



Bizerte le, 02 Janvier 2019

Charte de développement durable

Engagement

L'hôtel *Bizerta Resort* s'engage dans une démarche d'amélioration continue visant des pratiques d'affaire loyales et éthiques, le développement social et la protection de l'environnement.

Cette démarche a pour but de:

1. Répondre aux attentes de nos clients et de nos partenaires;
2. Réduire l'impact de nos activités sur l'environnement;
3. Fournir de bonnes conditions de travail, de santé et de sécurité à nos employés;
4. Mettre en œuvre notre volonté d'assumer notre responsabilité sociétale et environnementale ;

A cet effet, nous avons mis en place les systèmes de management de la qualité (ISO 9001), de Sécurité des denrées alimentaires (ISO 22000) et de l'environnement (ISO 14001) ainsi qu'un programme de responsabilité sociétale et environnementale (RSE).

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

Respect de la législation

Nous exerçons nos activités et entretenons nos relations avec nos partenaires 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 réglementaires réguliers.

Protection de l'environnement

Notre engagement environnemental est axé sur :

- L'économie d'énergie, grâce notamment à l'installation systématique de lampes en led, aux cartes coupe courant, aux micros Switch dans les portes fenêtres dans les chambres; ainsi que les détecteurs de mouvement dans les couloirs des étages; la maintenance préventive efficace des équipements ;
 - ➔ Afin de réduire notre consommation de 5% d'Electricité, de 5% de gaz et de 5% de bois et de charbon;
- L'économie d'eau, notamment grâce au changement de toute la tuyauterie en PVC, aux réducteurs de débits installés sur tous les robinets de l'hôtel, afin de préserver les ressources naturelles et minimiser notre consommation jusqu'à 5% ;
- La réduction des déchets non recyclables, notamment par une réduction de la quantité de déchets par l'achat en vrac, et par le recyclage du papier, du métal et des déchets spéciaux;
- La réduction de l'utilisation de produits nocifs, notamment par l'utilisation de produit de nettoyage sans chlore pour le nettoyage quotidien des chambres, et le choix d'appareils efficaces énergétiquement ;
- Mise en œuvre de bonnes pratiques environnementales au niveau des unités opérationnelles ;
- Former et sensibiliser notre personnel sur les bonnes pratiques environnementales, trier des déchets, gérer les déchets alimentaires et éviter la pollution (eau, air et sol) ;
- Sensibiliser nos clients à contribuer à la protection de l'environnement par des pancartes et des autocollants de sensibilisation mis dans les chambres et les locaux communs ;
- Impliquer les fournisseurs, les sous-traitants et nos employés dans le respect de notre démarche de développement durable ;
- Suivre une démarche d'achat éco-responsable ;
- Sensibiliser nos parties intéressées au respect de la faune sauvage et de la biodiversité ;

Cet engagement est mis en œuvre à travers un suivi régulier et préventif des installations techniques et un programme de formation externe et interne de nos employés, dans le cadre de la TFP.

De plus, nous mesurons et suivons l'avancement de nos actions environnementales par des audits internes et externes; ainsi que par des confrontations entre les réalisations et les budgets prévisionnels.

Responsabilité sociale

L'hôtel *Bizeta Resort* est engagé dans une démarche de responsabilité sociale visant à :

- Le respect des droits de l'homme ;

- Pratique d'une gestion responsable des ressources humaines qui favorise la bonne gestion des compétences et qui bannit à la discrimination professionnelle en donnant les mêmes opportunités de développement professionnel et de formation aussi bien pour les femmes que pour les hommes ;
- Respecter les droits de l'enfant (moins de 18 ans) en général et les protéger de tout type d'exploitation, en particulier sexuelle, et en informer la réception en cas de situation anormale ;
- Interdire le recrutement des enfants de moins de 18 ans, à l'exception de ceux qui travaillent dans le cadre d'un programme de formation professionnelle approuvé par le public ;
- Maintenir un turn over inférieur à 4% pour assurer la stabilité du personnel dans un environnement sain, soutenu par la motivation et la formation continue ;
- Garantie d'un environnement de travail sain ouvert au dialogue ;
- Développer le dialogue social, le retour d'informations entre nos partenaires : employés, fournisseurs, et clients, afin de contribuer au bien-être de toutes les parties ;
- Recrutement de 60% de nos besoins en personnel dans le gouvernorat de Bizerte ;

Responsabilité sociétale

Patrimoine régional & Développement local:

L'hôtel *Bizerta Resort* s'engage à préserver les ressources naturelles et à mettre en valeur le patrimoine régional afin que les générations futures puissent profiter des attractions touristiques et culturelles de la région.

- ❖ Le patrimoine ne doit pas être commercialisé, vendu, acheté ou échangé en tant que propriété commerciale;
- ❖ Le patrimoine ne doit pas faire l'objet d'un vol ou d'un trafic illicite d'œuvres d'art ;
- Collaborant avec les organisations de la société civile;
- Promouvant la culture locale, que ce soit par la nourriture servie à l'hôtel, par les visites proposées, les activités offertes dans l'hôtel ou la décoration de l'hôtel tout en valorisant l'architecture locale;
- Favorisant, dans la mesure du possible, l'approvisionnement local et le choix de prestataires locaux ;

Qualité

Nous veillons à fournir un service de qualité, et prenons en compte les retours de nos clients via des questionnaires de satisfaction réguliers. Les résultats de ces questionnaires sont analysés dans le cadre de la revue de direction et intégrés dans un plan d'action afin de répondre aux attentes principales.

Santé, sécurité

Nous prévenons les risques liés à la santé et la sécurité de nos employés, clients et des communautés avoisinantes, notamment via des directives et mesures internes (références aux documents, conseil sur l'ergonomie au travail pour employés, etc.) et des contrôles stricts des sous-traitants.

Rôle de nos employés, sous-traitants et clients

Nous incitons tout le personnel de l'hôtel *Bizerta Resort* à adhérer et à contribuer à la réalisation des objectifs de cette charte, et nous nous engageons à mettre les moyens nécessaires pour y arriver. Nous demandons également à nos prestataires de s'engager à respecter cette charte. Nous remercions par ailleurs nos clients qui souhaitent contribuer à notre engagement.

Afif KCHOUK
Président Directeur Général

