

RAPPORT ANNUEL 2021

# RAPPORT SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE





# VIS-À-VIS DE L'ENVIRONNEMENT





## Notre engagement

S'améliorer dans le domaine environnemental est une tâche constante à laquelle THB hotels accorde une importance particulière. Sous la marque **ECOfriendly**, nous travaillons au quotidien sur un programme de durabilité encourageant les pratiques respectueuses vis-à-vis de l'environnement.



**ECO friendly**



**ECO friendly**



**ECO friendly**







## Nos histoires. Engagement ECOfriendly



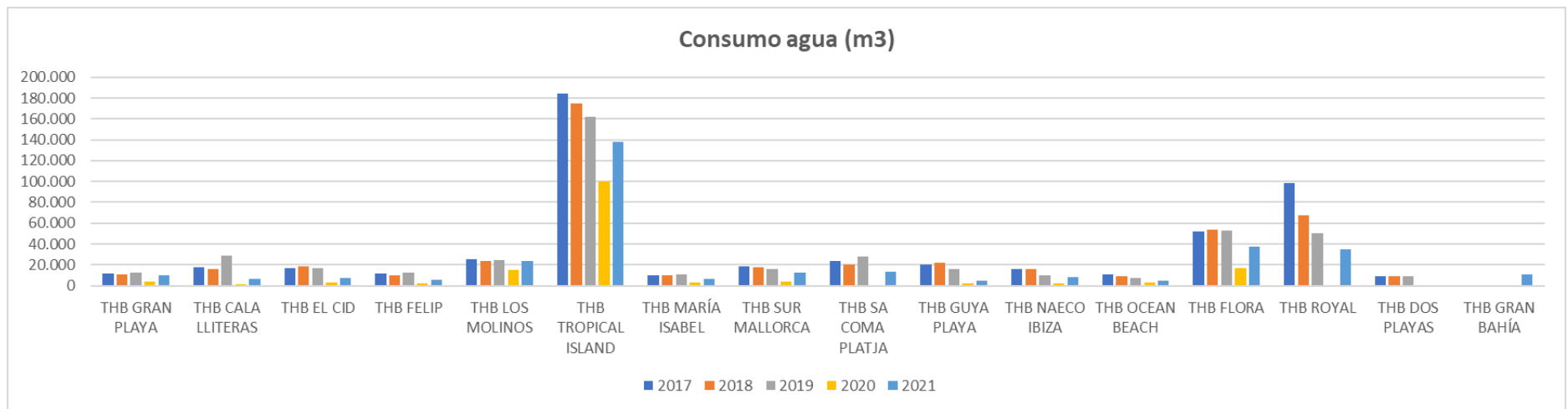
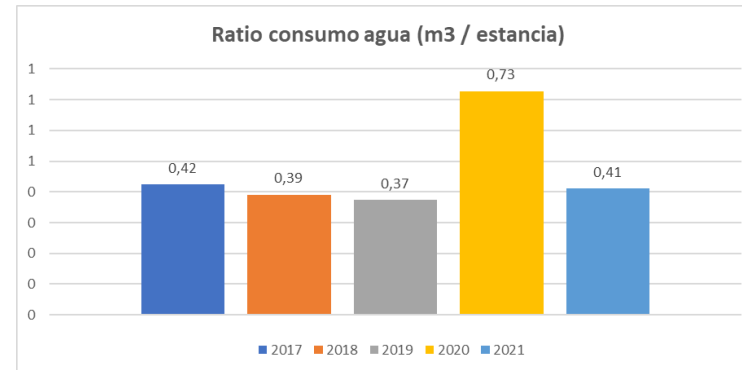
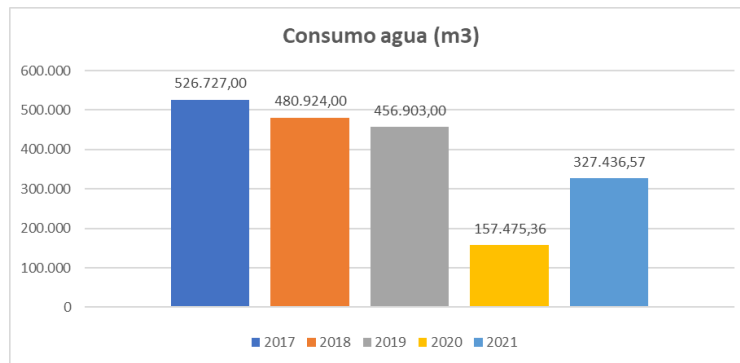
« Quand de suis arrivée à Lanzarote il y a quelques années, j'ai été envoutée par son énergie et sa beauté saisissante. C'est à ce moment-là que j'ai compris qu'il était important de **protéger** et de faire une **utilisation durable** du riche patrimoine naturel et culturel de l'île. L'engagement de THB hotels en faveur du développement durable et son implication active dans la conservation de cet espace unique est notre manière de contribuer à la préservation de la personnalité de Lanzarote, classée **réserve de la biosphère** par l'UNESCO en 1993. Nous sommes conscients des nombreuses zones possédant une valeur naturelle, paysagère et ethnographique particulièrement attractive pour nos clients et c'est pour cette raison que nous les invitons à participer à notre programme de durabilité, Ecofriendly. »

