



AQUAMIRAGE  
MARRAKECH



RAPPORT DE DURABILITÉ  
SUSTAINABILITY REPORT

2022 - 2023

**La durabilité, Une approche intégrée donnant priorité à la participation active de tous les services de l'hôtel.**

La Direction Générale d'Aqua Mirage Marrakech est engagée depuis plusieurs années pour la durabilité, avec une implication de plus en plus intégrée.

Des actions internes et externes en matière de développement durable, de protection de l'environnement et des animaux, de sauvegarde des ressources et de gestion des droits de l'homme.

**Sustainability, an integrated approach that prioritizes the active participation of all departments in the hotel.**

The General Management of Aqua Mirage Marrakech has been committed to sustainability for several years, with an increasingly integrated involvement.

Internal and external actions in the field of sustainable development, environmental and animal protection, safeguarding resources and managing human rights.

<b>4</b>	<b>Énergie / Energy</b>
<b>5</b>	<b>Eau / Water</b>
<b>6</b>	<b>Projets Environnementaux / Environmental Projects</b>
<b>8</b>	<b>Déchets / Wastes</b>
<b>10</b>	<b>Employés / Employees</b>
<b>12</b>	<b>Achats / Procurement</b>
<b>13</b>	<b>Nos Clients / Our Guests</b>
<b>14</b>	<b>Notre Engagement / Our Engagement</b>
<b>15</b>	<b>Photos / Pictures</b>



## ÉNERGIE

Notre hôtel dispose de différentes infrastructures qui nécessitent de l'énergie, telles que piscines, climatisation et similaires. Notre souci constant est de réduire la consommation d'énergie. C'est pourquoi nous cherchons continuellement des moyens de réduire efficacement la consommation et de mettre en œuvre des plans d'économie d'énergie.

- **Consommation d'électricité :**

4.930.414 kWh, soit +8% par rapport à 2022 grâce à la relance du secteur touristique après la crise pandémique de CORONA

- **Consommation de gaz :**

2.675.552 kWh, soit + 4.5% par rapport 2022 à cause de l'arrêt de la chaufferie BIOMASSE en Août 2023.

## ENERGY

Our hotel has different infrastructures that require energy, such as pools, air conditioning and similar. It is our steady concern to reduce the energy consumption. That's why we are continuously looking for ways to effectively minimize the consumption and implement energy saving plans.

- **Electricity use :**

4,930,414 kWh, i.e. +8% compared with 2022 thanks to the recovery of the tourism sector following the CORONA pandemic crisis

- **Gas use:**

2,675,552 kWh, i.e. +4.5% compared to 2022 due to the shutdown of the BIOMASS boiler in August 2023.

	2019	2020	2021	2022	2023
ENERGIE (KWH)	8.987.840,95	3.168.751,35	4.517.430,98	7.091.113,04	7.605.966
ENERGY (KWH)					

## EAU

Outre la protection des ressources énergétiques, la réduction de la consommation d'eau est un aspect central de notre hôtel.

Les eaux usées sont filtrées et nettoyées dans les stations de traitement des eaux usées et utilisé pour l'irrigation du jardin.

**Consommation d'eau** : 159011 m3, en baisse de 2.4% grâce à la sensibilisation des clients et employés aux économies d'eau.

## WATER

In addition to the protection of energy resources, the reduction of water consumption is a central aspect of our hotel.

The wastewater is filtered and cleaned in the wastewater treatment plant and used for garden irrigation.

**Water use**: 159,011 m3, down 2.4% thanks to water-saving awareness campaigns among customers and employees.

	2019	2020	2021	2022	2023
CONSOMMATION TOTALE (m3) TOTAL CONSUMPTION (m3)	142.302	85.413,35	78.461,26	155.194,74	159.011

# Projets environnementaux réalisés/lancés en 2023 et futures mesures

## 1. Ombrière photovoltaïque sur le parking

L'installation d'une ombrière photovoltaïque sur 30% de la surface du parking a été lancée en Septembre 2023. Ce projet phare a pour but de couvrir 30% des besoins électriques du parc aquatique. Il sera étendu en 2024 pour atteindre 60% de la surface du parking.

