

# SENTIDO

MARILLIA  
RESORT & SPA

+++++

## CHARTRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Gold

Travelife   
Sustainability in tourism

Dans un monde en constante évolution, où les enjeux environnementaux, sociaux et économiques occupent une place centrale, l'hôtel **SENTIDO MARILLIA RESORT & SPA** affirme son engagement en faveur d'un tourisme plus responsable et durable.

Conscient de l'impact de ses activités sur son environnement naturel, culturel et humain, l'hôtel **SENTIDO MARILLIA RESORT & SPA** s'inscrit pleinement dans une démarche de certification Travelife, un référentiel international reconnu en matière de durabilité dans le secteur hôtelier.

À travers cette charte, l'hôtel **SENTIDO MARILLIA RESORT & SPA** définit ses principes, objectifs et engagements qui guident sa stratégie de développement durable. Notre ambition est claire : Devenir un acteur de référence en matière d'hôtellerie durable en Tunisie, en conjuguant excellence opérationnelle, respect de l'environnement, inclusion sociale et bien-être de nos clients, collaborateurs et communautés locales.

Nous mettons au cœur de notre démarche les valeurs fondatrices de notre hôtel : l'hospitalité, le respect, la responsabilité et l'innovation. Elles sont mobilisées pour bâtir un avenir plus durable, en assurant une croissance harmonieuse qui respecte à la fois l'humain, la planète et l'économie locale.

### Notre démarche de durabilité avec Travelife

Dans le cadre de notre engagement vers un tourisme plus responsable, notre démarche de certification Travelife vise à structurer, renforcer et pérenniser nos actions en matière de durabilité. Elle repose sur quatre objectifs fondamentaux :

- 1. Réduire l'impact environnemental** de nos activités quotidiennes, en optimisant l'utilisation des ressources naturelles, en réduisant nos déchets et en luttant contre toute forme de pollution.
- 2. Favoriser un environnement de travail sain et épanouissant**, garantissant le bien-être, la sécurité et le développement des compétences de chaque membre de notre équipe.
- 3. Répondre aux attentes de nos parties prenantes** (clients, collaborateurs, partenaires, communauté locale), et assumer pleinement notre responsabilité sociétale en tant qu'acteur économique local.
- 4. Affirmer notre responsabilité intergénérationnelle, en valorisant notre patrimoine naturel et culturel**, et en préservant les richesses de notre région, de notre pays et de notre environnement immédiat.

## NOS ENGAGEMENTS

### RESPECTER LA LÉGISLATION

Nous exerçons nos activités et entretenons nos relations avec diverses parties prenantes 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 réglementaire réguliers.

### PROTEGER L'ENVIRONNEMENT

L'hôtel **SENTIDO MARILLIA RESORT & SPA** place la protection de l'environnement au cœur de sa stratégie de durabilité. Conscients de l'impact de nos activités sur les ressources naturelles et le climat, nous nous engageons à réduire de -25 % nos émissions de gaz à effet de serre (GES) issues de l'énergie, de l'eau et des déchets d'ici à 2030, avec un objectif intermédiaire de 5 % d'ici fin 2026.

Pour atteindre ces objectifs, nous avons défini un plan d'action ambitieux couvrant l'ensemble de nos opérations :

#### **Maîtriser et réduire notre consommation énergétique annuelle de 5 % d'ici fin 2026 et de 25 % d'ici fin 2030 :**

Nous mettons en œuvre une politique rigoureuse d'efficacité énergétique visant à optimiser l'utilisation de l'électricité, du gaz, du bois, du charbon et des carburants :

- Généralisation de l'éclairage à lampes LED et installation de détecteurs de mouvement dans les couloirs et sanitaires.
- Mise en place de détecteurs de lumière du jour pour ajuster l'éclairage extérieur selon les conditions naturelles.
- Programmation intelligente du chauffage, de la climatisation, des pompes de piscines et des centrales d'air, accompagnée d'un entretien préventif renforcé.
- Installation de détecteurs de présence dans les chambres pour piloter automatiquement les systèmes de chauffage et de climatisation.
- Intégration d'un système de gestion technique centralisée (GTC) pour optimiser les performances des équipements thermiques (chaufferie et groupe d'eau glacée).
- Mise en place de compteurs divisionnaires pour un suivi détaillé des consommations par zone.
- Installation de films réfléchissants sur les vitrages des espaces exposés (réception, restaurant, bar, salle de sport, centre de thalassothérapie).
- Installation de batteries de condensateurs pour améliorer le facteur de puissance électrique (local TGBT).
- Remplacement progressif des appareils énergivores par des équipements à haute performance énergétique (classe A++).
- Sensibilisation continue du personnel et des clients à l'économie d'énergie.
- Minimiser notre empreinte carbone en optant pour des produits locaux livrés par des fournisseurs locaux à raison de 80% afin de minimiser les impacts générés par le transport des marchandises.
- Réduction de la consommation de carburant par le remplacement progressif des équipements thermiques par des alternatives électriques, notamment à travers l'acquisition de tondeuses électriques pour l'entretien des jardins. Cette transition permet de limiter l'usage d'équipements fonctionnant à l'essence et de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> associées.

