



Rapport de durabilité
et nos politiques.




Travelife
Sustainability in tourism

Passion for Society and Planet
at

LANDMAR

H O T E L S

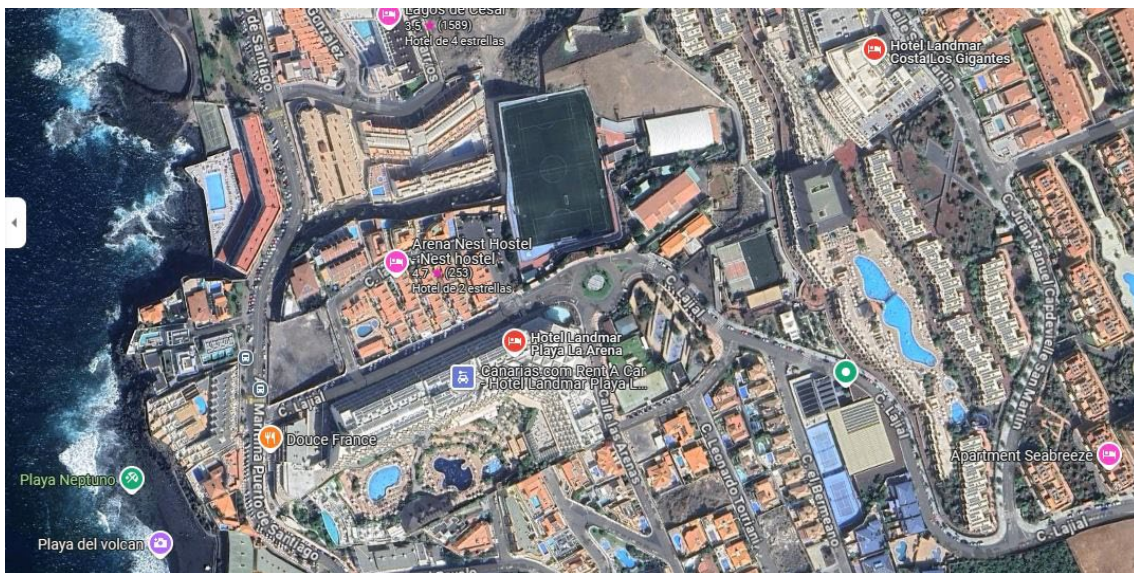
LANDMAR COSTA LOS GIGANTES FAMILY RESORT

LANDMAR COSTA LOS GIGANTES FAMILY RESORT est l'un des hôtels tout compris disposant du plus grand nombre d'espaces ouverts des Canaries. L'amplitude de nos suites et installations est la meilleure option pour le confort et le plaisir de toute la famille.

Grâce à notre mascotte Landi, vos enfants repartiront avec un souvenir unique, ce qui, avec le soleil et le climat de Tenerife, fera de vos vacances un séjour inoubliable.

Les enfants ne seront pas les seuls à en profiter. Notre spa et nos lits balinais avec vue imprenable sur l'océan Atlantique feront le bonheur des adultes.

LANDMAR COSTA LOS GIGANTES FAMILY RESORT dispose de différents types de chambres qui s'adaptent aux besoins des familles. Toutes les chambres disposent de la télévision par satellite, de la climatisation, d'une connexion Wi-Fi gratuite, d'accessoires de toilette Landmar, d'une baignoire avec douche, d'un sèche-cheveux et bien plus encore.



NOTRE ENVIRONNEMENT

L'emplacement du LANDMAR COSTA LOS GIGANTES FAMILY RESORT est l'une des caractéristiques qui en font un endroit spécial. Il est situé à proximité des falaises de Los Gigantes, qui appartiennent au Parque Rural del Teno.

Ces falaises sont un arrêt incontournable pour les amateurs de plongée sous-marine. Assez difficile d'accès et ne présentant qu'à peine 30 mètres de profondeur, le fond marin de Los Gigantes abrite une grande diversité biologique : algues calcaires, corail noir, éponges et bien plus encore.

DURABILITÉ

Engagé en faveur du tourisme de qualité à TENERIFE et sensible à l'environnement, LANDMAR COSTA LOS GIGANTES FAMILY RESORT fait reposer ses valeurs sur le développement durable. Celles-ci sont exposées dans la présente politique de gestion de la durabilité, qui couvre tous les domaines de notre activité d'entreprise.