**Mirian García Camarero**  
Coordinatrice Qualité aux Canaries

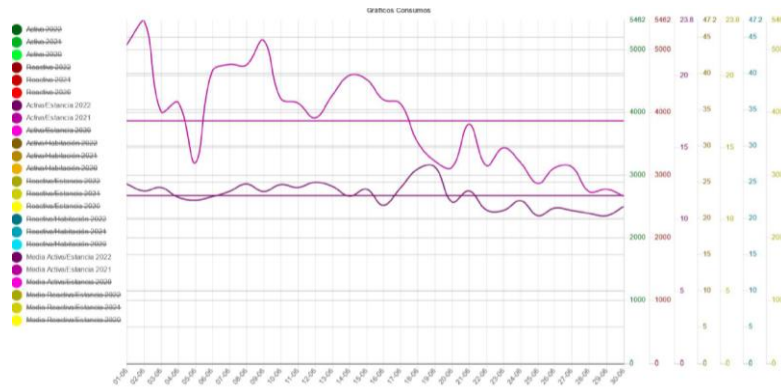


## Usage rationnel de l'eau

RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION D'EAU DE 38 % ENTRE 2017 ET 2021



## Usage rationnel de l'eau



Sectorisation des compteurs pour suivre les données et détecter les éventuelles fuites dans tous les hôtels.



Automatisation systèmes d'arrosage.



Les équipes des hôtels ont participé aux ateliers « **usage rationnel de l'eau** », organisés par EMAYA, l'entreprise gérant le réseau de distribution.

L'administration de l'île de Lanzarote a également réalisé des ateliers de sensibilisation.



### AHORRA AGUA

REUTILIZA LAS TOALLAS DE BAÑO Y PISCINA.  
CIERRA EL GRIFO MIENTRAS TE ENJABONAS, CEPILLAS LOS DIENTES O AFEITAS.

### SAVE WATER

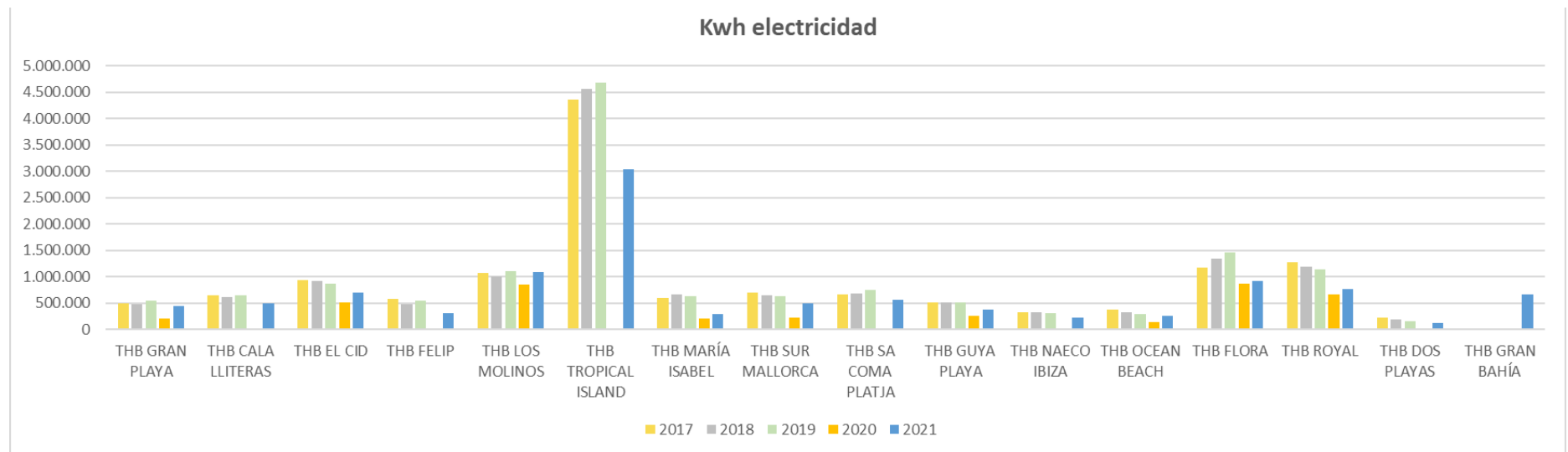
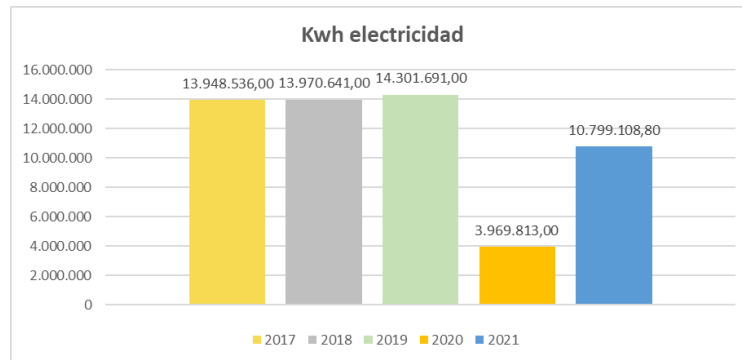
REUSE BATHROOM AND POOL TOWELS. TURN THE TAP OFF WHILE YOU SOAP UP, BRUSH YOUR TEETH OR SHAVE.

