

POLITIQUE DE QUALITÉ

L'accomplissement des demandes du client, la satisfaction de ses attentes, le respect envers l'Environnement et l'intégrité vis-à-vis de la communauté, ainsi que la santé et la sécurité de nos employés, sont la stratégie de base d'**Atlantis Hotels & Resorts** en tant qu'entreprise avec des valeurs et une vocation claire d'atteindre la Leadership dans le Secteur des Services Touristiques Hôtelières.

Pour cela, nous comptons sur les ressources techniques, économiques et humaines nécessaires et nous continuerons à réaliser l'effort nécessaire pour adapter nos ressources aux temps modernes. En analysant les risques face aux situations pertinentes.

En conformité avec cet énoncé, la direction d'**Atlantis Hotels & Resorts** manifeste et assume les engagements et principes de Gestion de la Qualité suivants:

Communication à tous les niveaux de l'Organisation: Les erreurs sont une source d'amélioration, traitons-les, essayons d'en trouver la cause et surtout, la solution pour qu'ils ne se répètent pas. En améliorant les relations entre les parties impliquées.

Apprentissage adapté aux besoins et aux lacunes de chacun. En encourageant la polyvalence et la compétence au sein de l'organisation et au niveau des départements.

Leadership: créer une équipe, c'est le début, la préserver unie est un processus et travailler en équipe est une réussite. La formation et l'information sont les clés de cela, ainsi qu'une atmosphère de travail positive.

Innovation, motivation et sécurité intégrées, à travers l'amélioration continue, représentent l'engagement d' **Atlantis Hotels & Resorts**, en englobant tout le personnel d' **Atlantis Hotels & Resorts** dans l'achèvement des objectifs, avec une égalité d'opportunités entre les genres pour la réalisation de ceux-ci.

Dévouement total au groupe, à l'hôtel et par conséquent à la satisfaction de nos clients internes et externes, ainsi que l'intégration, l'implication, la participation et la coopération avec notre communauté sur différents champs d'action et à plusieurs niveaux.

Accessibilité pour personnes handicapées (au niveau sensoriel, physique, intellectuel et psychique) et responsabilité sociale font partie de la politique d' **Atlantis Hotels & Resorts**.

Dynamisme, sourire et sympathie nous démarquent des autres Hôtels du secteur.

Le sourire à **Atlantis Hotels & Resorts** n'est pas une option, il est une obligation envers nos camarades et nos clients.

Travaillons ensemble et en équipe, pour nos Clients et pour notre futur.

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

L'équilibre entre la nature et la société est la manière d'avoir un établissement durable, ayant ceci comme principe, **l'Atlantis Hotels & Resorts** parie sur un milieu responsable et sur le respect envers l'environnement misant sur un héritage pour l'avenir.

En conformité avec cet énoncé, la direction **d'Atlantis Hotels & Resorts** manifeste et assume les engagements et principes de la Carte Mondiale du Tourisme, en plus des suivants:

Minimiser la magnitude et les impacts environnementaux de son activité, en s'appuyant sur la motivation et formation du personnel, sur cette matière, ainsi que sur la prévention des accidents.

Etablir des points de référence pour déterminer et réviser les objectifs en ayant pour base la satisfaction du client (interne et externe), la prestation du service et des objectifs environnementaux. Ainsi qu'encourager une ambiance de travail chaleureuse et positive, où le respect et l'égalité sont des piliers fondamentaux, pour la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle.

Documentée, implémentée, mise à jour et communiquée à tout le personnel de l'hôtel.

Intégrer tout le personnel, les fournisseurs, sous-traitants, et clients pour l'amélioration continue la durabilité (socio-culturelle, économique et environnementale), pour la prévention de la contamination et l'investigation de nouveaux produits biodégradables. Ainsi que le compromis contre l'exploitation sexuelle et le harcèlement commercial en particulier des enfants, adolescents et femmes

Obligation de respecter la législation applicable et les dispositions spécifiques de la gestion responsable, aussi bien au niveau interne qu'au niveau externe, ainsi que toute autre exigence **d'Atlantis Hotels & Resorts** jugée nécessaire.

Notre engagement pour une activité touristique saine et une satisfaction totale des clients internes et externes.

Cette politique environnementale est un sentiment commun à **Atlantis Hotels & Resorts**.
Travaillons ensemble et en équipe, pour nos Clients et pour notre futur.

ENVIRONNEMENT

Le **Grand Hôtel Atlantis Bahía Real de Fuerteventura** a obtenu la certification *Biosphère Hôtel*, après avoir réussi les processus de mise en œuvre et la vérification de la marque, lancés au dernier trimestre de 2007.