Parmi les mesures mises en œuvre dans notre établissement en vue de l'amélioration continue et du soutien de notre politique de durabilité, nous pouvons souligner les suivantes :

- Réduction des émissions de gaz à effet de serre
- Protection et soutien de la biodiversité
- Protection et respect des droits de l'homme
- Protection des enfants

Nos objectifs pour 2024 sont :

- Réduction du CO2e total par client/jour par rapport à ce qui a été obtenu en 2023.
- Réduction de la quantité de produits chimiques consommés par rapport à ce qui a été obtenu en 2023.
- Réduction des litres d'eau consommés par client/jour par rapport à ce qui a été obtenu en 2023.
- Aider à préserver/restaurer les espèces en danger.
- Aider la communauté à faire face à un problème social ou économique précis auquel elle est confrontée.

RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

LANDMAR COSTA LOS GIGANTES FAMILY RESORT réalise une analyse des émissions de gaz à effet de serre par client, lesquelles sont calculées en fonction de la consommation d'électricité, d'eau, de carburant, de gaz, de produits chimiques et d'aliments à forte émission dans nos menus.

	2022	2023	DIF
Émissions de gaz à effet de serre par client/jour	3,98	4,46	-0,48

Comme le montre le tableau récapitulatif, nous avons cette année diminué de 0,48 points par rapport à l'année précédente, principalement en raison des actions prises dans notre plan de durabilité.

PROTECTION ET SOUTIEN DE LA BIODIVERSITÉ

Au LANDMAR COSTA LOS GIGANTES FAMILY RESORT, nous sommes conscients de l'importance de préserver notre environnement ainsi que de protéger et de soutenir la biodiversité, étant en effet situés sur un site privilégié dont il faut prendre soin.

Contribuer à la préservation et/ou à la restauration des espèces en danger d'extinction de notre environnement est un point fondamental pour nous. Nous fournissons ainsi des informations sur celles-ci à nos clients ainsi que sur la façon de ne pas endommager la flore et la faune de notre environnement durant leurs visites touristiques.

PROTECTION ET RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

Au LANDMAR COSTA LOS GIGANTES FAMILY RESORT, nous considérons qu'il est essentiel de protéger et de respecter les droits de l'homme et du travail. Nous plaçons les ressources humaines à la base de notre activité et voulons que nos employés soient pleinement identifiés à notre chaîne. À cette fin, nous garantissons une politique du travail juste et égalitaire, ainsi qu'un traitement décent et respectueux des droits de l'homme et du travail.

LANDMAR COSTA LOS GIGANTES FAMILY RESORT s'engage à respecter les contrats de travail, en conformité avec la législation en vigueur, en favorisant l'intégration de la communauté locale dans un pourcentage élevé des emplois proposés et en donnant la priorité à des aspects tels que la promotion interne, la conversion de personnel temporaire en personnel à durée indéterminée, le recrutement de personnel local...

Nous veillons également à ce que toutes nos sociétés sous-traitantes et tous nos collaborateurs respectent ces principes.

PROTECTION DES ENFANTS

LANDMAR COSTA LOS GIGANTES FAMILY RESORT dispose d'un protocole interne pour la protection des mineurs afin de prévenir toute exploitation ou tout abus, et signalant tout soupçon ou incident survenant dans notre environnement.

RESPONSABILITÉ SOCIALE

LANDMAR COSTA LOS GIGANTES FAMILY RESORT est parfaitement intégré à l'environnement social de TENERIFE et s'est engagé à adopter des mesures sociales visant les groupes les plus vulnérables et à mettre à leur disposition sa capacité d'hébergement en cas d'urgence ou de catastrophe naturelle.

- Collaboration avec les associations et organismes de protection sociale : Pequeño Valiente ou Terramare Medioambiente.
- Promotion de produits locaux : Gastronomie locale, produits canariens dans les magasins...
- Promotion d'événements culturels de la destination : Carnaval de Tenerife, Día de Canarias...


LANDMAR HOTELS	RAPPORT DE DURABILITÉ		
	1re édition	2024	Page 5 sur 11

NOUS AVONS BESOIN DE VOTRE COLLABORATION

Tous les groupes d'intérêts de LANDMAR sont invités à se joindre à nous afin de nous soutenir dans la réalisation de nos objectifs, en nous envoyant leurs propositions ou suggestions d'amélioration continue.

Tenerife, le 5 novembre 2024

Le directeur général

	RAPPORT DE DURABILITÉ		
	1re édition	2024	Page 6 sur 11

ANNEXE NOS POLITIQUES

POLITIQUE DE LA QUALITÉ

LANDMAR HOTELS est une chaîne engagée, dont l'objectif principal est de sensibiliser à la protection de l'environnement, avec le plus haut niveau de qualité dans tous ses services.


