

# **RAPPORT DE DURABILITÉ 2020**

## **MASPALOMAS RESORT BY DUNAS**



Octobre 2021

## INDEX

<b>1. Présentation de le Grupo Dunas</b> .....	<b>3</b>
1.1 Histoire .....	3
1.2 Culture de l'entreprise .....	3
1.3 Politique .....	3
<b>2. Description de Maspalomas Resort by Dunas</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Objectifs et améliorations réalisés</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Ressources humaines</b> .....	<b>5</b>
<b>5. Installations et équipements</b> .....	<b>6</b>
<b>6. Environnement</b> .....	<b>6</b>
6.1 Identification et évaluation des aspects environnementaux .....	6
6.2 Contrôle environnemental .....	7
6.2.1 Bonnes pratiques environnementales .....	7
6.2.2 Contrôle de la consommation des produits .....	7
6.2.3 Contrôle de la consommation des ressources .....	8
6.2.4 Contrôle des émissions atmosphériques.....	10
6.2.5 Contrôle des émissions énergétiques .....	10
6.2.6 Contrôle de la production de déchets.....	11
6.2.7 Contrôle des rejets d'eau.....	12
6.2.8 Contrôle des rejets au sol.....	12
6.2.9 Contrôle de l'utilisation de l'espace .....	12
6.2.10 Gestion des urgences environnementales .....	13
<b>7. Sensibilisation des client à l'environnement</b> .....	<b>13</b>
<b>8. Responsabilité sociale</b> .....	<b>13</b>
<b>9. Audits</b> .....	<b>14</b>
<b>10. Objectifs et les améliorations prévues pour l'année en cours</b> .....	<b>14</b>

## 1. PRÉSENTATION DE LE GRUPO DUNAS

### 1.1 Histoire

**DUNAS HOTELS & RESORTS** est une entreprise hôtelière qui répond au rêve de l'homme d'affaires canarien Don Ángel Luis Tadeo Tejera, qui a commencé sa carrière professionnelle en travaillant pour d'autres entreprises dans le sud de Gran Canaria. Avec le temps, il est parvenu à faire de la Marque du Dauphin le leader de l'industrie touristique canarienne. En avance sur son temps et avec un concept original du modèle d'hébergement présent sur les îles jusqu'à ce moment, il a ouvert en 1989 deux des plus prestigieux complexes hôteliers de l'île, les Maspalomas Villas et Dunas Maspalomas d'alors, reflet fidèle de la philosophie de construction avec des structures horizontales, qui sont encore aujourd'hui une référence dans le secteur.

Après une histoire à succès de plus de trente ans, l'héritage a fait place à une révision de notre essence. Une nouvelle culture a été définie qui exprime ce que nous sommes, ce que nous voulons faire et comment nous le faisons. Nous travaillons avec la tête et le cœur, en regardant vers l'avenir avec l'ambition de nous améliorer, sans jamais oublier nos racines. Nous voulons générer un impact positif sur tous les publics avec lesquels nous interagissons.

Tout au long de son histoire, **DUNAS HOTELS & RESORTS** s'est concentré sur le tourisme de vacances pour les clients d'origine européenne, mais a également consacré une place importante au tourisme local, où la **Marque du Dauphin** est connue pour la qualité de ses installations et de ses services. Actuellement, DUNAS HOTELS & RESORTS dispose de 4 établissements, de trois et quatre étoiles, qui totalisent plus de 3.000 lits, tous répartis dans les plus beaux endroits du sud de Gran Canaria.

### 1.2 Culture de l'entreprise

Nous voulons être la chaîne hôtelière de référence aux îles Canaries grâce à notre bon travail, en offrant toujours le meilleur de nous-mêmes dans une atmosphère familière, proche et heureuse, et en répondant aux demandes changeantes de nos clients avec un esprit d'avenir.

Nous créons une atmosphère chaleureuse et conviviale pour que le client s'amuse autant que nous le faisons en le servant. Nous pensons qu'un sourire partagé est la meilleure expérience. Notre marque de fabrique est et sera toujours le bonheur partagé avec nos clients et les membres de DUNAS HOTELS & RESORTS. Nous mettons tous nos efforts à transmettre la joie de la bonne vie canarienne à nos hôtes afin qu'ils vivent des expériences mémorables avec nous et ainsi, qu'ils aient toujours envie de revenir.

La Direction Générale de DUNAS HOTELS & RESORTS, acquiert **l'engagement** ferme de satisfaire les désirs de ses clients, en les faisant se sentir chez eux, tout en prenant soin des ressources naturelles dont elle dispose et en minimisant l'impact environnemental généré par ses services d'hébergement, de restauration et d'hôtellerie complémentaire.

C'est pourquoi DUNAS HOTELS & RESORTS travaille dans le cadre d'un système de gestion environnementale, en examinant périodiquement les activités, les produits et les services qui peuvent affecter l'environnement ou la satisfaction de ses clients.

### 1.3 Politique

La Direction Générale de DUNAS HOTELS & RESORTS acquiert l'engagement de satisfaire les souhaits de ses clients en fournissant des services d'hébergement, de restauration et d'organisation d'événements, qui vous permettent de vous sentir comme chez vous. En outre, il établit des normes et des méthodes de travail pour pouvoir:

- Minimiser les impacts environnementaux négatifs associés aux activités de leurs établissements.
- Créer un environnement de travail qui permette de prévenir les risques professionnels, sans nuire à la santé de ses membres, et reconnaître la responsabilité envers ses employés.
- Prévenir la maltraitance et l'exploitation des enfants, et se prononcer en cas de détection de ce type de comportement.