Actions de communication auprès des clients pour favoriser les économies d'eau aussi bien en termes d'utilisation que pour la réutilisation des serviettes de toilette.



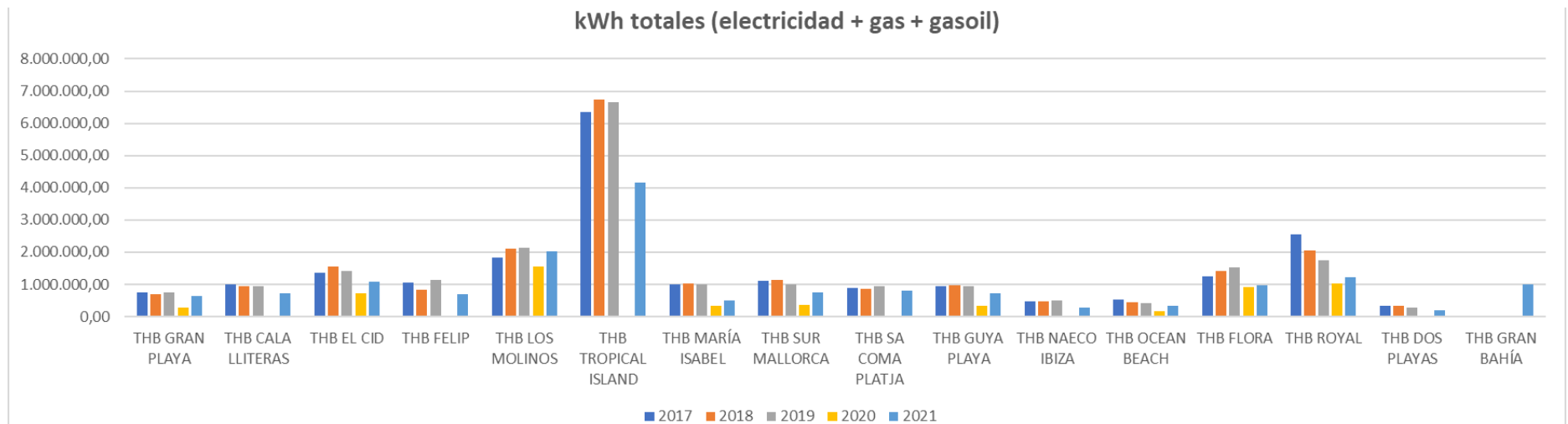
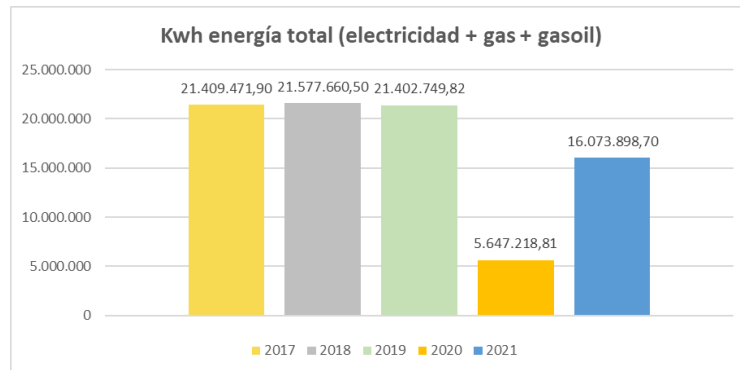
## Usage rationnel de l'énergie

RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION ÉLECTRIQUE DE 22,5 % ENTRE 2017 ET 2021



## Usage rationnel de l'énergie

RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE GLOBALE DE 25 % ENTRE 2017 ET 2021





## Usage rationnel de l'énergie



Automatisation des relevés quotidiens de tous les compteurs dans les hôtels.



Remplacement des chaudières au fioul par des chaudières gaz à condensation, plus efficaces.



Installation d'un récupérateur de chaleur sur le système de refroidissement pour production d'eau chaude sanitaire au THB Guya Playa.