La certification *Biosphère Hôtel* est un système de certification privé, volontaire et indépendant et a l'avantage de ne pas seulement établir des exigences exclusivement de qualité, comme par exemple les exigences de la ISO 9001, ou sur l'environnement, comme c'est le cas de la ISO 14001, EMAS, etc., mais plus de considérer des exigences de qualité et environnement, inclut à la fois des exigences de durabilité, comme sont la responsabilité sociale, la conservation des biens culturels, la satisfaction des exigences des touristes sur le destin, l'augmentation de la qualité de vie de la population.

Dans l'hôtel nous réalisons les pratiques environnementales suivantes:

1. Pour réduire la consommation de papier

La communication entre départements se fait par mail. Nos photocopies disposent de contrôles pour réguler l'utilisation de papier inutile.

La Documentation du Système de Gestion se réalise à travers Q gestion (programme informatique).

2. Pour diminuer la consommation d'eau: l'hôtel présente des robinets avec moins de débit. Citernes avec réducteur de volume. Les jets d'eau du SPA se connectent seulement quand il y a des clients. L'eau résiduelle est récupérée dans notre réseau de tuyaux, conduite à l'épuration et est réutilisée pour l'irrigation de nos jardins.

3. Les boues, produites par le nettoyage de l'eau, sont déshydratées, traitées avec des électrolytes et les restes amenés dans les décharges autorisées par le gestionnaire autorisé.

4. L'hôtel dispose d'un système de **lumières intelligentes** dans les zones communes et dans la chambre des clients, si la porte est ouverte la climatisation s'éteindra.

5. Il existe un **programme informatique** chargé de mettre en marche les lumières quand il fait sombre en pourcentage d'éclairage.

6. Nous maintenons un «stock» approprié de matériel (selon les exigences d'occupation) afin d'éviter de nous retrouver avec des produits périmés: peintures, colles, "toners" ... Tout cela sans compter les problèmes de stockage qui s'aggravent : risque d'incendie, d'espace occupé ...

7. Une bonne isolation thermique et une bonne utilisation et fonctionnement des thermostats, nous aide à réduire la consommation d'énergie destinée à la climatisation et aux chambres froides.

8. Il existe un **plan de prévention** de révision des systèmes de compresseurs à air afin d'éviter de consommer plus que ce qui est nécessaire.

9. Les produits utilisés dans le SPA sont **respectueux de l'environnement**, et non expérimentés sur les animaux.

10. L'hôtel dispose de contrats avec des **entreprises chargées de récupérer** ses déchets. Tous les gestionnaires sont certifiés.

11. L'huile usagée est livrée à une société de gestion, où elle est transformée en biodiesel, ce qui présente un niveau des émissions de polluants moindre que d'autres combustibles, présente une réduction de CO₂, biodégradable et élimine plus de CO₂ que celui qui émet sa combustion, ne doit pas se verser au sol, ni sur un plan d'eau, pas même à l'égout ou à la mer. Les huiles usées sont stockées et placées dans les mains d'une société de gestion. Une goutte d'huile contamine 1000 litres d'eau.

12. Le carton récupéré peut être utilisé comme matière première pour la production de papier.

13. Les "toners" d'impression; la régénération des cartouches; processus par lequel se renouvellent les éléments essentiels de la cartouche par ses pièces de rechange, en gardant le récipient dans des conditions optimales pour être réutilisées. Les Consommables régénérés ont la même qualité que ceux nouvellement fabriqués et coûtent entre 40% et 50% moins cher.

14. Résidus industriels, la Société Industrielle de gestion des déchets est responsable de l'enlèvement et l'élimination par incinération ou par des dépôts de garantie pour ceux qui ne sont pas récupérables, ou du nettoyage et réutilisation de ses composants dans le cas des récupérables.

L'hôtel facilite au client les mécanismes suivants afin qu'il puisse collaborer avec le système:

- Conteneurs de piles à la réception.
- Une Guide Touristique pour connaître les activités disponibles et respectueuses de l'environnement à Fuerteventura.
- Consulter les espaces protégés, éviter de les circuler, il existe des espèces protégées qui dépendent directement d'eux.
- Choisir des lieux de loisir habités pour le tourisme. Consulter au concierge ou demander la Guide Touristique.
- Utiliser le transport public.
- Les lumières de la chambre présentent un contrôle par carte, ce qui permet une économie d'énergie.
- L'eau est un bien rare, l'entreprise facilite quelques conseils (panneaux de serviettes et draps) pour diminuer votre consommation: laissez les serviettes sales dans la baignoire et les propres ou peu usées sur le porte-serviettes, pour qu'elles ne soient pas retirées.
- Les citernes offrent l'option de choisir le volume d'eau (bouton grand et petit), choisir le droit le cas échéant.
- Respecter les zones limitées de bruit, favorisant la tranquillité et la relaxation.