Sa conception en fait un endroit idéal pour profiter de la tranquillité et des commodités offertes par l'hôtel, destination parfaite pour les voyageurs qui cherchent à profiter d'un séjour agréable et relaxant.

La gentillesse du personnel et le service font de cet hôtel un établissement idéal pour passer des vacances de repos et de déconnexion.

Pour consolider notre engagement en faveur de la qualité, nous avons adopté le concept d'**amélioration continue**, en perfectionnant le service et en accordant une attention particulière aux besoins de nos clients. À cette fin :

- Nous fidélisons nos clients en recherchant leur **satisfaction maximale** à chacune de leurs visites dans nos établissements.
- Nous garantissons **le respect des règlements** relatifs à la législation touristique de base en vigueur, à la sécurité et à la santé, ainsi que d'autres lois et règlements nationaux et régionaux qui nous sont applicables.
- Nous promovons **le travail d'équipe** et la communication entre les départements.
- **Nous formons** notre personnel afin d'augmenter leurs compétences personnelles, en mettant à profit l'ensemble des voies internes et externes.
- **Nous encourageons** la participation de tout le personnel à l'amélioration du système et à la réalisation des objectifs pour lesquels les équipes interdépartementales d'amélioration ont été créées.

Afin de mener à bien notre politique et d'atteindre son objectif, il est absolument nécessaire de disposer du soutien inconditionnel de tout le personnel

	RAPPORT DE DURABILITÉ		
	1re édition	2024	Page 7 sur 11

de l'entreprise, manifesté par un engagement ferme et constant en faveur de la qualité de l'organisation.

POLITIQUE DE GESTION DE CRISE

La nature complexe et la dimension internationale du secteur du tourisme contribuent à en faire l'une des industries les plus exposées aux situations critiques de toutes sortes. Il existe non seulement des crises économiques, mais le secteur du tourisme est aussi confronté à de multiples types de risques et de situations défavorables telles que des crises de la santé publique (COVID-19), des catastrophes naturelles (inondations, volcans, ouragans...), des crises sécuritaires (vols, cyberattaques...), des crises de réputation sur les réseaux sociaux...

LANDMAR HOTELS a défini les réactions de l'hôtel en cas de crise, afin de minimiser les effets négatifs et rétablir le service le plus rapidement possible.

Notre engagement en faveur de la gestion de crise est guidé par les principes suivants :

- Planification et préparation anticipée. Définition du Manuel de crise.
- Communication rapide et claire. Établissement de canaux de communication avec le personnel et les hôtes.
- Adaptabilité stratégique. Être flexibles dans notre approche et prêts à ajuster les opérations en fonction des circonstances.
- Protection de la réputation. Il est crucial de réaliser un suivi de la présence en ligne durant la crise et de répondre aux critiques et aux commentaires de manière professionnelle et réfléchie.
- Évaluation post-crise et apprentissage continu.

Afin de mener à bien notre politique et d'atteindre son objectif, il est absolument nécessaire de disposer du soutien incondtionnel de tout le personnel de l'entreprise, manifesté par un engagement ferme et constant en faveur de la gestion de crise de l'organisation.

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Conscient de l'impact que les activités de ses complexes hôteliers ont sur l'environnement, **LANDMAR HOTELS** a donc mis en place un système de gestion durable basé sur les normes **TRAVELIFE ET BIOSPHERE HOTELS** et s'est engagé à respecter les exigences et l'amélioration continue de l'efficacité par leur maintien.

Notre politique environnementale s'engage à :

- La **protection de l'environnement** est l'un de nos principaux objectifs et nous la comprenons comme une responsabilité de la direction et de tout le personnel.
- Nous nous engageons à mener toutes nos activités dans le plus grand respect de l'environnement. Nous entendons ainsi **prévenir la pollution** dans toutes nos activités et autres engagements spécifiques pertinents pour le contexte de l'organisation, et **préserver la biodiversité et la vie sylvestre** de l'île, plus particulièrement les **falaises de Los Gigantes**, en identifiant les possibles impacts des activités que nous menons et les opportunités afin de contribuer à leur protection et à leur conservation.
- Une **amélioration continue** de l'efficacité de nos processus. Optimiser les ressources humaines et matérielles, le tout visant à une amélioration permanente dans le respect de l'environnement.
- Élaborer un **plan de formation** destiné au personnel afin d'atteindre la plus forte sensibilisation et motivation possible en matière d'environnement.
- Respecter la **législation environnementale** en vigueur, applicable à nos activités.
- Promouvoir la **réduction de la consommation** et planifier également la gestion des déchets en facilitant le recyclage et la réutilisation.