Remplacement de toutes les fenêtres du siège social de manière à améliorer l'enveloppe thermique du bâtiment.



Information et sensibilisation constante des travailleurs et clients.



## Nos histoires. Efficacité et innovation

« À THB hotels, il existe une volonté totale d'automatisation à l'aide de services domotiques PLC pour disposer d'informations en temps réel et, grâce à ces dernières, adapter les décisions pour améliorer la gestion environnementale, sanitaire et économique (qualité et certification) »

Francisco Prado Fontán  
Responsable Serv. techniques THB Guya Playa



## Suppression des plastiques et produits à usage unique

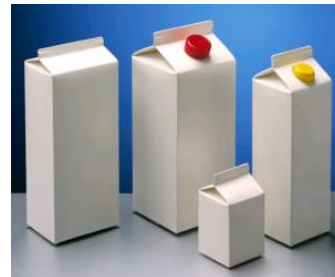
À THB hotels, nous sommes conscients, en tant qu'acteur touristique, de notre responsabilité sur l'impact qu'ont nos activités au niveau environnemental et de notre engagement pour favoriser un monde plus durable.

Nous avons donc entrepris différents projets visant à réduire les emballages plastiques et les produits à usage unique pour diminuer l'impact qu'ils génèrent, aussi bien lors de leur fabrication que lors de leur élimination.

L'entreprise se fixe l'objectif de réduire le nombre total d'emballages individuels de 82 % par rapport au volume de l'année 2019.



Suppression complète des capsules à café (environ 230 000 unités en 2019) et passage à un système traditionnel de café en grains en vrac.



Réduction des Tetrabrik de 75 % en 2021 par rapport à ceux utilisés en 2019 (90 000 unités).



Suppression de la totalité des pailles et verres en plastique à usage unique.



Suppression de la totalité des conditionnements plastiques de beurre, confiture, yaourt, glace, sel, poivre, sucre et sauces, remplacés par des présentations en vrac.

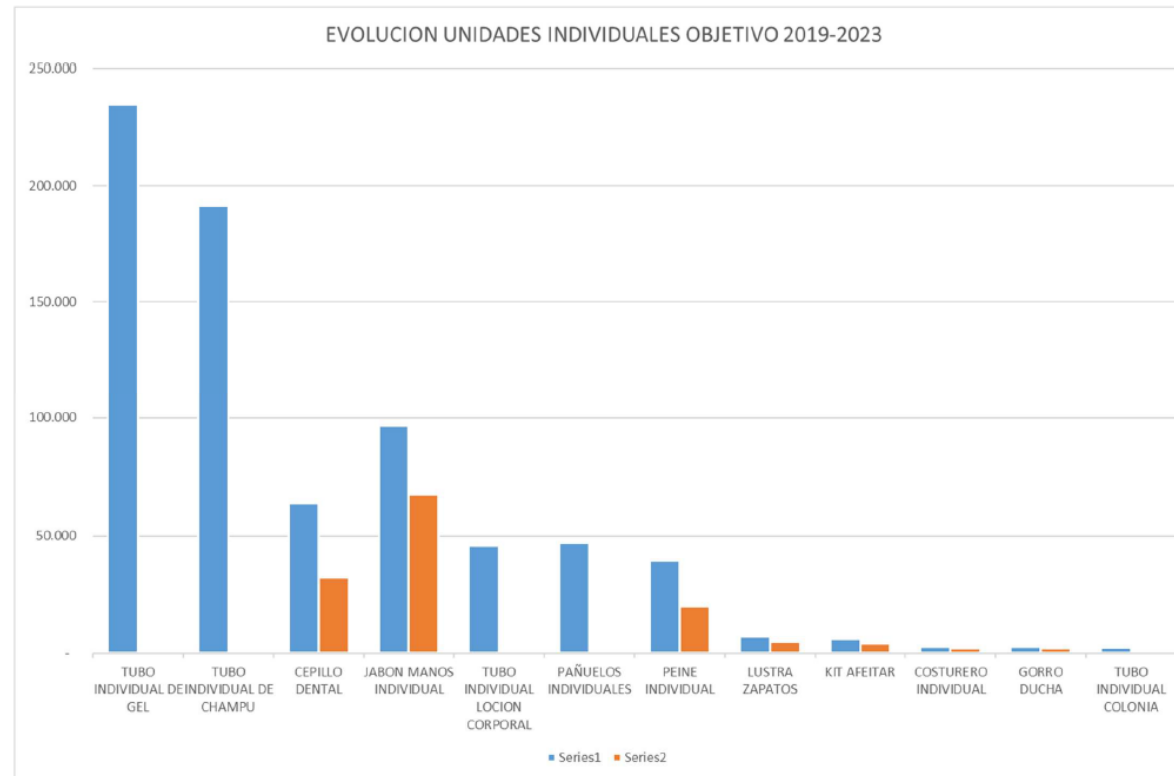


Réduction et suppression progressive des produits d'accueil dans les chambres, qui sont remplacés par des produits en vrac.