POLITIQUE DES DROITS DE L'HOMME

Les droits de l'homme énoncent les principes de base de liberté pour tous les êtres humains. Ces principes sont basés sur le droit universel que possèdent tous les êtres humains, indépendamment de leur religion, leur genre, la nationalité, leur couleur de peau, leur sexualité, leur âge, leur culture ou leurs capacités.

Gran Hotel Atlantis Bahía Real a comme principe de respecter ces objectifs, aussi bien pour ses employés, que pour ses clients, les fournisseurs et la communauté qui l'entoure.

Nous vous l'indiquons ci-après:

1. La politique de travail de l'hôtel est réglementée par le Statut des Travailleurs, dans la Convention Professionnelle Publique de l'Hôtellerie et dans la Convention Provinciale de l'Hôtellerie de la province de Las Palmas.
2. Aucun mineur ne sera embauché conformément à la législation espagnole à ce sujet.
3. Tout le personnel de l'hôtel, indépendamment de son sexe, dispose des mêmes droits et conditions de paiement conformément au point 1.
4. L'hôtel dispose d'une politique contre le harcèlement.
5. L'esclavage est interdit et pénalisé en Espagne.
6. L'hôtel, avec son activité, ne force pas à mobiliser la communauté hors de son environnement, mais la soutient.
7. L'accès à l'eau et la santé est un droit de tous les êtres humains. L'eau d'approvisionnement de l'hôtel dispose d'un certificat de potabilité. En Espagne, la Santé publique est gratuite pour les espagnols, l'État en étant responsable.
8. Culture : l'hôtel, dans son activité, promeut la connaissance des traditions et des coutumes de Fuerteventura, des Canaries et de l'Espagne, en plus de s'appuyer sur l'environnement qui l'entoure afin de réaliser l'activité hôtelière, en travaillant avec des fournisseurs et produits locaux.
9. L'hôtel essaie toujours d'interagir positivement avec l'environnement qui l'entoure en s'impliquant particulièrement pour qu'il n'y ait pas de groupes vulnérables, comme peuvent l'être les enfants, la flore et la faune sauvage de cette île, qui est une réserve de la biosphère par sa diversité.

L'hôtel suit les règles suivantes :

Politique des Ressources Humaines : elle recueille les droits des employés ainsi que ceux des sous-traitants.

1. L'hôtel dispose d'une politique de l'emploi qui définit comment traiter ses employés.
2. Tous les salariés ont un contrat, qu'ils reçoivent et qu'ils signent avant de commencer à travailler.

3. Tous les salariés comprennent leur contrat et les conditions de travail, possédant une copie de celui-ci.
4. Aucun salarié ne doit payer pour travailler dans cet établissement, et il peut cesser de travailler conformément à la législation du travail applicable.
5. L'hôtel ne retient pas de documents personnels des employés, tels que les passeports, les cartes d'identité ou autres.
6. Tous les employés reçoivent leur salaire conformément aux grilles de salaires de la Convention de l'Hôtellerie de Las Palmas.
7. L'hôtel garde les justificatifs de paiement des salaires ainsi qu'une copie de la feuille de paie de ses employés.
8. Tous les employés reçoivent le salaire minimum interprofessionnel ou celui marqué par la Convention de l'Hôtellerie de Las Palmas s'il est supérieur.
9. Les heures supplémentaires sont régies conformément à la Convention de l'Hôtellerie et le paiement/récupération de celles-ci est réglementé par cette convention, chaque travailleur étant libre de les réaliser.
10. L'Hôtel dispose d'une politique écrite disciplinaire (Statut des Travailleurs et V^o Convention Publique du Domaine du Travail de l'Hôtellerie) où les niveaux de mauvaise conduite sont décrits clairement.
11. Il existe une procédure de plaintes et le salarié sait comment les régler.
12. Les salariés peuvent adhérer à un syndicat.
13. L'hôtel dispose d'une politique de non-discrimination applicable à tous les travailleurs.
14. Les travailleurs entre 16 et 18 ans disposent de conditions spécifiques conformément à la législation du travail espagnole applicable dans le domaine de l'hôtellerie.
15. L'hôtel réalise une formation et/ou une communication sur l'environnement, la qualité, la formation, l'égalité, la sécurité au travail, et il communique également les activités réalisées avec la communauté.
16. L'hôtel veille à ce que les sous-traitants respectent la législation du travail qui les concerne lors de son déroulement.