Les **principes d'action de base** de DUNAS HOTELS & RESORTS sont:

- ⇒ Identifier et répondre aux besoins de nos clients, faire l'effort de connaître leurs souhaits, et de prendre en compte leurs suggestions autant que possible, pour les faire sentir comme à la maison, et améliorer de façon continue les services.
- ⇒ Évaluer les activités réalisées dans leurs installations, et les services fournis, pour s'assurer qu'ils sont développées dans le respect maximal de l'environnement, en évitant la pollution de l'environnement, en minimisant la production de déchets et la consommation de produits et de ressources naturelles.
- ⇒ Prendre en compte dans leurs actions le respect des dispositions légales applicables, ainsi que les exigences découlant des engagements volontairement acquis.
- ⇒ Promouvoir chez leurs clients le sens de la responsabilité vis-à-vis de l'environnement, les sensibiliser à la protection de celui-ci et éviter ainsi sa dégradation.
- ⇒ Maintenir des conditions de travail sûres, en respectant les règles établies dans la législation et les pratiques acceptées dans le secteur du tourisme.
- ⇒ Fournir les services aux invités qui suivent les lignes directrices établies pour s'assurer que leurs attentes sont satisfaites.
- ⇒ Garantir un traitement juste et équitable à tous les membres de DUNAS HOTELS & RESORTS, en évitant tout type de discrimination, en facilitant l'égalité des chances et en appliquant des directives de rémunération et des avantages sociaux équitables.
- ⇒ Encourager la communication, le dialogue et la coopération entre les membres de DUNAS HOTELS & RESORTS.
- ⇒ Soutenir et respecter les droits de l'Homme, en particulier ceux des mineurs, condamnant tous les types d'injustice et d'exploitation, et répondre dans notre sphère d'influence, dans les cas d'abus physiques et sexuels, de négligence et d'abus émotionnel. assurer la protection maximale de la vie privée des enfants et des adolescents.
- ⇒ Exercer un contrôle adéquat sur les fournisseurs et les entreprises pouvant être sous-traités, afin que leur travail soit compatible avec les directives établies par DUNAS HOTELS & RESORTS.
- ⇒ Établir des relations avec les organisations locales pour promouvoir le développement de la communauté locale et de ses entreprises, dans les domaines économique, social et culturel.
- ⇒ Développer des plans d'information et de formation pour le personnel, pour une meilleure sensibilisation et motivation, en conformité avec les engagements pris par DUNAS HOTELS & RESORTS, et favoriser leur développement personnel et professionnel.
- ⇒ Définir et mettre en œuvre des objectifs et des buts pour assurer la conformité à cette politique et obtenir une amélioration continue.
- ⇒ Maintenir l'effort pour améliorer les processus et les services jour après jour.

DUNAS HOTELS & RESORTS revoit périodiquement sa Politique pour s'assurer que les engagements acquis restent en vigueur, et les distribue à tous ses membres, à tous ceux qui travaillent en son nom, et les met à la disposition de toute personne ou entité extérieure. Il s'engage à les réaliser, à les développer en objectifs, à faire les efforts techniques et humains nécessaires, et à fournir les moyens nécessaires.

## 2. DESCRIPTION DE MASPALOMAS RESORT BY DUNAS

- Adresse: Avenida T.O. Air Marín S/N. Maspalomas..
- Municipalité: San Bartolomé de Tirajana.
- Province: Las Palmas.
- Code Postal: 35100.
- Catégorie: quatre étoiles.
- Nombre de chambres: 262, 226 bungalows d'une chambre, 22 bungalows de deux chambres et 14 bungalows de trois chambres.
- Types de chambres: bungalows, bungalows suites premium, bungalows seniors suites premium.
- Services:
  - Restaurant: propose un buffet pour le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner, avec un large éventail de plats chauds et froids, un buffet de desserts et une cuisine en direct.
  - Tropical Pool Bar: propose un déjeuner à la carte, des collations chaudes, des collations froides, des glaces, des gâteaux, du thé, du café et une large sélection de boissons.
  - Massage/Wellness.
  - Gym.
  - Disco.
  - Zone chill out.
  - Piscine pour enfants, mini-club, aire de jeux et animations.
  - Splash park.

- Bike center.
- Minishop.
- Plongée.
- Transport à la plage.

### 3. OBJECTIFS ET AMÉLIORATIONS RÉALISÉS

Pour la période: février 2020 - janvier 2021; les objectifs suivants ont été prévus:

- Planifier et réaliser le remplacement des gobelets en plastique à usage unique par des gobelets réutilisables dans les bars de la piscine. Objectifs partiels définis pour y parvenir:
  - Fournir aux clients des points de collecte pour les gobelets réutilisables.
  - Évaluer l'efficacité du remplacement des gobelets en plastique.
- Réduire la consommation d'électricité de 1% en 2020 par rapport à la consommation de 2019. Objectifs partiels définis pour y parvenir:
  - Évaluer l'évolution de la consommation d'électricité.
- Réduire la consommation d'eau de 2% en 2020 par rapport à la consommation obtenue en 2019. Objectifs partiels définis pour y parvenir:
  - Réaliser des travaux d'amélioration du réseau interne de distribution d'eau.
  - Évaluer l'évolution de la consommation d'eau.

Le degré de conformité avec les objectifs prévus est ensuite évalué:

- Planifier et réaliser le remplacement des gobelets en plastique à usage unique par des gobelets réutilisables dans les bars de la piscine. Objectifs partiels définis pour y parvenir:
  - Fournir aux clients des points de collecte pour les gobelets réutilisables.
  - Évaluer l'efficacité du remplacement des gobelets en plastique.
- Réduire la consommation d'électricité de 1% en 2020 par rapport à la consommation de 2019. Objectifs partiels définis pour y parvenir:
  - Le ratio kWh consommés/nombre d'hôtes a été affecté par la fermeture à partir de la seconde moitié de mars 2020. L'absence d'invités justifie cette augmentation.
- Réduire la consommation d'eau de 2% en 2020 par rapport à la consommation obtenue en 2019. Objectifs partiels définis pour y parvenir:
  - Les travaux d'amélioration générale du réseau intérieur n'ont pas été réalisés. Des interventions spécifiques ont été menées pour détecter les fuites et les réparer.
  - Bien qu'elle n'ait pas été incluse comme objectif partiel, l'installation de perlateurs dans les chambres a été faite.
  - Le ratio mètre cube/visiteur a été affecté par la fermeture depuis la seconde moitié du mois de mars. L'absence d'invités justifie cette augmentation.

