



# Domina Coral Bay

Situé à Sharm El Sheikh, l'une des destinations égyptiennes les plus prisées du bord de la mer Rouge, Domina Coral Bay Hotel, Resort, Spa & Casino compte parmi les plus grands complexes touristiques du Moyen-Orient. Il comprend sept hôtels différents avec une capacité d'accueil de 4 500 clients et s'étend le long de la baie avec un accès direct à la plage. Il a pour ambition de s'imposer comme le complexe le plus durable et le plus socialement responsable d'Égypte, sans transiger sur l'hospitalité et les services offerts à ses clients.



**Nom :** Domina Coral Bay Hotel, Resort, Spa & Casino (DCB)

**Pays :** Égypte

**Secteur :** Tourisme

**Effectifs :** 1 600

## Quels sont les bénéfices d'ISO 26000 pour DCB ?

Principaux bénéfices à ce jour :

- Amélioration de l'hygiène et de la sécurité sur le lieu de travail
- Focalisation accrue sur les droits des salariés et le service à la communauté
- Réduction de la consommation d'eau et des autres ressources
- Amélioration du plan de gestion des déchets
- Amélioration des relations avec les parties prenantes

## Comment ISO 26000 a-t-elle permis de réaliser ces bénéfices ?

Le DCB a mis sur pied une « équipe ISO 26000 » pour coordonner avec les experts internationaux et nationaux la mise en œuvre de la norme et garantir la pérennité des résultats obtenus. La vision, la mission et les politiques de l'hôtel ont été passées en revue et modifiées pour refléter son engagement en matière de responsabilité sociétale et de développement durable.

L'équipe a élaboré un plan pour renforcer le dialogue avec les parties prenantes, établissant un classement en fonction de leur influence et de leur intérêt. Elle a par ailleurs

mis en place un programme de réunions, des cours de formation, des questionnaires et d'autres formes de communication par courriel ou via les médias sociaux.

L'hôtel a également identifié quels étaient les enjeux prioritaires en fonction de leur importance et leur pertinence afin de définir les actions à mettre en œuvre en premier lieu dans le cadre du plan d'action ISO 26000. Il a ensuite élaboré un plan pour surveiller les résultats en matière de responsabilité sociétale et s'assurer que ces actions ont permis de réaliser les objectifs escomptés.

L'hôtel a par ailleurs adopté un certain nombre d'initiatives en phase avec chacune des sept questions centrales de la norme : gouvernance de l'organisation, droits de l'Homme, relations et conditions de travail, environnement, loyauté des pratiques, questions relatives aux consommateurs, et communautés et développement local, à savoir, notamment :

- Dons des restes de nourriture à la Banque alimentaire égyptienne
- Signature d'un accord avec le Ministère égyptien de la main-d'œuvre visant à supprimer l'imputation des frais d'annulation sur les frais de service de 12 %, à répartir à parts égales entre le personnel en contact direct avec la clientèle et le personnel travaillant en coulisses
- Participation aux activités de bénévolat au service de la communauté comme la journée de nettoyage de Sharm El-Sheikh
- Installation d'interrupteurs électriques à carte dans toutes les chambres afin d'économiser l'électricité
- Mise à niveau de la plomberie avec des robinets et toilettes hydro-économiques

En outre, d'autres initiatives sont actuellement en cours comme l'établissement d'un laboratoire de formation et d'un site Web offrant une formation Internet pour la main-d'œuvre touristique locale, ainsi qu'une clinique de soins pour soutenir la communauté locale.



Photo : DCB

*« La mise en œuvre d'ISO 26000 nous a permis de réaliser qu'un projet d'entreprise ne peut être mené à bien sans tenir compte des sept questions centrales et domaines d'action de la norme. Un tel outil est un gage de réussite durable. »*