

Plan de Management du Développement Durable

TAZEGZOUT Golf



Août 2017 V1

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

Le Golf Tazegzout, faisant partie intégrante de la station Taghazout bay, adhère pleinement à cette vision globale qu'il souhaite valoriser via l'adhésion à la démarche de certification **Green Globe**. Une démarche qui nous offre la possibilité de structurer nos actions dans le temps afin de viser la performance environnementale, économique et sociale.

Notre démarche globale de développement Durable, et nos engagements socio-économiques et environnementaux sont clairement décrits dans deux principaux documents :

- Politique QSE
- Charte Développement Durable

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

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

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

Notre engagement durable

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

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

Nos valeurs éthiques sont inspirées de celles de la SAPST et qui sont :

- Intégrité
- Conformité
- Engagement
- Excellence

A l'égard de nos clients :**➤ En matière de Qualité :**

L'écoute de nos clients et l'amélioration constante de la qualité et du service apportés sont un des axes majeurs sur lesquels toute l'équipe du Golf Tazegzout veille en permanence.

Des enquêtes de satisfaction sont conduites régulièrement pour nous permettre de mesurer la satisfaction de nos clients, remonter leurs doléances et nous améliorer continuellement.

Nous mettons également à la disposition de nos clients un dispositif pour leur permettre de rédiger leurs réclamations ou remonter toute suggestion ou proposition d'amélioration.

➤ En matière de santé & sécurité :

Etant en démarche de certification selon la norme OHSAS 18001, le Golf Tazegzout, déploie les meilleurs standards au niveau de son système de management pour offrir aussi bien à ses clients qu'à ses collaborateurs des conditions leur permettant d'exercer leur activité en toute sécurité.

- Des formations et sensibilisations sur le secourisme et la lutte contre l'incendie sont dispensés à ses collaborateurs.
- Des consignes strictes en matière de sécurité sont remis aux intervenants externes travaillant dans la maintenance des équipements ou l'entretien des bâtiments.
- Des simulations de situations d'urgence sont réalisées afin de développer la capacité à réagir en cas d'accident ou incident.
- Un plan d'évacuation avec les consignes d'urgence est affiché dans plusieurs endroits du bâtiment.
- Une analyse de risques opérationnels ainsi que les risques SST et ENV est élaborée et mise à jour régulièrement en fonction des nouveaux risques identifiés.
- Un service d'assistance médicale est déployé au niveau du site pour une prise en charge rapide en cas de malaise, accident...
- Une maintenance préventive concernant l'ensemble des équipements et installations est réalisée d'une manière rigoureuse pour veiller à la sécurité des clients et des collaborateurs
- Un règlement intérieur est élaboré et affiché au niveau de l'accueil
- ...

A l'égard de nos fournisseurs :

Afin d'assurer la cohérence globale avec la politique de développement durable globale de la station Taghazout bay, nous avons adopté une politique d'achat visant à :

- Favoriser les fournisseurs locaux, dans un rayon de ne dépassant pas les 50 km
- Privilégier les achats de produits de saison
- Favoriser les produits éco-labellisés (consommables, produits d'entretien...) ou issus du commerce équitable
- Favoriser les fournisseurs ayant la même préoccupation environnementale
- Intégrer les critères de performance environnementale dans la sélection des fournisseurs et leur réévaluation à postériori.
- Mutualiser les achats avec les établissements de la station Taghazout bay pour mieux négocier les prix et réduire les émissions liées au transport

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

- Nous évitons l'utilisation de produits en conditionnement individuel
- Nous essayons de négocier avec nos fournisseurs la reprise systématique des palettes lors des livraisons
- Nous privilégions, dans la mesure du possible, l'achat de produits réutilisables à la place des produits jetables.
- Nous pratiquons la consignation pour les bouteilles en verre.

A l'égard de nos collaborateurs :

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

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

- recruter et traiter tous les employés de manière équitable, en évitant toute forme de discrimination basée sur l'âge, le sexe, l'ethnie, la nationalité, la religion, les opinions ou encore l'handicap.
- lutter contre toute forme d'exploitation, notamment sexuelle, et spécialement lorsqu'elle s'applique aux enfants.
- favoriser l'emploi local
- Dispenser les formations nécessaires au perfectionnement individuel, à sensibiliser sur les gestes durables, la qualité de service...
- Promouvoir la polyvalence

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

A l'égard de la communauté locale :

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

- Respectant les us, coutumes et religions des populations locales afin d'éviter d'heurter la sensibilité de tout un chacun.
- Découvrant les richesses de l'arrière-pays et en promouvant les produits locaux
- Protégeant les sites historiques de la région et en évitant de les dégrader
- Adoptant un code vestimentaire décent et en adéquation avec la culture de la région
- Evitant d'exploiter les droits de propriété intellectuelle des communautés locales
- Soutenant les efforts en matière d'économie d'énergie, de préservation de l'environnement et de responsabilité sociale de l'entreprise
- étant en accord avec nos engagements sociaux et environnementaux

Par ailleurs, nous œuvrons pour contribuer au développement socio-économique des communautés voisines, via notamment :

- L'intégration des enfants de la région dans le cadre de l'académie de Golf
- L'initiation au Golf en faveur des enfants
- La promotion des produits d'artisanat à travers nombreuses expositions

A l'égard de l'environnement :

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

- Préservation des chaabas dans leur état naturel et des arganiers dans la conception du parcours
- Utilisation du Paspalum, un gazon nécessitant peu d'eau et résistant à l'air marin et à la chaleur
- Arrosage du Golf avec de l'eau traitée par la STEP
- Utilisation d'un système d'arrosage automatique pour mieux maîtriser les consommations d'eau
- Plantation d'espèces endémiques à très faible besoin en eau
- Utilisation, dans la mesure du possible, de produits phytosanitaires respectueux de l'environnement
- Utilisation de techniques manuelles pour l'entretien du parcours et optimisation des déplacements
- Tri et valorisation des déchets du Golf et du Club House
- Utilisation d'équipements à basse consommation d'énergie (lampes LED, cellules photo sensibles, ...)

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

- Favoriser le covoiturage pour le déplacement de nos collaborateurs
- Mesurer l'empreinte carbone de nos activités
- Généraliser l'utilisation de produits phytosanitaires bio
- Réaliser un suivi mensuel des consommations d'eau et d'électricité
- Réduire nos coûts liés à la consommation d'eau d'au moins 60% avec la mise en œuvre de la STEP
- Constituer la Green Team, une commission qui se réunit trimestriellement pour discuter des thématiques liées au développement Durable
- Mettre en œuvre le compostage des déchets verts issus de la tonte du gazon et des déchets organiques

Azzeddine CHABI