## 2. Chaudière biomasse pour le chauffage de l'eau sanitaire

La chaudière biomasse en 2022 a assuré le chauffage de l'eau sanitaire de toute les chambres de l'hôtel. En 2023, un projet d'extension de ce réseau a été lancé pour qu'il soit opérationnel à partir du janvier 2024 et qui vise à assurer le chauffage de l'eau chaude sanitaire de tous l'hôtel (permettant ainsi une consommation stable voire plus basse de gaz malgré l'augmentation de l'activité).

## 3. Lancement du projet de construction de stations de dégraissage au niveau de la cuisine et au snack bar en décembre 2023

La mise en place de stations de dégraissage dans la cuisine et le snack bar est une étape essentielle pour améliorer la qualité du traitement des eaux usées. Cela permet non seulement de protéger l'environnement, mais aussi de prévenir des obstructions et des dégâts dans le réseau des eaux usées et aussi de soutenir des projets d'irrigation durables dans les zones avoisinantes. En investissant dans cette infrastructure, l'hôtel assure une gestion efficace de ses ressources et contribue positivement à la communauté locale.

## Objectifs en 2024

Réduire la consommation d'électricité de 5% par habitant par rapport à l'année 2023.

Réduire la consommation d'eau de 3% par habitant par rapport à l'année 2023.

Réduire la consommation de propane de 7% par rapport à l'année 2023.

# Environmental projects completed/initiated in 2023 and future measures

## 1. Photovoltaic shade on the car park

The installation of a photovoltaic shade over 30% of the surface area of the car park was launched in September 2023. The aim of this flagship project is to cover 30% of the water park's electricity needs. It will be extended in 2024 to cover 60% of the car park's surface area.

## 2. Biomass boiler for heating domestic hot water

In 2022, the biomass boiler was used to heat the domestic hot water in all the hotel's rooms. In 2023, a project was launched to extend this network so that it would be operational from January 2024, with the aim of heating the domestic hot water for the entire hotel (thus enabling stable or even lower gas consumption despite the increase in activity).

## 3. Launch of the project to build degreasing stations in the kitchen and snack bar in December 2023

The installation of degreasing stations in the kitchen and snack bar is an essential step in improving the quality of wastewater treatment. Not only does this help to protect the environment, it also prevents blockages and damage to the wastewater network and supports sustainable irrigation projects in neighbouring areas. By investing in this infrastructure, the hotel ensures efficient management of its resources and makes a positive contribution to the local community.

## Targets for 2024

Reduce electricity consumption by 5% per capita compared with 2023.

Reduce water consumption by 3% per capita compared with 2023.

Reduce propane consumption by 7% compared with 2023.

# DÉCHETS

En plus des mesures mises en place afin de produire un minimum de déchets et remplacer les articles usagés par des articles de longue durée, Notre hôtel a réalisé des progrès significatifs en matière de gestion des déchets, en augmentant particulièrement le volume des déchets recyclés, notamment le verre et le plastique. Grâce à des efforts concertés et à la sensibilisation des employés et des clients au tri de déchets, nous avons réussi à améliorer nos pratiques de recyclage et à réduire notre empreinte écologique.

Tableau des Volumes Recyclés par Année :

	VERRE RECYCLÉ (TONNES)	PLASTIQUE RECYCLÉ (TONNES)
2021	4,82	14,25
2022	7,86	27,94
2023	11,240	46,920

Le tableau ci-dessus illustre l'augmentation progressive des volumes de verre et de plastique recyclés au cours des trois dernières années. Cette croissance démontre notre engagement continu envers des pratiques de gestion des déchets plus durables et plus efficaces.