Une amélioration majeure a également été obtenue avec la mise en service d'une nouvelle installation de refroidissement. Il remplace deux machines GHP. Il réduit la consommation de propane, les émissions de gaz à effet de serre et le bruit.

### 4. RESSOURCES HUMAINES

À Maspalomas Resort by Dunas, nous disposons des ressources humaines nécessaires pour fournir des services aux clients et pour contrôler correctement les aspects environnementaux associés à ces services. En 2020, il n'a pas été possible de développer des actions de formation pour améliorer la performance environnementale des membres du Resort. L'alerte sanitaire COVID-19 a généré les difficultés suivantes :

- Fermeture temporaire.
- Fermeture temporaire d'une partie des travailleurs.
- Impossibilité de réaliser la formation pendant les travaux préalables à l'ouverture de l'établissement.

Une fois la situation stabilisée, des actions de formation ont été prévues. De cette manière, la connaissance des règles de travail et la sensibilisation du personnel seront rappelées, afin d'améliorer les performances environnementales, la prévention de la violence et les droits du travail.

## 5. INSTALLATIONS ET ÉQUIPEMENTS

Au cours de l'année 2020, il n'a pas été possible de réaliser toutes les améliorations des installations qui avaient été programmées pour réduire l'impact environnemental global lié aux activités réalisées à Maspalomas Resort by Dunas. Les actions suivantes ont été réalisées :

- Placer des adoucisseurs d'eau dans les chambres.
- Mise en service d'une nouvelle centrale de refroidissement remplaçant deux machines GHP.

Malgré les difficultés générées par l'alerte sanitaire, et ses conséquences entraînant la fermeture du Resort pour une grande partie de l'année 2020, l'investissement économique réalisé pour mettre en œuvre ces actions, démontre l'implication de la Direction de la Société pour améliorer les performances environnementales, et pour se conformer aux exigences environnementales des clients (tour-opérateurs) et des invités. En outre, ils réduiront le coût économique lié à la consommation d'eau et de propane.

D'autre part, des travaux de routine ont été effectués pour maintenir les installations dans un état correct pendant la période de fermeture du Resort. Par la suite, après son ouverture, l'exécution des plans de maintenance préventive est maintenue. De cette manière, les impacts environnementaux sont maîtrisés. L'effort consenti pour détecter les pannes et les fuites dans le réseau de distribution interne, et pour les réparer rapidement, est remarquable. Ceci est important afin de garder la consommation sous contrôle.

Les clients du Maspalomas Resort by Dunas soulignent les aspects suivants des installations:

- La proximité des dunes de Maspalomas.
- La température et l'état de l'eau dans les piscines.
- La tranquillité et l'absence de bruit.

DUNAS HOTELS & RESORTS poursuivra ses efforts pour améliorer les installations du Maspalomas Resort by Dunas. Celles-ci sont prévues dans le programme d'objectifs approuvé par la direction de la société, ainsi qu'une série d'actions spécifiques visant à renforcer la durabilité du Resort.

## 6. ENVIRONNEMENT

### 6.1 Identification et évaluation des aspects environnementaux

Les **aspects environnementaux** sont les éléments des activités, produits ou services développés dans Maspalomas Resort by Dunas qui peuvent interagir avec l'environnement. Elles sont regroupées comme suit:

- Consommation de produits.
- Consommation de ressources (eau, électricité, combustibles).
- Émissions dans l'air.
- Les émissions énergétiques.
- La production de déchets.
- Rejets dans l'eau.
- Rejets dans le sol.
- Utilisation de l'espace.

En avril 2020, l'identification des aspects environnementaux correspondant à l'hôtel a été mise à jour. Afin de différencier ceux qui ont un impact environnemental négatif plus important, ils ont été évalués en appliquant les critères suivants:

- Nature: propriété qui peut caractériser un aspect environnemental ou l'effet négatif ou la répercussion que cet aspect peut avoir.
- Magnitude: évaluation qualitative ou quantitative de l'impact associé à l'aspect environnemental.
- Fréquence: quantification de l'occurrence dans le temps de l'aspect environnemental générant l'impact.

Parmi les aspects environnementaux significatifs identifiés dans Maspalomas Resort by Dunas, on peut citer les suivants:

- Consommation de produits: aliments, lave-vaisselle, hypochlorite, javel.



- Consommation de ressources: eau, diesel pour l'utilisation du générateur.
- Émissions atmosphériques: émissions de gaz de combustion, émissions de composés organiques volatils.
- Émission d'énergie: bruit généré par les travaux d'entretien des installations, bruit généré par un générateur.
- Rejet dans l'eau : rejet d'eau provenant de la cuisine d'un restaurant loué.

Afin d'avoir une vue d'ensemble de la performance environnementale, on peut évaluer l'évolution dans le temps des moyennes obtenues dans l'évaluation des aspects environnementaux. En 2020, un résultat de 21,29 a été obtenu, légèrement supérieur à celui obtenu en 2019 (21,86). Cela représente une légère réduction des impacts environnementaux générés par le Resort.

Cette analyse nous permet de connaître les aspects sur lesquels le plus grand effort doit être fait pour contrôler et, dans la mesure du possible, réduire les impacts environnementaux liés à l'activité de le Resort.

