de la région de Nabeul	Annuel	80%	<p><b>80%</b> La majorité du personnels qui travaillent dans l'hôtel est de la région locale</p>											

## PROGRAMMES D'AMELIORATION CONTINUE ET DE RECOMMANDATION POUR L'ANNEE 2023

### D) ENVIRONNEMENT : (Organiser un plan d'action global)

**1) Energie** : Réduction de la consommation de 4% (organiser un plan d'action pour chaque département de l'hôtel)

- Pour une meilleure gestion énergétique
- Pour améliorer la performance énergétique au sein de l'hôtel.
- Pour l'énergie renouvelable
- Pour la protection de l'environnement et la préservation des ressources naturelles
- Pour un développement économique et l'amélioration continue
- Pour l'achat d'équipements plus efficaces, plus performants, à longue durée de vie et respectant l'environnement

**2) Eau** : Réduction de la consommation de 4% (Organiser un plan d'action pour chaque département de l'Hôtel)

- VALIDATION D'UN PLAN D'ACTION SUITE AU DIAGNOSTIC EAU :
- Pour l'acquisition d'équipements réduisant la consommation en eau.
- Pour l'installation d'un système d'arrosage des espaces verts plus performants et efficaces pour l'économie d'eau.
- Pour une meilleure gestion de la consommation en eau.
- Pour la préservation des ressources en eau.
- Pour l'achat durable.

**3) La réduction des déchets** : de 4% (Organiser un plan d'action pour chaque département de l'hôtel)

- Renforcer l'achat éco responsable.
- Acheter sans gaspiller
- Cuisinier sans gaspiller
- Consommer sans gaspiller
- Renforcer la valorisation des retours clients

**4) Réduction de la consommation en produits chimiques** : de 4% (Organiser un plan d'action pour chaque département de l'hôtel)

- Renforcer la substitution de produits chimiques par des produits respectant l'environnement
- Renforcer la formation et la sensibilisation sur le dosage
- Achat éco responsable de produits labélisés

**5) Identifier les besoins en formation et élaborer un programme avec un plan d'actions**

**6) Le management du système environnemental ISO 14001(certification)**

### II) VOLET SOCIAL : (Organiser un plan d'action)

Engager plus d'actions pour améliorer l'état des besoins sociaux et répondre aux attentes des parties prenantes.

- La mise en œuvre au niveau de l'hôtel de la démarche de responsabilité sociétale RSE avec certification
- Organiser un plan d'action global et identifier les responsabilités ainsi que la disponibilité des ressources.
- Favoriser le développement économique et culturel local
- Développer le bien-être de la population locale
- Soutenir les associations locales

### III) INTEGRATION AU SEIN DE LA COMMUNAUTE LOCALE : (Organiser un plan)

- Engager plus d'actions de responsabilité sociétale
- Engager plus d'actions de protection de l'environnement et de la santé avoisinante
- Engager plus d'actions de nettoyage en collaboration avec la communauté.
- Soutenir et protéger le patrimoine local
- Soutenir le développement culturel local
- Favoriser et développer le respect de la vie sauvage.





Le développement durable est une conception du développement qui s'inscrit dans une perspective de long terme et en intégrant les contraintes écologiques et sociales à l'économie.

Le système de Durabilité Travelife est une initiative gérée par l'industrie touristique, son but est d'aider les entreprises du secteur touristique à mesurer, améliorer et communiquer leur contribution à la protection de l'environnement, au développement social et à la stabilité économique des différentes destinations et communautés.

*Merci*