Politique envers la Communauté : L'hôtel soutient les droits de la Communauté qui nous entoure :

1. L'hôtel a une politique écrite qui marque la relation qu'il entretient avec la Communauté et de manière active, il se rattache à elle, en consultant et en travaillant ensemble, dans la réalisation d'objectifs de grande importance.
2. L'hôtel offre des services essentiels qui, dans l'hypothèse de ne pas exister dans la communauté, sont proposés sans un coût supplémentaire non raisonnable.

3. La Communauté peut accéder à l'hôtel et ses services.
4. L'hôtel compte avec des processus standardisés afin de protéger, identifier, diriger et agir dans des situations où des mineurs peuvent être exploités, en particulier l'exploitation sexuelle. Des cours seront enseignés aux salariés à ce sujet, ainsi que ce qu'ils doivent faire en cas de détection de situations de ce type.
5. L'hôtel collabore activement afin que la culture, la tradition et les droits traditionnels des habitants de Fuerteventura soient respectés, donnant des informations aux clients sur ceux-ci.
6. Il y a un accès aux ressources naturelles, surtout l'eau, et il n'y a pas de restrictions sanitaires.
7. Aucune sorte de produit historique ou archéologique n'est vendue, et si c'était le cas, les licences ou autorisations correctes sont obligatoires.
8. Fuerteventura est une île dont la majeure partie est Parc Naturel et Réserve de la Biosphère marine-terrestre. Ces zones sont identifiées et l'hôtel, dans son développement de l'activité hôtelière, dispose d'un plan afin de minimiser l'impact négatif sur l'environnement.

POLITIQUE DISCIPLINAIRE

1. En matière de régime disciplinaire, cette entreprise sera soumise aux dispositions du V^{ème} Accord du Travail du Domaine Public pour le Secteur de l'Hôtellerie ainsi que le Statut des Travailleurs. La politique disciplinaire de l'hôtel se base sur les articles 54 du Statut des Travailleurs ainsi que sur l'article 40 du V^{ème} Accord du Travail du Domaine Public pour le Secteur de l'Hôtellerie.
La Politique de Ressources Humaines de cet établissement est régie par la Convention de l'Hôtellerie de la province de Las Palmas ainsi que par le Statut des travailleurs, étant une entreprise basée en Espagne et membre de la Communauté Économique Européenne. Sa politique du travail est basée sur le principe de la non-discrimination de ses employés dans aucune des phases de la sélection de personnel, d'embauche ainsi que dans la formation et la promotion interne.
2. Comme norme générale face à tout problème personnel, nous suivrons la ligne hiérarchique pour commenter ce problème. 1) Chef du Département 2) Chef des Ressources Humaines et enfin le Directeur de l'Hôtel. Éviter les rumeurs et les commentaires dans l'Hôtel. Si un problème se présente, il faut le résoudre.
3. Nous devons communiquer à notre Chef de Département ou Chef des Ressources Humaines tout incident qui nous empêche de venir assurer nos services. Il faut appeler par téléphone à l'avance afin que le service soit assuré par une autre personne.
4. Il est strictement interdit d'être dans l'Hôtel en dehors des heures de travail et des jours libres sans la permission d'un Chef de Département.
5. C'est la responsabilité de tous les salariés de créer un environnement professionnel où la coopération et le travail en équipe sont privilégiés afin de satisfaire les besoins des hôtes et des collègues en rapport avec ces normes.
6. Nous devons être ambassadeurs de notre Hôtel à l'intérieur et à l'extérieur de celui-ci.

PROTECTION DE L'ENFANCE ET DES DROITS

Si vous observez quelque comportement ou/et quelque activité suspecte qui viole les droits ou la protection de un enfant - y compris la protection contre le abus sexuels-, on vous remercie d'aviser la police ou/et les autorités locales à cet égard.

Si quelqu'un, vous indique qu'il/elle a observé des activités qui mettent en péril la protection ou/et les droits des enfants - compris contre le abus sexuels- nous vous remercions également vous recommandons d'informer la police ou/et les autorités compétentes.

VIE SAUVAGE

Fuerteventura est une île réserve de la Biosphère. Nous vous rappelons et nous vous remercions de conserver l'habitat qui nous entoure intact.