## 6.2 Contrôle environnemental

### 6.2.1 Bonnes pratiques environnementales

Afin de garantir que le personnel de Maspalomas Resort by Dunas connaisse les **règles de travail** appropriées pour maîtriser les impacts environnementaux liés aux tâches qu'il effectue, les documents suivants ont été préparés et diffusés auprès des travailleurs:

- Bonnes pratiques environnementales-Achats.
- Bonnes pratiques environnementales-Jardinage.
- Bonnes pratiques environnementales-Entretien.
- Bonnes pratiques environnementales-Restaurant.
- Bonnes pratiques environnementales-Nettoyage.
- Bonnes pratiques environnementales-Administration et Réception.
- Bonnes pratiques d'entretien-Blanchisserie.

Les parties prenantes externes sont également informées des lignes directrices qu'elles peuvent appliquer pour collaborer à l'amélioration environnementale de le Resort. Pour ce faire, les documents suivants sont disponibles:

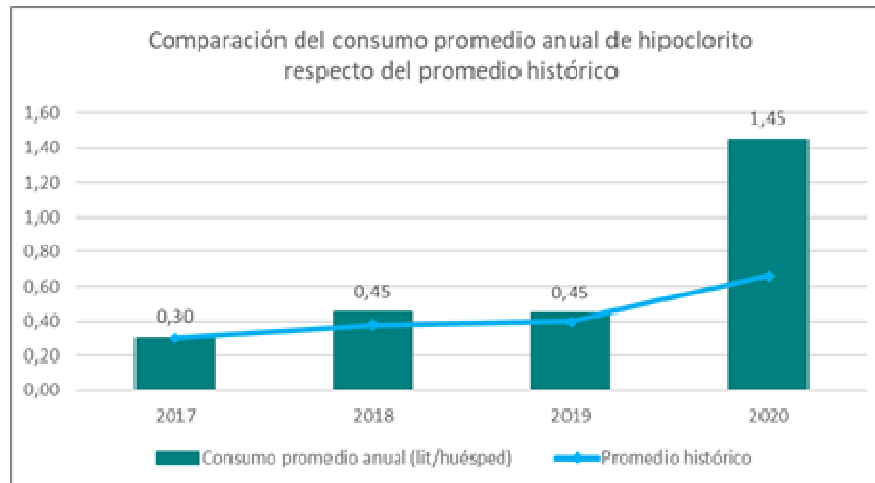
- Bonnes pratiques environnementales-Entreprises sous-traitantes.
- Bonnes pratiques environnementales-Clients.
- Code de Conduite du Touriste Responsable.

### 6.2.2 Contrôle de la consommation des produits

Chez Maspalomas Resort by Dunas, nous nous sommes engagés à consommer les produits dans les quantités strictement nécessaires et à minimiser l'impact négatif sur l'environnement. Voici quelques-unes des mesures prises à cette fin:

- Acheter des produits avec le moins d'emballage possible.
- Acheter la quantité de produits strictement nécessaire.
- Acheter des produits qui ont une longue durée de vie et qui ne deviennent pas des déchets dangereux à la fin de leur vie utile.
- Choisir des produits chimiques de nettoyage moins agressifs pour l'environnement.
- Suivre les instructions du fabricant des produits de nettoyage.
- Respecter les exigences en matière de conservation des aliments afin d'éviter leur détérioration.
- Utiliser autant que possible des engrais et des traitements naturels.
- Réduire la consommation de papier en changeant vos habitudes : contrôlez le nombre de copies, photocopiez, écrivez et imprimez en recto-verso, réduisez la taille de la lettre ou de l'image chaque fois que possible.
- Prêter attention aux critères environnementaux dans les achats en choisissant des matériaux, des produits et des fournisseurs certifiés pour l'environnement.
- Privilégier les produits locaux et de saison.

Le graphique suivant montre l'évolution de la consommation d'hypochlorite au cours de la période 2017 - 2020:



Le ratio: litres d'hypochlorite/nombre de clients ; pour l'année 2020 est anormalement élevé en raison de l'absence de clients pendant les mois de fermeture de l'établissement en raison de l'alerte sanitaire COVID-19.

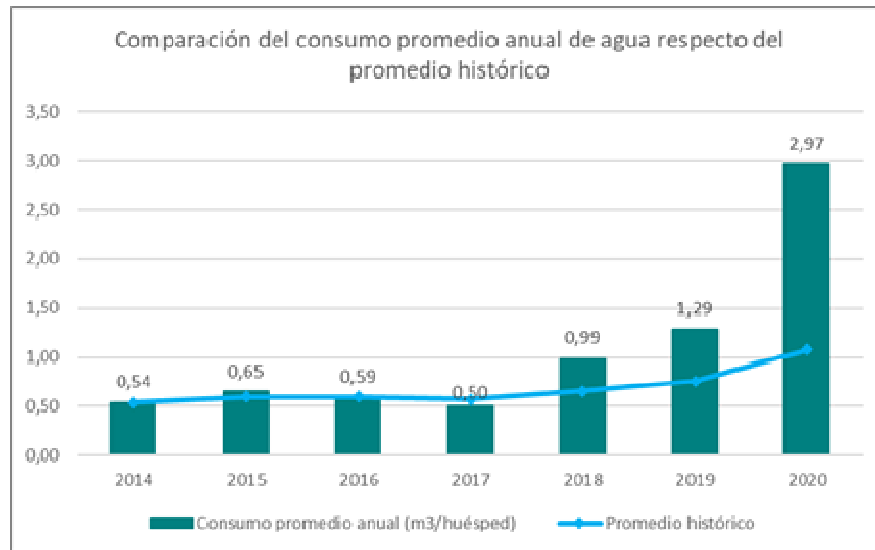
### 6.2.3 Contrôle de la consommation des ressources

Certaines des mesures définies pour contrôler la consommation d'eau, d'électricité et de carburant sont décrites ci-dessous:

- Consommation d'eau:
  - Fermer bien les robinets.
  - Communiquer toute fuite ou tout écoulement d'eau au personnel d'entretien dès que possible.
  - Réparer les robinets qui gouttent et informez les utilisateurs.
  - Ne pas décongeler pas les aliments en les mettant sous le jet d'eau.
- Consommation d'électricité:
  - Éteindre les lumières dans les pièces qui ne sont pas occupées.
  - Éteindre ou suspendre le matériel informatique pendant les longues périodes d'inactivité, comme les repas, les réunions ou autres activités similaires.
  - Débrancher de l'alimentation électrique les appareils qui ne sont pas utilisés pendant de longues périodes.
  - Utiliser du matériel informatique à faible consommation d'énergie.
  - Effectuer un entretien adéquat du système de climatisation, des installations thermiques et des équipements frigorifiques, en vérifiant périodiquement: le réfrigérant, le système d'isolation, les filtres de la climatisation.
  - Contrôler l'éclairage des différentes pièces et des espaces communs.
  - Garder les fours propres pour éviter que la graisse n'empêche la transmission de la chaleur.
  - N'ouvrir pas inutilement les portes des chambres et des réfrigérateurs, pour éviter les fuites de froid.
  - Ne laisser pas les portes des réfrigérateurs et des congélateurs ouvertes.
- Consommation de carburant:
  - Pour les clients qui viennent avec leur propre véhicule, nous mettons à disposition un parking.
  - Fournir aux clients des cartes des transports publics indiquant les arrêts et les horaires à proximité.
  - Planifier les approvisionnements de manière à réduire au minimum le nombre de visites des fournisseurs.
  - Convenir avec les fournisseurs de l'exécution de leurs livraisons en dehors des heures de pointe, en leur réservant une zone de chargement et de déchargement.
  - Sensibiliser les fournisseurs à la nécessité d'éteindre le moteur de leurs véhicules pendant les approvisionnements.
  - Nettoyer les assiettes de cuisine à la fréquence voulue, pour faciliter la transmission de la chaleur.
  - Mettre en pratique les règles de base d'une conduite efficace.

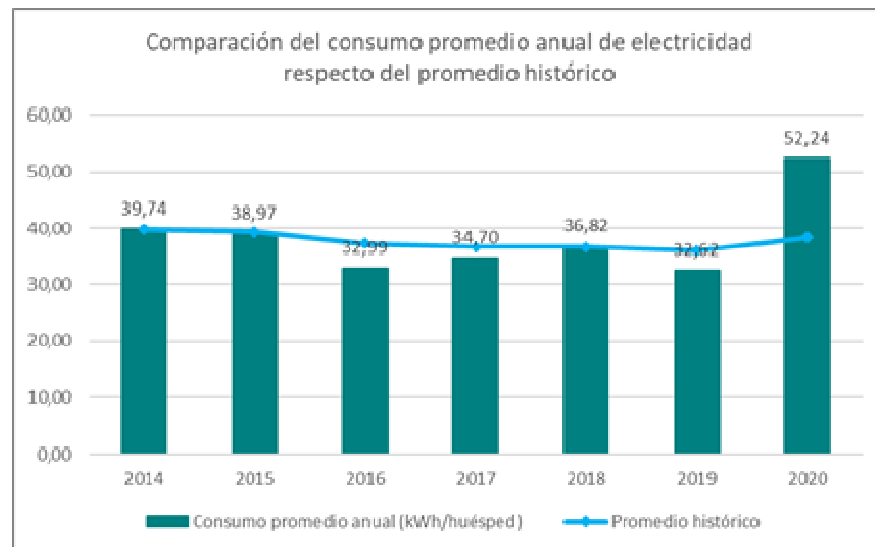


L'évolution de la consommation d'eau au cours de la période 2014 - 2020, est représentée dans le graphique suivant:



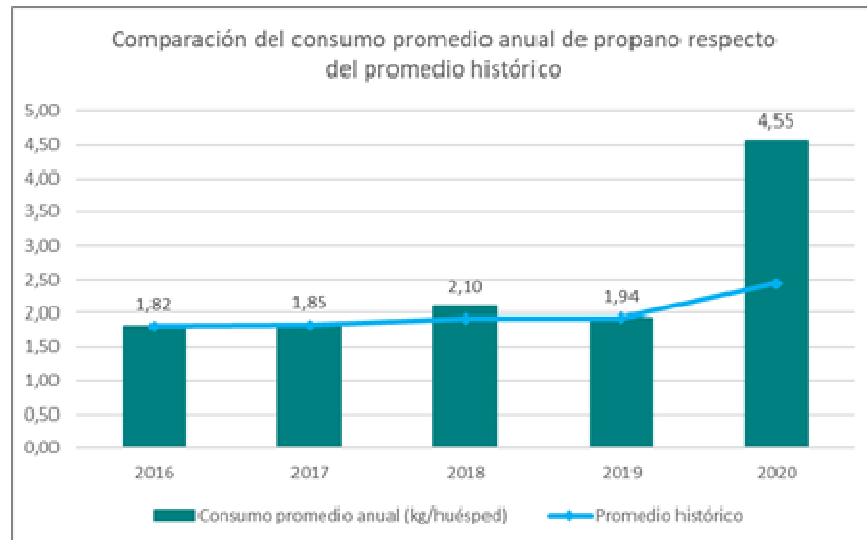
Le ratio: mètres cubes d'eau/nombre de clients ; est anormalement élevé, en raison de l'absence de clients pendant les mois de fermeture de l'établissement pour cause d'alerte sanitaire COVID-19.

L'évolution de la consommation d'électricité au cours de la période 2014 - 2020, est représentée dans le graphique suivant:



Le ratio : kilowattheures/nombre de clients est anormalement élevé, en raison de l'absence de clients pendant les mois où l'établissement était fermé en raison de l'alerte sanitaire COVID-19.

L'évolution du gaz propane au cours de la période 2016 - 2020, est représentée dans le graphique suivant:



Le ratio: kilogrammes de propane/nombre de clients ; est anormalement élevé, en raison de l'absence de clients pendant les mois où l'établissement a été fermé en raison de l'alerte sanitaire COVID-19.