#### **Réduire significativement notre consommation d'eau, avec un objectif de 5 % d'ici 2026 et de 25 % à l'horizon 2030, grâce à un ensemble de mesures techniques et comportementales, notamment :**

- Installation de dispositifs d'économie d'eau sur les équipements sanitaires :
  - Lavabos équipés de robinets à débit limité à 5 litres par minute
  - Douches avec un débit ne dépassant pas 10 litres par minute

- Équipement des espaces communs en robinets infrarouges, permettant de réduire le gaspillage d'eau par déclenchement automatique.
- Mise en place, d'ici fin 2026, d'un système d'arrosage automatique pour l'ensemble des espaces verts, incluant un dispositif semi-automatique avec programmateur à minuterie dans la zone « swim-up », afin d'optimiser la consommation d'eau en fonction des besoins réels.
- Optimisation des détecteurs de pluie, afin d'interrompre l'arrosage en cas de précipitations naturelles.
- Campagnes régulières de sensibilisation des collaborateurs et des clients sur les bonnes pratiques d'économie d'eau, via des affichages, messages dans les chambres, formations internes et briefings d'équipe.
- Réduction de la fréquence du changement de linge, encouragée auprès des clients dans une démarche écoresponsable et respectueuse de l'environnement.

### ✿ Améliorer la gestion des déchets et maîtriser l'usage des substances nocives

Dans une logique de prévention et de réduction à la source, l'hôtel **SENTIDO MARILLIA RESORT & SPA** s'engage à améliorer continuellement la gestion de ses déchets, en adoptant une approche circulaire et responsable. Nos objectifs sont les suivants :

- Mettre en place un tri efficace des déchets, avec des filières adaptées pour leur valorisation ou recyclage.
- Réduire de 3 % par an la quantité de déchets générés à la source, à travers :
  - La réduction des emballages et la priorité donnée à l'achat en vrac ;
  - Une gestion rigoureuse des stocks et des commandes, pour éviter les excédents et les pertes ;
  - L'adoption d'une politique d'achats écologiques, privilégiant les produits durables, réutilisables ou recyclables.
- Informer et former régulièrement le personnel et les clients sur :
  - Les bonnes pratiques environnementales,
  - Le tri sélectif et son importance,
  - La lutte contre le gaspillage alimentaire dans les buffets et les zones de restauration.
- Réduire de 2 % par an l'utilisation de produits chimiques nocifs, en mettant en œuvre :
  - Des conventions d'achat avec des fournisseurs certifiés Ecolabel,
  - L'utilisation de produits de nettoyage sans chlore pour l'entretien quotidien,
  - La réduction progressive de la quantité de chlore utilisée pour le traitement de l'eau,
- Sensibiliser les clients au changement volontaire de linge, afin de limiter la fréquence de lavage et de réduire la consommation de détergents.

Nous invitons nos clients, collaborateurs et visiteurs à contribuer à nos efforts de durabilité en respectant les consignes affichées dans l'hôtel concernant la préservation de l'eau et de l'énergie ainsi que la réduction des déchets.

### ✿ Vers une alimentation plus durable et responsable

La restauration constitue un levier important de réduction de notre empreinte environnementale. Nous nous engageons dans une transition alimentaire plus responsable :

- Réduction progressive des aliments à forte empreinte carbone dans nos menus, tels que la viande de bœuf, d'agneau, certains poissons à fort impact écologique, ainsi que les produits laitiers en excès.
- Valorisation et promotion des produits végétariens, locaux, de saison et issus de l'agriculture responsable.
- Mise en place d'une communication claire sur les menus et buffets pour sensibiliser les clients à l'impact environnemental de leur alimentation.