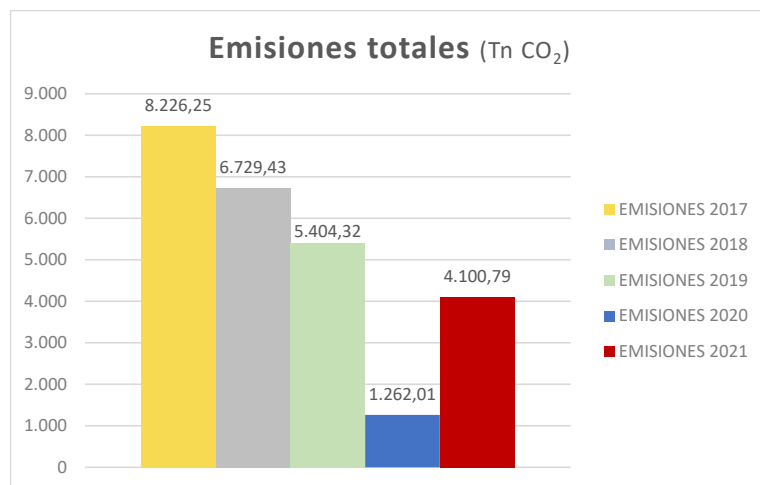
## Suppression des plastiques et produits à usage unique

### TENDANCE PRODUITS D'ACCUEIL



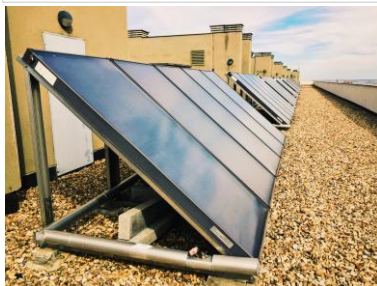
## Réduction des émissions

Depuis 2017, nous calculons annuellement l'empreinte carbone que génèrent nos activités dans le but de réduire progressivement les émissions produites.



En 2021, les émissions ont diminué de 48,37 % par rapport à 2017, année de référence.

*Bien que la réduction soit encore plus importante en 2020, ce chiffre ne peut pas être considéré comme significatif en raison de la diminution des opérations à cause de la pandémie.*



Plaques solaires thermiques au THB Gran Playa et au THB Flora.



Installation de géothermie au THB El Cid.



Installation d'aérothermie au THB Guya Playa.





## Biodiversité

À THB hotels, nous prenons un soin particulier des espaces qui entourent nos établissements. Nous entretenons les jardins pour que nos clients profitent de la nature comme une valeur complémentaire au service que nous leur offrons.



Création d'un jardin fruitier et d'un jardin de plantes aromatiques au THB María Isabel.



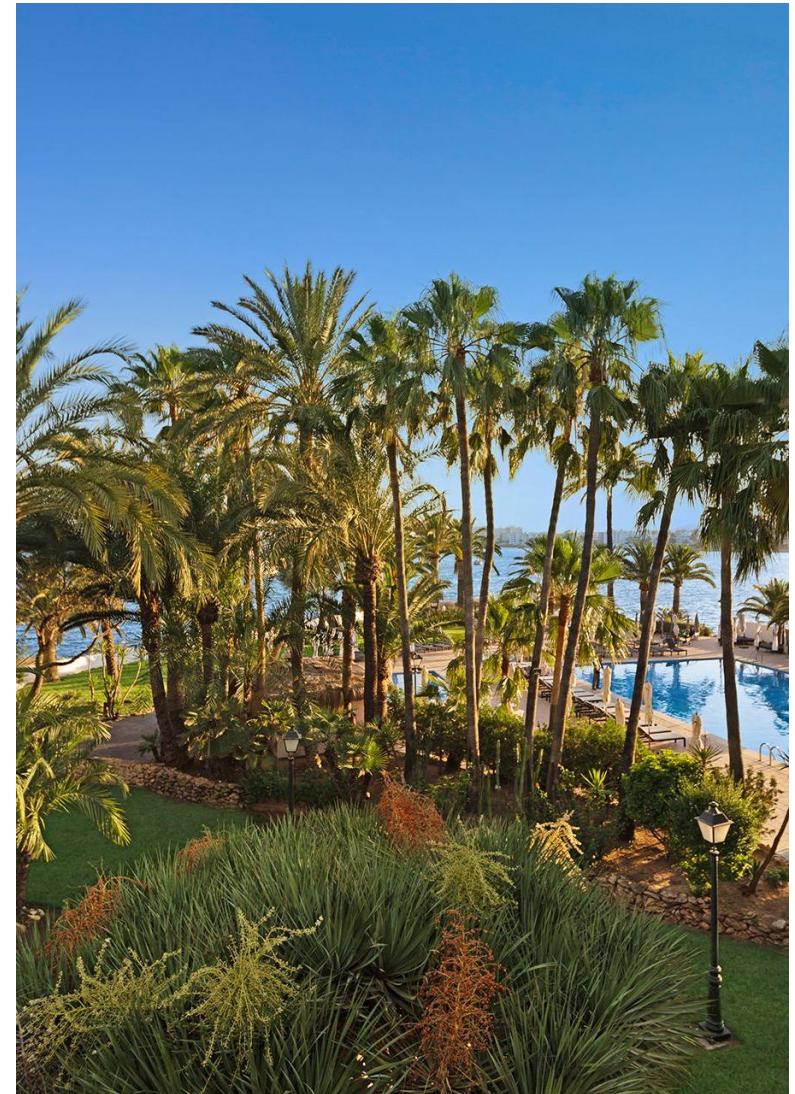
Au THB Royal, tous les arbres des jardins ont été identifiés avec des informations sur chaque variété, de manière à en faire un véritable musée d'espèces endémiques.