La direction de **LANDMAR HOTELS** manifeste son engagement en faveur de l'environnement à travers la présente politique environnementale et s'engage à la diffuser à tous les niveaux et à fournir les ressources nécessaires à sa conformité.

LANDMAR HOTELS	RAPPORT DE DURABILITÉ		
	1re édition	2024	Page 9 sur 11


POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES

La gentillesse du personnel et le service font de **LANDMAR HOTELS** des établissements idéals pour passer des vacances de repos et de déconnexion.

Notre engagement en faveur des ressources humaines est guidé par les principes suivants :

- **Égalité** d'accès à l'emploi et de recrutement entre les hommes et les femmes, garantissant une égalité de qualification professionnelle, de promotion, de formation et de salaire, ainsi qu'une égalité de conciliation de la vie personnelle, familiale et professionnelle, de prévention du harcèlement sexuel et de la discrimination.
- Nous favorisons l'embauche de **personnel résidant dans l'île** et, si possible, dans la commune de l'hôtel, afin de soutenir le développement local de la zone et de devenir un outil de création d'emplois locaux.
- Nous garantissons **le respect de la réglementation en vigueur** et adoptons un code de bonnes pratiques dans nos relations de travail, basé sur le respect de la dignité des personnes dans le domaine professionnel, la reconnaissance du mérite individuel, la promotion d'un climat de travail agréable, **le rejet de toute discrimination** fondée sur le sexe, la race ou la nationalité et de toute forme de harcèlement au travail.
- **Une formation continue** qui favorise la qualification et le développement professionnel de nos travailleurs.
- Nous favorisons l'embauche de personnes présentant **une diversité fonctionnelle** en veillant à ce que le travail soit adapté à leurs besoins fonctionnels.

Afin de mener à bien notre politique et d'atteindre son objectif, il est absolument nécessaire de disposer du soutien inconditionnel de tout le personnel de l'entreprise, manifesté par un engagement ferme et constant en faveur des ressources humaines de l'organisation.

	RAPPORT DE DURABILITÉ		
	1re édition	2024	Page 10 sur 11

POLITIQUE DE SÉCURITÉ ET DE SANTÉ

Les employés sont l'actif le plus précieux de **LANDMAR HOTELS**. C'est pourquoi de grands efforts sont réalisés afin de garantir leur sécurité et leur santé au travail.

Notre engagement en faveur de la sécurité et de la santé au travail est guidé par les principes suivants :


- Promouvoir une **culture préventive** en matière de sécurité et santé au travail auprès de tout notre personnel.
- Veiller à la **sécurité** de nos employés. Identifier et évaluer les risques présents dans leurs processus, opérations et projets, afin de mettre en œuvre les mesures de contrôle nécessaires, permettant de protéger adéquatement les travailleurs durant leurs tâches respectives.
- Adopter des mesures qui antéposent la **protection collective** à la protection individuelle.
- Se conformer aux **exigences légales** et à toute autre exigence liée à la sécurité et à la santé au travail souscrite par l'entreprise.

Afin de mener à bien notre politique et d'atteindre son objectif, il est absolument nécessaire de disposer du soutien inconditionnel de tout le personnel de l'entreprise, manifesté par un engagement ferme et constant en faveur de la sécurité et de la santé au travail de l'organisation.

POLITIQUE SOCIALE

LANDMAR HOTELS s'engage à contribuer à l'amélioration du bien-être de son environnement social, en générant des opportunités de développement économique et social.

Notre engagement envers la communauté locale est guidé par les principes suivants :

	RAPPORT DE DURABILITÉ		
	1re édition	2024	Page 11 sur 11

- Rechercher la façon de générer prospérité et **développement durable** au sein de la destination, en respectant et en promouvant la culture, les traditions et les valeurs.
- À conditions égales, privilégier le recrutement de **personnel local** et l'acquisition de produits et/ou services locaux.
- Collaborer, dans la mesure du possible, avec les **organismes sociaux** par le biais de dons et autres initiatives.
- Promouvoir les droits de l'homme et en particulier les droits de l'enfant, en rejetant, en réprimant et en condamnant toute forme d'exploitation, en particulier sexuelle, et surtout lorsqu'elle touche des mineurs.

Afin de mener à bien notre politique et d'atteindre son objectif, il est absolument nécessaire de disposer du soutien inconditionnel de tout le personnel de l'entreprise, se traduisant par un engagement ferme et constant en faveur de la communauté locale de l'organisation.