## Futures mesures : Projet de Mise en Place d'Osmoseurs

En parallèle de nos efforts de recyclage, nous explorons pour 2024-2026 un projet de mise en place d'osmoseurs pour améliorer la qualité de l'eau potable fournie dans l'hôtel. Les osmoseurs sont des dispositifs de filtration qui purifient l'eau en éliminant les contaminants, offrant ainsi une eau de haute qualité directement à partir de distributeurs. Cela vise principalement à :

### 1. Réduction des Déchets Plastiques :

L'un des principaux objectifs de l'installation des osmoseurs est de réduire le nombre de bouteilles d'eau en plastique jetées. En fournissant une eau potable de haute qualité, nous encourageons nos clients et notre personnel à utiliser des contenants réutilisables, diminuant ainsi considérablement les déchets plastiques générés par l'hôtel.

### 2. Amélioration de la Qualité de l'Eau :

Les osmoseurs amélioreront la qualité de l'eau potable disponible dans l'hôtel, offrant une alternative plus saine et plus propre à l'eau embouteillée. Cela répond à une demande croissante des clients pour des options plus écologiques et durables.

### 3. Engagement Environnemental :

Ce projet reflète notre engagement envers la protection de l'environnement et la réduction de notre empreinte carbone. En diminuant notre dépendance aux bouteilles en plastique, nous contribuons à la lutte contre la pollution plastique et à la préservation des ressources naturelles.

# WASTE

In addition to the measures put in place to produce a minimum of waste and to replace used items with long-lasting ones, our hotel has made significant progress in waste management, particularly by increasing the volume of recycled waste, especially glass and plastic. Thanks to concerted efforts and awareness-raising among employees and guests about waste sorting, we have managed to improve our recycling practices and reduce our environmental footprint.

Recycled volumes by year :

	RECYCLED GLASS (TONNES)	RECYCLED PLASTIC (TONNES)
2021	4,82	14,25
2022	7,86	27,94
2023	11,240	46,920

The table above illustrates the gradual increase in the volumes of glass and plastic recycled over the last three years. This growth demonstrates our ongoing commitment to more sustainable and efficient waste management practices.

## Future measures: Osmosis plant project

In parallel with our recycling efforts, we are exploring for 2024-2026 a project to install osmosis units to improve the quality of the drinking water supplied to the hotel. Osmosis units are filtration devices that purify water by removing contaminants, thus offering high-quality water directly from dispensers. This is mainly aimed at :

### 1. Reducing plastic waste:

One of the main aims of installing osmosis units is to reduce the number of plastic water bottles thrown away. By providing high quality drinking water, we encourage our guests and staff to use reusable containers, thereby significantly reducing the amount of plastic waste generated by the hotel.

### 2. Improved water quality:

The osmosis units will improve the quality of drinking water available in the hotel, offering a healthier and cleaner alternative to bottled water. This is in response to growing guest demand for more environmentally friendly and sustainable options.

### 3. Environmental Commitment:

This project reflects our commitment to protecting the environment and reducing our carbon footprint. By reducing our reliance on plastic bottles, we are helping to combat plastic pollution and preserve natural resources.

## EMPLOYÉS

- La satisfaction professionnelle élevée est un objectif important pour notre hôtel. Ceci exige un paiement équitable et un équilibre travail-vie personnelle pour tous les employés.
- Notre politique d'embauche stipule que chaque personne doit être traitée tout aussi indépendant de la religion, de l'éthique, du genre et l'orientation sexuelle.
- Les critères d'embauche sont fondés exclusivement sur l'éducation et l'expérience exigées pour le poste;
- Uniformes et service de blanchisserie sont fournis et des aides telles que masques, gants, vêtements de sécurité sont disponibles pour les employés.
- Tous les employés bénéficient de repas dans l'hôtel.
- Le système de travail indique que les employés travaillent autour de 45 heures par semaine, selon leur âge pour au minimum 1 jour de repos par semaine. 99 % des employés vivent à proximité de l'hôtel.
- Tous les employés sont assurés et bénéficient en outre gratuitement des soins médicaux dans l'établissement. Il est également offert que les employés peuvent être traités dans un hôpital privé avec pourcentage de réduction selon cas.
- Le quota de femmes est à peu près de 60%.

### ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX:

#### ▪ Fête annuelle du personnel:

Notre hôtel a eu le plaisir d'organiser une fête exceptionnelle en l'honneur de notre dévoué personnel. Cet événement annuel, devenu une tradition très attendue, a été une occasion de célébrer le travail acharné et l'engagement constant de tous nos employés. La fête a eu lieu dans une atmosphère chaleureuse et conviviale, marquée par des moments de joie et de partage.

#### ▪ Caravane Médicale:

En juillet, notre hôtel a organisé une caravane médicale qui a offert des services médicaux gratuits ou à prix réduits pour les employés, leurs familles et les employés des sous-traitants.

#### ▪ Actions Humanitaires pendant la Crise du Séisme de Tahanaout:

Suite au séisme qui a touché la région de Tahanaout en Septembre 2023, notre hôtel s'est engagé à apporter un soutien à la population locale et à nos employés touchés.

#### Nos actions comprenaient :

Fourniture d'aide humanitaire, y compris des vêtements, des fournitures de lit, de la nourriture, des tentes et de l'eau, à la population de la région affectée.

Prise en charge du loyer mensuel pendant un an pour 15 employés dont les logements ont été endommagés, le temps qu'ils obtiennent un relogement.

## EMPLOYEES

- High job satisfaction is an important goal for our hotel. This requires a fair payment and a balanced work-life balance for all employees.
- Our hiring policy states that every person has to be treated equally independent of religion, ethical background, gender, or sexual orientation.
- The hiring criteria is exclusively based on education and experience demanded for the position.
- As per the ministry of health instruction, all employees must be vaccinated against the Covid-19 virus.
- Uniforms and laundry service are provided and aids such as masks, gloves, security clothes are available to the employees.
- All employees are provided with meals in the hotel.
- The work system indicates that employees work around 45 hours per week, depending on their age, with at least one day off per week. 99% of the employees live close to the hotel. All employees are insured and additionally enjoy free medical care in the facility. It is also offered that the employees can be treated in a private contract hospital with percent discount according to the case.
- A women's quota is about 60% of employees.

### SPECIAL EVENTS:

- **Annual staff party:**
  - Our hotel was delighted to host an exceptional party in honour of our dedicated staff. This annual event, which has become a much-anticipated tradition, was an opportunity to celebrate the hard work and constant commitment of all our employees. The party was held in a warm and friendly atmosphere, marked by moments of joy and sharing.

- **Medical Caravan:**

In July, our hotel organised a medical caravan that offered free or discounted medical services for employees, their families and employees of subcontractors.

- **Humanitarian actions during the Tahanaout earthquake crisis:**

Following the earthquake that hit the Tahanaout region in September 2023, our hotel committed to providing support to the local population and our affected employees.

### Our actions included:

Providing humanitarian aid, including clothing, bedding, food, tents and water, to the population of the affected region.

Paying the monthly rent for a year for 15 employees whose homes were damaged, while they find new accommodation.

## ACHATS

Un des principaux objectifs de notre hôtel est de renforcer local économie. Ici, nous nous sommes fixés comme objectif d'achat de produits écologiques et régionaux.

En outre, nous commandons 96% des produits de la région et nous avons une relation d'affaires avec environ 200 fournisseurs locaux.

### MESURES PRISES

- Achats uniquement dans de grands contenants ou paquets.
- Accent sur les produits durables et respectueux de l'environnement de la région.
- Échanges réguliers avec nos principaux fournisseurs.
- Visites régulières des fournisseurs.
- Contrat avec les fournisseurs pour liquider les produits dont les DLC sont proches afin de lutter contre le gaspillage alimentaire.
- Chaque Jeudi, un marché de produits de l'artisanat fabriqués par les coopératives avoisinantes est organisé au sein de l'hôtel afin de rapprocher les clients de la culture locale et afin de promouvoir l'industrie artisanale locale.

## PROCUREMENT

One of the main goals of our hotel is to strengthen the local economy. Here, we have set ourselves the goal to prefer the purchasing of environmental friendly and regional products.

Moreover, we order 96% products from the region and we have a business relation with around 200 local suppliers.