Jardins autochtones à Lanzarote.



Potagers bio.





## Sensibilisation

Nous impliquons les enfants dans la gestion environnementale des hôtels, nous réalisons des activités de groupe qui encouragent la protection du milieu, des travaux manuels, des réalisations et des missions pendant les vacances, nous travaillons sur un cahier de terrain dans lequel nous proposons de faire du monde un endroit meilleur par le biais d'illustrations, de photos... Nous enregistrons les lieux préférés en plein air et favorisons l'accès aux ateliers Ecofriendly pour améliorer la communication environnementale des plus jeunes en leur permettant de devenir les protagonistes de leur propre histoire, notre histoire.



## Sensibilisation

Nous mettons l'accent sur la pollution des écosystèmes par les plastiques, mais nous sommes conscients que ce déchet n'est pas le seul problème. La modification de nos habitudes de travail grâce à de bonnes pratiques réduisant la consommation et donc la génération de déchets et le tri correct de ceux générés pour faciliter leur recyclage sont notre priorité.



Participation, en septembre, à la **journée internationale du nettoyage des côtes** sur la plage de Na Patana, à Can Picafort (Majorque).



Visite du complexe environnemental de Zonzamas (Lanzarote).



Visite des installations de recyclage TIRME (Majorque).



Séminaires et ateliers de sensibilisation dans toutes les destinations.





## Sensibilisation

Nous évaluons l'efficacité des actions de sensibilisation pour suivre le degré d'engagement des travailleurs et pouvoir mettre en œuvre des plans d'action spécifiques dans les domaines à améliorer.

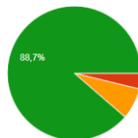
### EVALUACIÓN EFICACIA

El índice de respuesta ha sido del 100%, es decir todos los asistentes han realizado el cuestionario a través del código QR que se les ha proporcionado al finalizar el curso

El test consta de 8 preguntas sobre los contenidos desarrollados en la sesión.

En la política de gestión de THB Hotels se describe nuestra filosofía de actuación incluyendo los siguientes compromisos:

53 respuestas



- Cumplir todos los requisitos y aumentar la satisfacción de nuestros clientes.
- Desarrollar nuestro trabajo garantizando la mejora continua respetando en todo momento...
- Promover un ambiente seguro y agradable, implicados en la p...
- Todas las anteriores son correctas.



A la primera pregunta sobre la Política de Gestión, el 88,7% de los encuestados ha contestado correctamente.

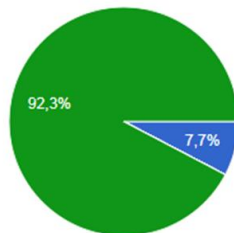


THBhotels.com

50

Nuestro sistema de gestión sostenible, ECOFRIENDLY, ¿para quién va orientado?

26 respuestas

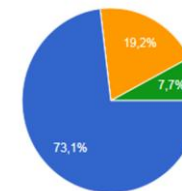


- Para todo el personal de THB Hotels.
- Para nuestros huéspedes.
- Para nuestros colaboradores.
- Todas las opciones son correctas



El orden para seguir "la regla de las 3 erres" del medio ambiente es:

26 respuestas



- Reducir - Reutilizar - Reciclar
- Reciclar - Reducir - Reutilizar
- Reducir - Reciclar - Reutilizar
- Reutilizar - Reducir - Reciclar





## Sensibilisation

Nous avons créé des Eco-stages dans les hôtels et transmettons à toute notre équipe et nos clients l'engagement de THB hotels en faveur de la protection de l'environnement, des informations sur des pratiques respectueuses et la mise en œuvre de nouvelles actions grâce à la diffusion de « THB Ecofriendly News ».