#### 6.2.4 Contrôle des émissions atmosphériques

Pour minimiser la pollution de l'air, les lignes directrices suivantes ont été établies à Maspalomas Resort by Dunas:

- Pour les clients qui viennent avec leur propre véhicule, nous mettons à disposition un parking.
- Fournir aux clients des cartes des transports publics indiquant les arrêts et les horaires à proximité.
- Informer sur le service de transport propre au Resort afin de réduire l'utilisation individuelle des véhicules pour les déplacements vers Playa del Inglés et Playa de Maspalomas. Mettre en pratique les règles de base d'une conduite efficace.
- Planifier les approvisionnements de manière à réduire au minimum le nombre de visites des fournisseurs.
- Convenir avec les fournisseurs de l'exécution de leurs livraisons en dehors des heures de pointe, en leur réservant une zone de chargement et de déchargement.
- Sensibiliser les fournisseurs à la nécessité d'éteindre le moteur de leurs véhicules pendant les approvisionnements.
- Utiliser des produits qui ne produisent pas d'émissions nocives.
- Isoler et fermer correctement les récipients contenant des composés volatils.
- Assurer le bon entretien des machines et des équipements.

À partir de la consommation d'électricité et de propane, on peut estimer les émissions de gaz à effet de serre par client dues aux activités du Resort. Par rapport aux années précédentes, une augmentation significative peut être observée. Ceci est dû à la fermeture des derniers jours de mars. Les installations n'étaient pas ouvertes au public, mais les tâches d'entretien de routine ont généré ces consommations. Les résultats pour 2020 par rapport à l'année précédente sont présentés ci-dessous :

- Émissions de CO<sub>2</sub> provenant de l'électricité: 9 456 kg/hôte en 2020, 5 904 kg/client en 2019.
- Émissions de CO<sub>2</sub> dues au propane: 13 391 kg/client en 2020 ; 5 690 kg/client en 2019.

#### 6.2.5 Contrôle des émissions énergétiques

Certaines des mesures définies pour contrôler les émissions énergétiques (bruit et vibrations, chaleur, éclairage) sont décrites ci-dessous:

- Maintenir les émissions des bars et des espaces extérieurs au niveau strictement nécessaire pour ne pas provoquer de nuisances sonores.
- Établir et respecter une période de silence prudente pour préserver le repos dans les chambres lors de la planification des activités de divertissement Assurer le bon entretien des véhicules, des machines et des équipements.

- Effectuer des travaux avec des machines extérieures qui génèrent un bruit perceptible par les clients à des moments moins dérangeants.
- Placer les machines qui génèrent du bruit et des vibrations loin des zones habituellement occupées par les clients.
- Tenir compte du bruit et des vibrations qu'elle produit lors de l'achat de toute machine,
- L'éclairage extérieur doit être bien orienté pour réduire la contamination lumineuse.
- Pour contrôler les émissions de chaleur des équipements de climatisation et de réfrigération, il faut s'assurer de leur bon fonctionnement et de leur entretien.

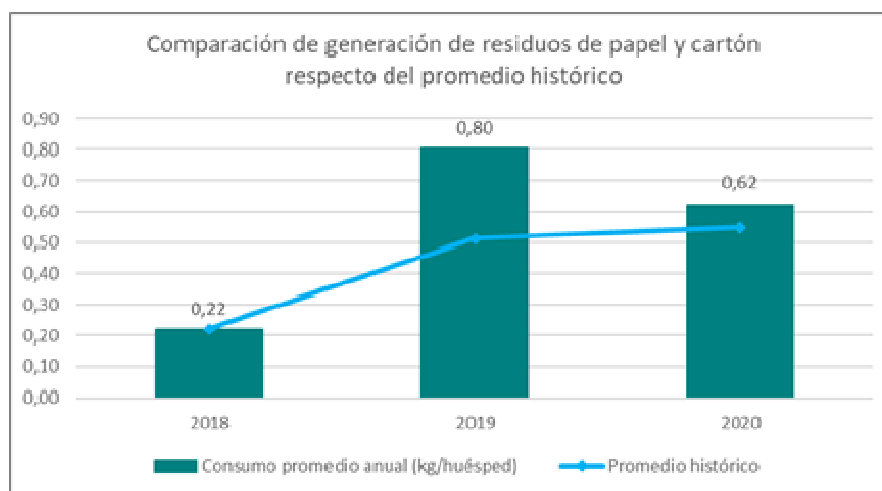
#### 6.2.6 Contrôle de la production de déchets

Chez Maspalomas Resort by Dunas, nous nous sommes engagés à réduire les quantités de déchets produits au strict nécessaire et à minimiser l'impact négatif sur l'environnement. Voici quelques-unes des mesures prises pour y parvenir:

- Éviter l'utilisation d'articles en plastique jetables.
- Utiliser, dans la mesure du possible, des produits dans des emballages fabriqués à partir de matériaux recyclés et biodégradables qui peuvent être réutilisés ou au moins renvoyés aux fournisseurs.
- Maintenir en bon état les poubelles situées dans les espaces communs à la disposition des hôtes pour le dépôt des déchets.
- Séparer les restes d'élagage pour les utiliser dans la production de compost: engrais organique.
- Garder les conteneurs à ordures propres pour éviter les mauvaises odeurs et l'apparition d'insectes et de rongeurs.
- Les vieilles serviettes et les draps peuvent être réutilisés comme chiffons de nettoyage.