### MEASURES TAKEN

- Purchases only in large containers or packages.
- Focus on sustainable and environmentally friendly products from the region.
- Regular exchange with our main suppliers.
- Regular visits of suppliers.
- In order to limit food thrown, we have made contract with our suppliers to use products that the limit date of consumption is short.
- Every Thursday, a market of handicrafts made by nearby cooperatives is held at the hotel to bring guests closer to local culture and promote the local craft industry.

## NOS CLIENTS

- Une nature intacte et un environnement agréable est très important pour nous, aussi pour nos clients.
- Lors de notre événement de plantation annuelle, les clients peuvent y participer.
- Les clients sont également invités aux journées de récolte.
- Un service excursion pris en charge par les représentants des tours opérateurs a pour principal but d'offrir aux clients des informations et des conseils à propos des régions naturelles à visiter.
- Nous communiquons nos activités sur site via différents canaux, tels que les panneaux d'information, réseaux sociaux, etc.

### ACTIVITÉS VERTES AVEC LES CLIENTS

Nos clients ont pu participer à des activités écologiques sur le domaine de l'hôtel :

- Cueillette de fruits et légumes de saison dans nos jardins bio, suivie d'ateliers de cuisine.

Nous poursuivrons nos efforts en 2024 pour réduire notre empreinte environnementale et impliquer toujours plus nos clients et collaborateurs dans notre démarche de développement durable.

## OUR GUESTS

- An intact nature and a pleasant environment is very important to us, also for our guests.
- At our yearly planting event, guests can participate.
- Guests are also invited to harvest days.
- An excursion service supported by representatives of tour operators has the main purpose of providing customers with information and advice about the natural regions to visit.
- We communicate our activities on site via various channels, such as information boards, info channel, social medias, etc.

### GREEN ACTIVITIES WITH GUESTS

Our guests were able to take part in eco-friendly activities on the hotel grounds:

- Picking seasonal fruit and vegetables from our organic gardens, followed by cooking workshops.

We will continue our efforts in 2024 to reduce our environmental footprint and involve our guests and staff even more in our sustainable development approach.

## NOTRE ENGAGEMENT OUR ENGAGEMENT

**Il est important pour nous de protéger l'environnement et d'aider les êtres et les humains dans les environs.**

Notre hôtel reste déterminé à poursuivre ses efforts pour promouvoir la durabilité environnementale et sociale.

Nous continuerons à innover et à collaborer avec notre communauté locale et nos clients pour créer un avenir plus durable pour tous.

Pour plus d'informations sur nos initiatives de durabilité ou pour des suggestions sur la manière dont nous pourrions améliorer nos pratiques, veuillez nous contacter à [hygiene.aquamirage@magichotels.ma](mailto:hygiene.aquamirage@magichotels.ma).

**It is important for us to protect the environment and to help the beings and humans in the surroundings.**

Our hotel remains committed to continuing its efforts to promote environmental and social sustainability.

We will continue to innovate and collaborate with our local community and guests to create a more sustainable future for all.

For more information on our sustainability initiatives or for suggestions on how we can improve our practices, please contact us at [hygiene.aquamirage@magichotels.ma](mailto:hygiene.aquamirage@magichotels.ma).

# CARAVANE MÉDICALE MEDICAL CARAVAN



## ACTIONS HUMANITAIRES LORS DU SÉISME DE TAHANAOUT HUMANITARIAN ACTION DURING THE TAHANAOUT EARTHQUAKE



# FÊTE ANNUELLE DU PERSONNEL ANNUAL STAFF PARTY



# JOURNÉE INTERNATIONALE DE LA FEMME INTERNATIONAL WOMEN'S DAY



# TOURNOI INTER-DÉPARTEMENTS DE FOOTBALL - RAMADAN INTER-DEPARTMENTAL FOOTBALL TOURNAMENT - RAMADAN



# JOURNÉES RÉCOLTE HARVEST DAY



# ACTIVITÉS ENFANTS KIDS ACTIVITIES



# MARCHÉ SOLIDAIRE SOLIDARITY MARKET





AQUAMIRAGE  
MARRAKECH



RAPPORT DE DURABILITÉ  
SUSTAINABILITY REPORT

2022 - 2023