Nous vous prions de suivre ces recommandations.

1. Nous vous prions de ne pas interagir avec les animaux sauvages que vous pouvez rencontrer lors de votre visite sur l'île : ne pas les caresser, les alimenter, ni les effrayer. Ne payez pas de photographies prises par des tiers.
2. Nous vous prions de ne pas jeter d'ordures ni de cueillir de fleurs, de retirer des plantes et/ou des animaux sauvages de leur habitat naturel.
3. Nous vous rappelons que, si vous vous rendez dans un zoo ou lors d'une excursion similaire où se trouvent des animaux sauvages, vous vous assurez que ceux-ci soient protégés.
4. Si vous remarquez que ces animaux sont non protégés ou dans des mauvaises conditions, veuillez prévenir les autorités compétentes ou informez l'hôtel qui leur communiquera ensuite.
5. Assurez-vous que les entreprises qui apparaissent en tant que « eco-friendly » le sont réellement.
6. Nous vous remercions de votre collaboration pour ces actions qui sous-entendent la fin des abus sur les animaux.
7. Nous vous recommandons de réaliser des dons aux ONG de l'île qui se chargent d'aider les animaux non protégés.

Respectons tous ensemble le développement naturel de la faune et de la flore au cœur de la biodiversité naturelle de l'île.

POLITIQUE ENVERS LA COMMUNAUTE

L'hôtel soutient les droits de la Communauté qui nous entoure :

1. L'hôtel a une politique écrite qui marque la relation qu'il entretient avec la Communauté et de manière active, il se rattache à elle, en consultant et en travaillant ensemble, dans la réalisation d'objectifs de grande importance.
2. L'hôtel offre des services essentiels qui, dans l'hypothèse de ne pas exister dans la communauté, sont proposés sans un coût supplémentaire non raisonnable.
3. La Communauté peut accéder à l'hôtel et ses services.
4. L'hôtel compte avec des processus standardisés afin de protéger, identifier, diriger et agir dans des situations où des mineurs peuvent être exploités, en particulier l'exploitation sexuelle. Des cours seront enseignés aux salariés à ce sujet, ainsi que ce qu'ils doivent faire en cas de détection de situations de ce type.
5. L'hôtel collabore activement afin que la culture, la tradition et les droits traditionnels des habitants de Fuerteventura soient respectés, donnant des informations aux clients sur ceux-ci.
6. Il y a un accès aux ressources naturelles, surtout l'eau, et il n'y a pas de restrictions sanitaires.
7. Aucune sorte de produit historique ou archéologique n'est vendue, et si c'était le cas, les licences ou autorisations correctes sont obligatoires.
8. Fuerteventura est une île dont la majeure partie est Parc Naturel et Réserve de la Biosphère marine-terrestre. Ces zones sont identifiées et l'hôtel dispose d'un plan afin de minimiser l'impact négatif sur l'environnement lors du déroulement de l'activité hôtelière.

RAPPORT DES ACTIONS AVEC LA COMMUNAUTE EN 2018

L'hôtel, dans ses principes fondamentaux, compte sur le soutien de la Communauté dont il dispose, ce qui signifie qu'il s'appuie sur elle pour le déroulement habituel de son activité, et de la même manière, il la soutient au quotidien:

L'hôtel, tout au long de l'année, se rattache activement à la Communauté de manières diverses :

Politique d'achats responsable avec la prédominance des produits, des producteurs et des entreprises locales :

- 1- Le département des achats de l'hôtel, lorsqu'il évalue les fournisseurs, choisit toujours en priorité les producteurs, entreprises et/ou produits d'origine locale canarienne, en particulier de Fuerteventura.
- 2- Le département d'achats a un accord macro signé avec le Conseil de l'Agriculture, du Bétail et de la Pêche du gouvernement des Canaries, en faisant partie de ces entreprises touristiques qui achètent des produits aux petits producteurs (agriculteurs, pêcheurs et/ou éleveurs) des Canaries.

Politique de dynamisation de la culture et de la tradition de Fuerteventura et des Canaries.