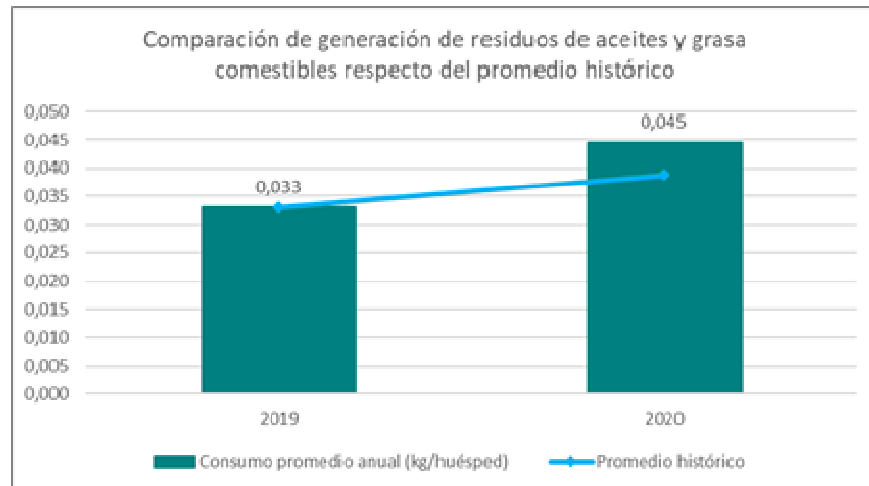
Afin de se conformer à la législation, les normes internes de gestion des déchets non dangereux et dangereux sont définies.

L'évolution, au cours de la période 2018 - 2020, des quantités de déchets de papier et de carton générés est représentée dans le graphique suivant:



Au cours de l'année 2020, la production de déchets de papier et de carton a été inférieure à celle de l'année précédente, mais supérieure à la moyenne de 2018 et 2019.

L'évolution au cours de la période 2019 - 2020 des quantités d'huiles et de graisses alimentaires usagées générées est présentée dans le graphique suivant:



### 6.2.7 Contrôle des rejets d'eau

Pour **minimiser** la **contamination** par les rejets d'eaux usées, les lignes directrices suivantes ont été établies à Maspalomas Resort by Dunas:

- Ne pas utiliser les toilettes comme une poubelle où l'on jette les déchets.
- Ne pas verser de produits dangereux dans les égouts.
- Ne pas verser l'huile usagée dans l'égout, la stocker dans des fûts prévus à cet effet et la remettre à un gestionnaire de déchets agréé.
- Choisir des agents de nettoyage qui réduisent la contamination par déversement à la fois en volume et en dangerosité. Utiliser, dans la mesure du possible, des détergents biodégradables sans phosphate et sans chlore.
- Éviter de verser des produits de nettoyage dans le réseau des eaux usées, car cela rend la purification de l'eau plus difficile.
- Utiliser les produits de nettoyage en suivant les directives fixées par le fabricant, en évitant les excès qui entraînent une augmentation de la charge polluante des déversements.

### 6.2.8 Contrôle des rejets au sol

Outre les règles de stockage correct des déchets pour **éviter** le déversement de **polluants** dans le sol, il existe des mesures définies pour ne pas contaminer le sol. Il s'agit notamment des éléments suivants:

- Préserver la structure naturelle du sol.
- Optimiser l'utilisation des engrais et des herbicides dans les zones aménagées pour éviter la contamination des sols.
- Prêter attention. à chaque fois que vous utilisez de l'eau pour nettoyer le sol, près de la zone de stockage des déchets, pour éviter de traîner des produits contaminants.

### 6.2.9 Contrôle de l'utilisation de l'espace

Pour garantir une utilisation de l'espace avec un impact environnemental minimal, les règles établies à Maspalomas Resort by Dunas sont les suivantes:

- Utiliser des trottoirs de différents matériaux, des passerelles en terrasse et des plantes d'ameublement pour couvrir de grandes surfaces.
- Planter des arbres qui produisent de l'ombre pour réduire la température du sol et ainsi diminuer la perte d'eau par évaporation.
- Utilisation d'espèces autochtones car elles sont adaptées au climat de la région, faciles à entretenir et en harmonie avec l'environnement.
- Sélectionner les plantes qui ont le moins besoin d'eau.

### 6.2.10 Gestion des urgences environnementales

Maspalomas Resort by Dunas dispose de plans d'action pour chacune des situations d'urgence détectées dans l'identification et l'évaluation des aspects environnementaux. Le degré de sensibilisation du personnel à ces plans est évalué périodiquement. En 2020, les employés de la station ont obtenu une moyenne de 78,42 % de bonnes réponses. Le résultat est satisfaisant. Le pourcentage de réponses correctes est très élevé, ce qui donne confiance dans la capacité du personnel de la station à faire face à une situation d'urgence environnementale.

## 7. SENSIBILISATION DES CLIENT À L'ENVIRONNEMENT

Le personnel de la réception est en contact permanent avec les clients. Ils sont conscients de l'importance d'influencer leur comportement, en les invitant à prendre des mesures pour économiser la consommation de produits et de ressources, et pour éviter la production excessive de déchets et d'émissions polluantes.

Parmi les mesures prévues pour la **sensibilisation** des clients à l'environnement, on peut citer les suivantes:

- Avoir à la réception, à la disposition des clients, le Code de Conduite du Touriste Responsable.
- Encourager les hôtes à mettre en œuvre des mesures de durabilité pendant leur séjour:
  - Economiser l'eau dans les chambres et les services publics.
  - Retarder le changement des serviettes.
  - Éteignez les lumières dans les chambres lorsqu'elles ne sont pas nécessaires.
  - Utilisez la climatisation de manière responsable.
- Informer les clients des initiatives environnementales locales.
- Fournir des informations pour encourager l'utilisation des transports publics.

## 8. RESPONSABILITÉ SOCIALE

DUNAS HOTELS & RESORTS reconnaît sa **responsabilité** envers la **communauté** dans laquelle elle exerce son activité, et s'engage à:

- Respecter, soutenir et promouvoir la culture, les normes et la conservation de l'environnement local.
- Maintenir un dialogue permanent avec la communauté locale et les agents sociaux afin de comprendre leurs besoins et de contribuer à leur progrès par un comportement responsable.
- Privilégier l'acquisition de produits locaux pour renforcer le développement économique et social de la communauté, à condition que les normes de qualité, le prix et les critères de santé et de sécurité soient garantis.
- Encourager le recrutement de personnel local pour favoriser le développement de la société et l'enrichissement de la diversité culturelle de nos équipes.
- Établir une stratégie de collaboration avec les entités sociales dans les lignes d'action suivantes:
  - Initiatives de soutien communautaire.
  - Projets de biodiversité.
  - Les programmes de santé et de bien-être des enfants.
  - Dons de chambres et de services.