## Sensibilisation

Nous recherchons l'équilibre constant entre les besoins et les désirs de nos clients et la protection à long terme de l'environnement et des ressources pour permettre, en définitive, un **TOURISME DURABLE**.



## Sensibilisation

### ECO FRIENDLY CORNER

Cet espace nous sert à expliquer notre politique de gestion en matière d'économies d'eau et d'énergie et de gestion des déchets. De plus, nous invitons nos clients à réaliser un tourisme responsable sur place, Lanzarote étant réserve de la biosphère.





## Nos histoires. Respect et protection de la planète



« La formation et la sensibilisation reçues sont des facteurs essentiels pour faire changer les habitudes de consommation des travailleurs et de nos clients, en nous responsabilisant par rapport à l'environnement. C'est pourquoi je remercie THB hotels pour le travail mené à bien et les informations fournies. Personnellement, je considère que le fait de faire de petits gestes au quotidien est fondamental à long terme. »

Magdalena Miralles Comas  
Responsable Réception THB Sur Mallorca



« Au THB Tropical Island nous faisons des briefings quotidiens pour que notre équipe soit consciente de l'importance du maintien de l'équilibre environnemental et durable, nous donnons des conseils et aidons à établir des routines quotidiennes pour que les clients prennent conscience de l'importance de notre milieu mais aussi de sa fragilité et de sa vulnérabilité »

Chari Sanginés Tremps  
Gouvernante THB Tropical Island



## Défis pour l'avenir



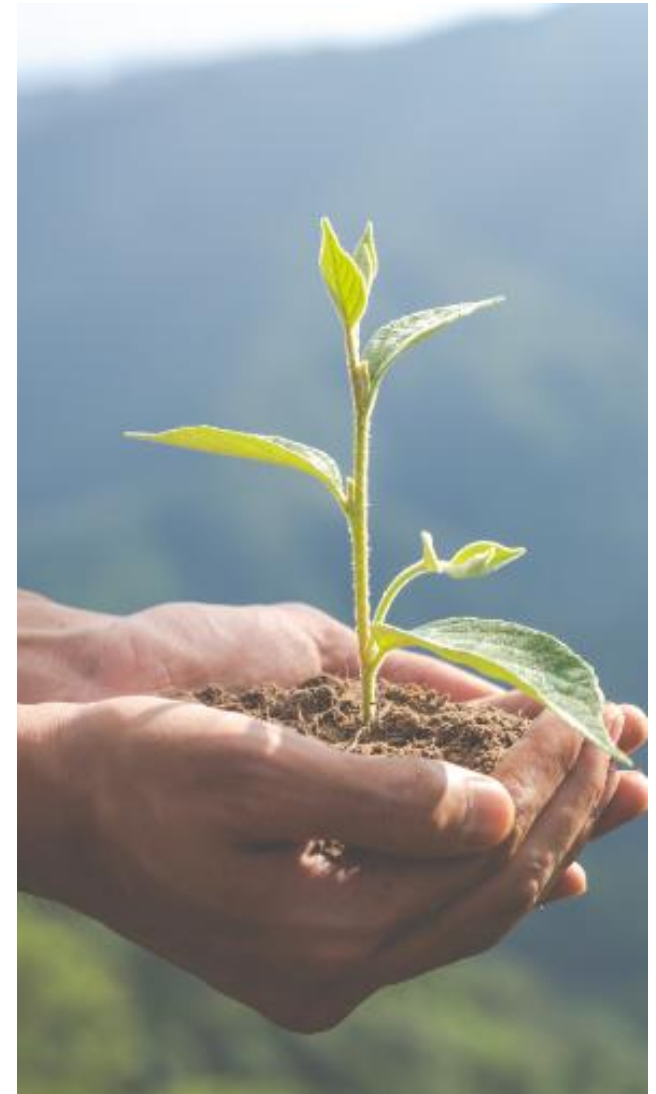
- ✦ Outre le fait de poursuivre l'inscription au registre national du Ministère espagnol de la Transition écologique, les hôtels soumis à l'application du décret 48/2021 des îles Baléares inscriront leurs émissions au registre de l'empreinte carbone de l'archipel.
- ✦ Nous ferons contrôler nos émissions par un organisme agréé, conformément aux normes internationales.
- ✦ Nous poursuivrons l'application de politiques de réduction des émissions, soit en sous-traitant avec des entreprises ayant un facteur d'émission plus faible, soit en améliorant l'efficacité de nos installations.



- ✦ Identification des plantes et arbres de tous nos établissements en 2024.
- ✦ Implantation du concept de « potager bio » dans les hôtels du groupe.



- ✦ Borne de recharge pour les véhicules électriques au THB Los Molinos.
- ✦ Changement des groupes froid au THB Gran Playa et au THB Sa Coma Platja.
- ✦ Remplacement par des lampes LED de l'éclairage dans toutes les salles de bains des chambres du THB Sa Coma Platja.
- ✦ Projet d'installation de plaques photovoltaïques.