1. L'hôtel collabore activement afin que la culture, la tradition et les droits traditionnels des habitants de Fuerteventura soient respectés, donnant aux clients des informations sur ceux-ci.
2. L'hôtel organise régulièrement dans ses locaux, des manifestations relatives à la nature canarienne, comme des buffets gastronomiques et des journées dédiées aux traditions canariennes, pas seulement le jour de la Fête nationale des Canaries, le 30 mai.
3. L'hôtel, avec son spa, propose des soins de beauté à base de produits locaux, comme par exemple l'aloë vera.
4. Sur son site web et sur son totem, l'hôtel fait la promotion de manière objective des ressources naturelles de l'île de Fuerteventura.
5. Fuerteventura est une île dont la majeure partie est Parc Naturel et Réserve de la Biosphère marine-terrestre. Ces zones sont identifiées et l'hôtel a un plan afin de minimiser l'impact négatif sur l'environnement lors du déroulement de l'activité hôtelière.
6. L'hôtel collabore avec les installations, les services et/ou fonds économiques de la Communauté afin qu'elle puisse développer ses activités culturelles, gastronomiques, sportives et similaires qui débouchent sur le présent et l'avenir de tous les membres de la Communauté.

Les activités suivantes ont été réalisées en 2018:

Parrainage du VI^o Campus de Handball du Club Sportif de Corralejo, Caima.



Parrainage de la traversée à la nage de Lanzarote-Fuerteventura





Gran Hotel
Atlantis Bahía Real
FUERTEVENTURA

Collaboration avec la Mairie de La Oliva lors de la Célébration de Carnaval et des Fêtes Populaires.



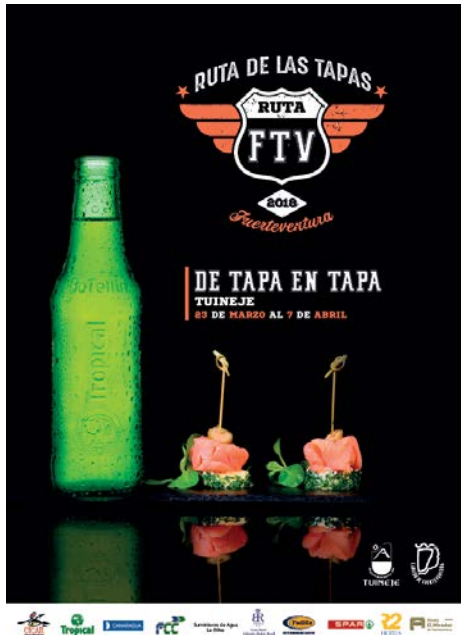
Collaboration «2ª Route moto solidaire à travers Fuerteventura»



Collaboration avec l'ONG Fuerteventura Dog Rescue



Collaboration avec des événements gastronomiques de l'île: Ruta de las Tapas



Il a également participé avec :

Des clubs sportifs

Des associations de quartiers

Des sportifs de haut niveau

Des associations culturelles

Des murgas (genre musico-théâtral) de carnaval.

Des comparsas (groupes de chanteurs, musiciens et danseurs) de carnaval.

Des écoles hôtelières

Des cours et des démonstrations de fabrication de cocktails

Des entreprises de Fuerteventura.

Durant cette année 2018, l'hôtel a réalisé plus de vingt collaborations en soutenant la Communauté.

POLITIQUE DE DURABILITE ET RESPONSABILITE SOCIALE CORPORATIVE

Les principales responsabilités éthiques de l'entreprise avec les salariés et la communauté sont:

1. Servir la société avec des services utiles et dans des conditions justes.
2. Créer une richesse de la manière la plus efficace possible.
3. Respecter les droits de l'homme avec des conditions de travail dignes qui favorisent la sécurité et la santé au travail et le développement humain et professionnel des salariés.

4. Respecter l'environnement en évitant le plus possible tout type de pollution en minimisant la production de déchets et en rationalisant l'usage des ressources naturelles et énergétiques.
5. Respecter avec rigueur les lois, les règlements, les normes et les coutumes, en honorant les contrats légitimes et les engagements acquis.
6. Suivi de l'application de la législation de la part de l'entreprise.
7. Maintien de l'éthique de l'entreprise et lutte contre la corruption.
8. Supervision des conditions de travail et de santé des salarié(e)s.
9. Suivi de la gestion des ressources et des déchets.
10. Révision de l'efficacité énergétique de l'entreprise.
11. Usage correct de l'eau.
12. lutte contre le changement climatique.
13. évaluation des risques environnementaux et sociaux.
14. supervision de la conformité de la chaîne de distribution.
15. conception et mise en œuvre de stratégies d'association et de collaboration de l'entreprise.
16. impliquer les consommateurs, les communautés locales et le reste de la société.
17. impliquer les employés dans les bonnes pratiques de la responsabilité sociale professionnelle.
18. marketing et construction de la réputation corporative.

