

	DOCUMENT GENERAL	Référence	QSE /GLE/ 13
	CHARTRE DE DEVELOPPEMENT DURABLE	Version Date Page	01 03/09/2019 1 / 2

Engagement :

L'hôtel STEIGENBERGER MARHABA PALACE 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 répondre aux attentes de nos clients et de nos parties prenantes, de réduire l'impact de nos activités sur l'environnement et de fournir de bonnes conditions de travail, de santé et de sécurité à nos employés, ainsi que mettre en œuvre notre volonté d'assumer notre responsabilité sociétale et environnementale.

A cet effet, nous avons mis en place un système de management intégré de la qualité (ISO 9001-2015), de l'hygiène (ISO 22000 -2005), de l'environnement (ISO 14001-2015), et Thalasso (ISO 17680).

Pour cela et en tenant compte de nos priorités et de nos valeurs, L'activité de l'hôtel STEIGENBERGER MARHABA PALACE s'intègre dans une démarche de développement durable. La direction de l'hôtel s'engage en particulier à :

- 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 l'hygiène (ISO 22000) et de l'environnement (ISO 14001) et Thalasso (ISO 17680).

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'électricité, grâce notamment à l'installation systématique de lampes en LAID, 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 ;
- L'économie d'eau, grâce notamment à La maintenance préventive de toute la tuyauterie, aux réducteurs de débits installés sur tous les robinets ;
- La réduction des déchets par la vente du carton, verres, plastiques et ferrailles ;
- 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 (des dosseurs automatiques).
- L'achat responsable, en priorisant les achats aux fournisseurs locaux, et en sensibilisant nos fournisseurs sur notre politique responsable.
- La préservation de la biodiversité et l'interdiction totale de toute atteinte aux animaux domestiques et la captivité des animaux sauvages ;
- L'interdiction totale de tout achat ou consommation des animaux figurant sur la liste rouge de l'IUCN relative aux espèces menacées d'extinction ;

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.

Nous œuvrons aussi à ce que nos clients contribuent à la protection de l'environnement par des pancartes et des autocollants de sensibilisation mis dans les chambres et les locaux communs.

STEIGENBERGER HOTELS AND RESORTS	DOCUMENT GENERAL	Référence	QSE /GLE/ 13
	CHARTRE DE DEVELOPPEMENT DURABLE	Version Date Page	01 03/09/2019 2 / 2

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 :

Notre engagement social et sociétal se base sur le respect des droits de l'homme, et en particulier :

- Protection des droits de l'enfant en général et contre l'exploitation sexuelle ;
- Pratique d'une gestion responsable des ressources humaines qui favorise la bonne gestion des compétences et qui bannit la discrimination professionnelle ;
- Garantie d'un environnement de travail ouvert au dialogue.

Responsabilité sociétale :

Nous contribuons au développement du bien-être des populations locales et à la découverte de la culture locale, notamment en :

- 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 ;
- Favorisant, dans la mesure du possible, l'approvisionnement local et le choix de prestataires locaux.

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.

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.

Rôle de nos employés, sous-traitant et clients :

Nous incitons tout le personnel de l'hôtel PALACE HAMMAMET MARHABA 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.

LE DIRECTEUR GENERAL