DUNAS HOTELS & RESORTS reconnaît sa **responsabilité** envers ses **employés** et s'engage à:

- Garantir un traitement digne, équitable et respectueux qui ne permette aucune discrimination envers et parmi ses employés.
- Procéder envers ses employés d'une manière qui garantisse l'égalité des chances.
- Favoriser le développement personnel et professionnel de ses employés en promouvant la formation et le renforcement des capacités pour leur amélioration continue.
- Avoir une politique de rémunération et d'avantages sociaux équitable en accord avec le cadre social et réglementaire.
- Reconnaître le droit d'association et d'adhésion à un syndicat, en établissant une relation de dialogue et de coopération.

Chez **DUNAS HOTELS & RESORTS**, nous nous engageons en faveur du cyclisme à Gran Canaria. Cet engagement s'exprime par le parrainage et la collaboration active à l'événement: **Gran Canaria Bike Week**. Il s'agit d'un événement qui a une longue histoire sur l'île et qui vise à mettre en valeur les excellentes conditions que

Gran Canaria offre pour ce sport. Depuis plus de 30 ans, des cyclistes du monde entier se retrouvent pour profiter de tous nos avantages:

- La température moyenne sur l'île est d'environ 20°C toute l'année, ainsi que les 300 jours de soleil en moyenne par an, font de Gran Canaria un endroit idéal pour pratiquer tout type d'activité.
- Les multiples scénarios que l'on peut trouver, des paradis de la plage aux routes rurales au milieu de vastes et touffues forêts de pins. Plein de nuances et de coins qui étonnent tous ceux qui les visitent.

En participant à cet événement, nous contribuons à promouvoir Gran Canaria comme une destination touristique idéale pour la pratique de sports de plein air et la promotion de modes de vie sains.

En 2020, la **Gran Canaria Bike Week** n'a pas pu avoir lieu en raison des restrictions imposées par l'alerte sanitaire. Toutefois, **DUNAS HOTELS & RESORTS** a renouvelé son engagement de collaboration pour l'édition qui se tiendra en décembre 2021.

## 9. AUDITS

Les audits internes et externes représentent un outil efficace pour améliorer la gestion environnementale du Maspalomas Resort by Dunas. Il permet de vérifier l'efficacité du système de gestion mis en place dans la station, de détecter les anomalies et d'établir des actions correctives pour les éliminer.

En 2020, l'audit externe du deuxième suivi correspondant au cycle de certification : 2018-2021, du système de management environnemental selon la norme ISO 14001:2015 a été réalisé. Elle s'est déroulée du 10 au 14 février. Les points forts suivants ont été soulignés :

- Haut degré d'implication du responsable du système dans l'amélioration continue.
- Les améliorations apportées aux installations au cours de l'année écoulée, comme la rénovation de la salle des machines de la piscine de Maspalomas Resort by Dunas.
- Un nombre élevé d'indicateurs environnementaux et leur suivi exhaustif.
- L'efficacité et le degré de concrétisation de l'audit interne réalisé par le consultant externe.

Dans le même temps, les possibilités d'amélioration, les observations et les petits écarts ont été identifiés et résolus.

Auparavant, les 28 et 29 janvier 2020, l'audit interne du système de management environnemental a été réalisé. Les résultats ont été satisfaisants, vérifiant le respect des engagements pris par **DUNAS HOTELS & RESORTS** à travers sa politique. Parmi les points forts identifiés, les suivants se détachent :

- Contrôle de l'état des installations grâce aux registres attestant de la maintenance préventive.
- Investissements réalisés pour améliorer les installations ayant un impact positif sur la maîtrise des impacts environnementaux liés aux activités du Resort.
- Pourcentage élevé d'opportunités d'amélioration identifiées dans la revue de direction qui ont été mises en œuvre.

Comme dans l'audit externe, des observations et quelques déviations ont été détectées, pour lesquelles des actions correctives ont été définies et effectivement mises en œuvre. De cette façon, l'accent mis sur l'amélioration continue est évident.

D'autre part, Maspalomas Resort by Dunas devrait avoir passé, courant 2020, l'audit de renouvellement de la certification **Travelife**. Toutefois, il n'a pas été possible de le faire en raison de la fermeture de la station pendant la majeure partie de l'année. Un report à 2021 a été convenu.

## 10. OBJECTIFS ET LES AMÉLIORATIONS PRÉVUES POUR L'ANNÉE EN COURS

Les objectifs d'amélioration des performances environnementales de Suite & Villas by Dunas, prévus pour 2021, sont les suivants :

- Planifier et réaliser le remplacement des gobelets en plastique à usage unique par des gobelets réutilisables au bar de la piscine.



- Réduire la consommation d'eau de plus de 5% en 2021 par rapport à la consommation obtenue en 2020.
- Réduire la consommation d'électricité de plus de 5% en 2021 par rapport à la consommation obtenue en 2020.

D'autre part, la mise en œuvre des améliorations suivantes a également été envisagée :

- Évaluer la possibilité d'installer dans les zones de réception des dispositifs permettant aux clients de prévisualiser leurs factures afin de réduire la consommation de papier.
- Disposer d'un indicateur permettant de voir l'évolution des résultats des évaluations annuelles des aspects environnementaux.
- Planifier et réaliser des activités de formation visant à améliorer la connaissance des bonnes pratiques environnementales.
- Évaluer la possibilité de remplacer deux machines GHP dans le système de climatisation et de contrôle du climat de Maspalomas Resort by Dunas par une centrale de refroidissement électrique.