RAPPORT PROGRESSION EN DURABILITE 2018

Le Gran Hotel Atlantis Bahía Real, dans sa vocation d'être l'un des plus responsables avec l'environnement et le milieu où il est situé, a instauré une série de mesures afin de minimiser le plus possible l'impact qu'il pourrait avoir.

À cette fin, chaque année, les objectifs environnementaux fixés pour l'année en cours et les moyens de les améliorer sont analysés et évalués de manière consciente.

Énergie :

L'hôtel dispose d'un système informatique automatique avec lequel les lumières s'allument et s'éteignent selon le degré de luminosité établi.

L'hôtel dispose d'ampoules de technologie LED et halogène.

L'hôtel dispose d'une étude lumineuse afin que l'impact soit le moins important possible sur la faune, surtout avicole, qui nous entoure.

Les chambres disposent d'un système central d'extinction automatique des lumières.

L'air conditionné/chauffage se déconnecte au moment où les portes de la terrasse s'ouvrent.

L'hôtel dispose d'une centrale biomasse qui produit de l'électricité alternative à la traditionnelle.

Consommation d'énergie Kwh/personne

Année	2016	2017	2018
Consommation Kwh/personne	46.7	45.2	43.9

Selon ce qui est reflété dans le tableau ci-dessus, l'hôtel s'est considérablement amélioré au cours des 3 dernières années de 2,80 points de différence, ce qui montre que le travail a été fait en conscience et en analysant le chemin à suivre pour s'améliorer continuellement, que ce soit en interne au niveau des coûts ainsi que à l'extérieur dans des mesures productives et respectueuses avec l'environnement.

Eau

Tous les robinets des chambres sont équipés de mousseurs qui réduisent le flux de l'eau en maintenant sa pression.

Les chasses des toilettes sont réglées à moins de 6l d'eau par chasse et des systèmes de chasses doubles sont installés.

Pour arroser le jardin, de l'eau recyclée est utilisée, fournie par un système d'irrigation spécifique pour les plantes.

Grâce au contrôle quotidien de la consommation d'eau, notre équipe de maintenance peut corriger immédiatement tous types d'irrégularités, de fuites ou prendre des mesures concernant la qualité.

Consommation d'eau en m³/personne

Année	2016	2017	2018
Consommation en m3/personne	0.37	0.38	0.42

La différence de -0,04 par rapport à 2017 représente 4% de moins du total de clients séjournant dans l'hotel, ce qui n'est pas appréciable dans les piscines, les laveries, etc. comme un fait significatif.

Produits chimiques :

L'emploi de désinfectants et de produits chimiques est limité ; cependant l'usage de produits écologiques est prioritaire et les produits chimiques doivent être biodégradables. La quantité est mesurée à travers des dispositifs de dosage. Des méthodes de nettoyage sans produits chimiques sont aussi favorisées.

Le personnel reçoit régulièrement une formation pour l'utilisation correcte des produits d'entretien.

Blanchisserie

L'hôtel réalise ce service. Un contrôle quotidien du linge traité à la blanchisserie est effectué : linge de lit, serviettes de bain, nappes, uniformes, etc.

Les clients, lors de leur check-in, sont mis au courant concernant l'importance de la collaboration avec l'environnement, ainsi que l'emploi des changements des serviettes aussi bien des piscines que des chambres. Ce service est fondamental pour les résultats de la consommation relative à la blanchisserie mise en évidence dans le tableau correspondant, ainsi que l'évaluation des historiques des différentes années.

Consommation blanchisserie en kg/personne

Année	2016	2017	2018
Consommation en kg/personne	6.05	6.49	6.96

Dans ce cas, l'augmentation de 0,50 par rapport à 2017 est due à plusieurs raisons :

1. Changement de chaises longues à la piscine pour d'autres plus grandes, ce qui a engendré l'achat de serviettes plus grandes.
2. Changement de ligne de linge dans les chambres, avec des draps tissés avec plus de fils et de meilleure qualité, et par conséquent plus lourds, conformément à la catégorie 5*GL de l'hôtel en 2017.

Déchets :

La gestion des déchets au Gran Hotel Atlantis Bahía Real est organisée de la manière suivante :

L'achat de petites quantités et sous forme de paquets individuels est évité.

Nous nous mettons d'accord avec nos fournisseurs locaux pour offrir la plus grande quantité possible de marchandises dans des caisses réutilisables.

Nous disposons de sous-traitants spécialisés dans le ramassage des déchets comme les piles, les cartouches d'imprimantes, l'huile, le plastique, le métal, etc, pour leur recyclage ou pour les ranger correctement. Annuellement, nous recevons un certificat avec les quantités produites, ainsi que les reçus laissés lors des ramassages.