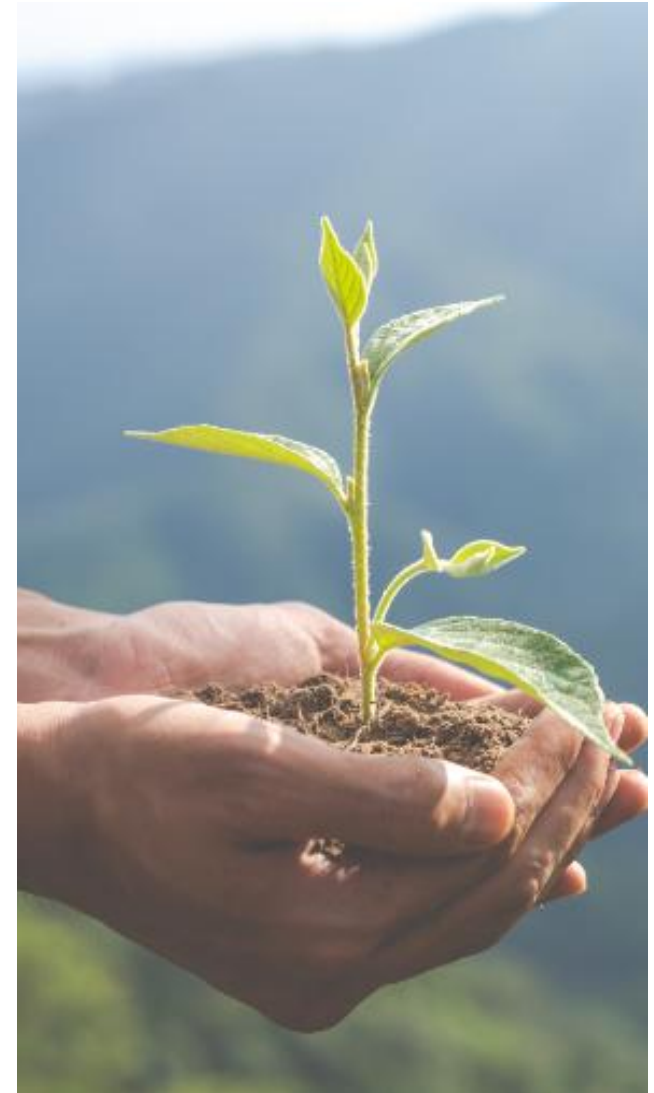
## Défis pour l'avenir



- Installation de robinetterie avec réducteurs de débit et de chasses d'eau à double commande au THB Gran Playa (26 salles de bains de chambres et toilettes des zones communes) et au THB Guya Playa (43 appartements).
- Poursuite des actions de sensibilisation auprès des clients et travailleurs pour la réalisation d'économies d'eau dans les installations.



- Aboutissement de la suppression des plastiques à usage unique dans nos établissements.





## Nos histoires. Vision et développement durable

Pour un monde meilleur...

*« Le réchauffement climatique est une évidence qui nous oblige à agir immédiatement en tant qu'individus, mais aussi en tant qu'entreprise. C'est pourquoi il est fondamental d'implanter des **politiques environnementales** dans nos processus de travail pour améliorer la productivité de ces derniers et qu'ils soient en phase avec la protection et la préservation de notre planète. C'est une chance de pouvoir contribuer depuis le **THB Ocean Beach** à la mise en œuvre d'initiatives nous permettant de réduire l'impact de notre activité sur l'environnement. Tout ceci nous permet d'acquérir, depuis notre poste de travail, de bonnes habitudes à l'égard de l'environnement que nous extrapolons à notre vie quotidienne. Si la planète y gagne, nous y gagnons tous. »*

**Pedro Nogueroles Sendra**  
Directeur THB Ocean Beach





#### **MAJORQUE**

THB GRAN PLAYA\*\*\*\*  
THB GRAN BAHÍA \*\*\*\*  
THB GUYA PLAYA\*\*\*\*  
THB CALA LLITERAS\*\*\*\*  
THB DOS PLAYAS\*\*\*  
THB SA COMA PLATJA\*\*\*\*  
THB FELIP \*\*\*\*  
THB SUR MALLORCA\*\*\*\*  
THB MARÍA ISABEL \*\*\*\*  
THB EL CID\*\*\*\*  
THB BAMBOO ALCUDIA\*\*\*\*

#### **IBIZA**

THB LOS MOLINOS\*\*\*\*  
THB OCEAN BEACH\*\*\*\*  
THB NAECO IBIZA\*\*\*\*

#### **COSTA DEL SOL**

THB SAN FERMÍN\*\*\*

#### **LANZAROTE**

THB FLORA\*\*\*  
THB ROYAL\*\*\*\*  
THB TROPICAL ISLAND\*\*\*\*