## PROTÉGER LA BIODIVERSITÉ

Notre hôtel place la biodiversité au cœur de sa stratégie environnementale. Conscients de l'importance de la faune, la flore et des écosystèmes locaux, et nous engageons à contribuer activement à leur protection, leur restauration et leur valorisation à travers les actions suivantes :

- Planter des espèces végétales locales adaptées au climat tunisien pour soutenir la faune indigène, notamment les oiseaux, abeilles, lézards et pollinisateurs.
- Créer un jardin de fleurs sauvages avant fin 2026 pour favoriser la régénération des populations d'abeilles et sensibiliser nos clients et collaborateurs à leur rôle essentiel dans les écosystèmes.
- Réduire la pollution lumineuse nocturne par l'installation d'éclairages orientés et limités, préservant ainsi les habitats de la faune nocturne.
- Éviter le rejet de substances dangereuses dans les eaux usées grâce à des produits d'entretien écoresponsables et un meilleur contrôle de nos pratiques de nettoyage.
- Empêcher toute pollution plastique dans nos espaces extérieurs et sur la plage, avec l'objectif d'éradiquer tous les déchets de notre plage d'ici fin 2026.
- Organiser des activités participatives telles que des campagnes de nettoyage de plage, des plantations d'arbres ou la fabrication d'abris pour oiseaux et insectes
- Soutenir des initiatives locales de restauration des dunes et autres zones sensibles proches de notre région touristique.
- Collaborer avec une association locale et des partenaires techniques pour renforcer notre impact positif sur la biodiversité locale.

## CONSOLIDER NOTRE RESPONSABILITE SOCIALE ET RESPECT DES DROITS HUMAINS

Notre hôtel s'engage fermement à promouvoir une culture de responsabilité sociale fondée sur les droits humains fondamentaux, la justice sociale, et le respect de la dignité de chaque individu. Cet engagement se traduit par les principes et actions suivants :

- Respect strict des droits de l'enfant, notamment l'interdiction de toute forme d'exploitation – en particulier sexuelle – et l'exclusion du travail des mineurs de moins de 18 ans, sauf dans le cadre de programmes de formation professionnelle encadrés par les autorités compétentes.
- Formation régulière du personnel à la prévention de toute forme de discrimination et à la promotion de l'égalité des chances.
- Garantie de conditions de travail sûres, équitables et dignes, assurant la santé, la sécurité et le bien-être de nos collaborateurs et clients.
- Rejet de toute forme de discrimination fondée sur le genre, l'origine, la religion, l'orientation sexuelle ou tout autre critère, et engagement pour l'égalité des chances au travail.
- Accès à la formation continue pour tous les collaborateurs, avec un objectif de 80 % d'atteinte des compétences fixées dans chaque département.
- Renforcement du dialogue social, par la tenue régulière de réunions, la mise en place de canaux de communication interne efficaces, et la participation active des équipes au développement de l'établissement.
- Respect de la législation tunisienne en vigueur, ainsi que des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT), notamment celles relatives à la liberté syndicale, à l'abolition du travail forcé, à la lutte contre le travail des enfants, et à la non-discrimination sous toutes ses formes.
- Valorisation des retours des collaborateurs, via l'analyse des résultats des enquêtes de satisfaction, des suggestions, et la mise en œuvre d'actions correctives ou d'amélioration.
- Objectif d'atteindre un taux de satisfaction des collaborateurs de 80 %, à travers des actions concrètes favorisant leur bien-être et leur implication.

## RENFORCER NOTRE RESPONSABILITE SOCIETALE ET COMMUNAUTAIRE

Nous contribuons au respect des principes du commerce équitable, au développement du bien-être des populations locales et à la préservation et valorisation du patrimoine local par :

- La collaboration avec les organisations de la société civile, les établissements scolaires, les associations environnementales et sociales et la participation aux actions locales solidaires de la communauté (nettoyage de la plage, dons aux familles défavorisées, appui à des campagnes de santé et éducatives, formation des jeunes sans emploi).
- Collaborer avec l'association SOS Villages d'Enfants Tunisie pour soutenir les enfants sans famille, en leur offrant un foyer sécurisé, une éducation et un avenir meilleur.
- Valoriser la culture locale, en intégrant des éléments artisanaux et culturels dans la décoration, les menus, les animations, et en mettant en avant les traditions locales dans nos communications.
- Promouvoir et soutenir l'artisanat local, à travers des partenariats durables avec des artisans et producteurs tunisiens pour la fourniture de produits utilisés ou vendus dans l'établissement (cosmétiques, textile, décoration, etc.).
- Encourager l'achat local : nous privilégions les produits et services issus de fournisseurs tunisiens à raison de 80%, contribuant ainsi à l'économie circulaire régionale, à la réduction des transports et à la limitation de notre empreinte carbone.