Nous suivons une politique d'achats avec nos fournisseurs en contribuant à la protection de l'environnement.

Nous suivons une politique de réduction du papier, en tentant d'imprimer le moins possible et en utilisant le courrier électronique comme moyen de communication.

La gestion de déchets est un thème très actuel sur lequel nous travaillons tous les jours, qui fait partie de la politique et de la mission de l'hôtel dans son organisation quotidienne, en particulier dans les départements les plus affectées: ménage et cuisine . Celle-ci est encouragée par la collaboration et la participation des clients externes et internes.

Consommation de sacs par an : -3%.

Année	2016	2017	2018
Consommation	183 600	172 500	147 900

Selon ce qui est reflété dans le tableau ci-dessus la consommation de sacs s'est nettement améliorée ces dernières années; elle est de plus en plus prise en compte dans les départements concernés, tels que: ménage ainsi que dans le reste du départements où ils sont utilisés dans une moindre mesure

Consommation de carafes par an : -7.7%.

Année	2016	2017	2018
Consommation	1 794	1 609	1 486

En ce qui concerne la consommation de sacs, la consommation de bouteilles en plastique a été considérablement supérieure à celle des deux dernières années, ce qui représente une amélioration de -7,7%. Cela montre que les pratiques environnementales appliquées quotidiennement au sein de l'hôtel sont intégrées et que l'utilisation des bouteilles est faite de manière responsable.



ÉCONOMIE ÉNERGÉTIQUE

1. Utilisation de lampes à basse consommation dans la majorité des lieux de l'hôtel.
2. Utilisation de minuteries pour l'éclairage et sur les machines (pompe de piscines, airs conditionnés dans les zones communes, etc.).
3. Utilisation et révision des thermostats avec automatismes et contrôle de températures.
4. Utilisation d'un porte-cartes électronique qui coupe le courant dans les chambres quand le client n'est pas là.
5. Sélecteur d'eau dans les citernes, avec deux types de déchargements.
6. Contrôle et lecture quotidienne de consommations d'eau, d'électricité, de gaz pour détecter de possibles fuites et écarts.
7. Sensibilisation continue du personnel sur l'économie d'énergie.
8. Automatisation du système d'irrigation dans les jardins.

GESTION DES DÉCHETS

1. Ramassage de carton.
2. Ramassage de l'huile usagée de cuisine.
3. Recyclage de papier et réutilisation recto-verso lors de son usage interne.
4. Recyclage du verre.
5. Recyclage des batteries.

6. Ramassage du film plastique.
7. Recyclage des toners et des cartouches d'imprimantes.
8. Points de sélection des déchets non-organiques à l'hôtel où ils sont sélectionnés pour ensuite être jetés de manière correcte.
9. Les résines et les emballages en plastique à base de chlore sont rendus au fournisseur.
10. Les lampes et les néons usagés sont remis à un gérant de déchets autorisé.
11. Réduction de l'utilisation de papier dans les chambres.
12. Dans les chambres, le client décide s'il utilise les doseurs de gel douche et de shampooing qui sont à leur disposition ou les échantillons classiques pouvant produire plus de déchets.
13. Préférence des fournisseurs qui utilisent des emballages réutilisables (par exemple, des paniers en plastique pour les fruits et légumes au lieu de cageots ou de cartons).
14. Préférence pour les produits qui arrivent dans des grands emballages, au lieu de petits.
15. Utilisation des élagages du jardin pour l'élaboration de compost par l'intermédiaire d'un fournisseur externe.
16. Promotion de l'utilisation d'articles qui permettent leur réutilisation.

DIVERS

1. L'eau recyclée d'assainissement de l'hôtel est réutilisée pour l'arrosage du jardin une fois épurée.
2. Achats de aménités en matériaux réutilisables et / ou jetables et non polluantes
3. Gestion des serviettes de piscine et des chambres par un système d'économie et de réduction de l'impact environnemental, soutenu par des messages de sensibilisation relatifs à l'environnement.
4. Nous renforçons les jardins de l'hôtel avec des plantes locales qui favorisent l'économie de la consommation d'eau et qui évitent en partie l'emploi de plus de produits phytosanitaires.
5. Matériel hôtelier réutilisable pour les activités du Mini Club: bouchons en liège, bouteilles en plastique, entre autres.
6. Nettoyage périodique de la zone de plage en face de l'hôtel.
7. Informations au client concernant Fuerteventura en tant qu'île RÉSERVE DE LA BIOSPHÈRE.