## GARANTIR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

La santé et la sécurité de nos collaborateurs, de nos clients et de nos prestataires sont des priorités essentielles. Notre hôtel s'engage à prévenir tout risque lié aux conditions de travail, à l'hygiène, à la sécurité des bâtiments, ainsi qu'à la sécurité alimentaire, en conformité avec la législation tunisienne, les normes internationales, et les exigences de notre système de certification. Nous nous engageons à :

- Atteindre un taux de conformité de 100 % aux exigences légales et normatives en matière de santé et sécurité au travail.
- Mettre en œuvre un système rigoureux d'audit externe régulier, réalisé par des organismes agréés et des autorités publiques compétentes.
- Former régulièrement au moins 80 % de notre personnel aux procédures d'urgence, aux gestes de premiers secours, à la prévention des incendies, à la manipulation sécurisée des produits dangereux et aux bonnes pratiques d'hygiène.
- Assurer une maintenance préventive continue des installations, des équipements techniques et des infrastructures (ascenseurs, installations électriques, systèmes anti-incendie, ventilation, etc.).
- Garantir la salubrité et la sécurité des espaces communs et des chambres : contrôle régulier de la qualité de l'air, de l'eau, de l'alimentation, et de la présence de nuisibles.
- Proposer une alimentation plus saine et équilibrée dans nos restaurants et buffets, en sensibilisant nos clients et collaborateurs aux enjeux liés à la nutrition (prévention de l'obésité, consommation responsable, réduction du sucre et du sel, etc.).
- Surveiller l'hygiène alimentaire par des contrôles HACCP stricts, la traçabilité des produits, et la formation continue des équipes de cuisine et de service.
- Prévenir les risques psychosociaux et musculosquelettiques par l'ergonomie des postes, la régulation des charges de travail, et un climat de travail sain et respectueux.
- Mettre en place des protocoles sanitaires renforcés en période de crise selon les recommandations de des autorités nationales et l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé)
- Promouvoir une culture de la prévention à tous les niveaux de l'organisation.

## ✿ OPTIMISER LA QUALITE DE NOS PRESTATIONS

Nous veillons à fournir un service de qualité, et prenons en compte les retours de nos clients via des questionnaires de satisfaction en ligne. Les résultats de ces questionnaires sont analysés et intégrés dans un plan d'action afin de répondre aux attentes principales. Nous nous engageons à maintenir le taux de satisfaction des clients d'au moins 85 %, sur la base des retours collectés via des questionnaires en ligne.

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

Nous partageons en toute transparence nos résultats avec nos parties prenantes internes et externes.

## ✿ INTÉGRER LE RETOUR DES CLIENTS DANS NOTRE DÉMARCHÉ DE DURABILITÉ

Nous mettons en œuvre les actions suivantes :

- Intégrer des questions liées à la durabilité dans nos questionnaires de satisfaction, afin d'évaluer la perception et l'adhésion de nos clients à nos actions responsables.
- Analyser régulièrement les commentaires clients liés à l'environnement, aux pratiques sociales, à l'économie locale ou à l'éthique.
- Mettre en place une boîte à suggestions ou un canal de communication dédié pour recueillir les propositions d'amélioration.
- Sensibiliser nos clients à notre politique de durabilité à travers des supports visibles (affichage, écrans, livret d'accueil, signalétique...) et les inviter à devenir des acteurs de notre démarche (réduction du gaspillage, économie d'énergie, tri, changement volontaire du linge, etc.).

*Nous incitons tous les collaborateurs de notre hôtel à adhérer et à contribuer à la réalisation des objectifs de cette charte, et nous nous engageons à mettre les moyens nécessaires pour les atteindre.*

*Nous demandons également à nos prestataires de s'engager à respecter cette charte.*

*Nous remercions nos clients pour leur contribution à nos défis de durabilité.*



**SENTIDO MARILLIA RESORT & SPA**

Zone Touristique Yasmine Hammamet 4010 Tunisie  
(+216) 72 244 640 - [contact@marillia.tn](mailto:contact@marillia.tn)  
[www.marillia.tn](http://www.marillia.tn) - [www.sentido.com](http://www.sentido.com)