



Numéro d'enregistrement: 011-7S1706 A

Tunis, Tunisie le 11, Mars 2014

PREMIERE COMMUNICATION SUR LE PROGRES

Déclaration de soutien continu au Pacte Mondial

En adhérant au pacte mondial des Nations Unies, Monsieur Ahmed ERNEZ, Président Directeur Général de BSI, réaffirme sa déclaration dans laquelle il s'engage au soutien continu de BSI aux principes du Pacte Mondial.

Comme stipulé dans sa lettre d'adhésion, la société BSI confirme avec force, dans ce premier rapport de la Communication sur le progrès, ce soutien et croit utile de publier un extrait de cette déclaration «en tant que PME, nous sommes convaincus que les principes du pacte mondial auxquels nous adhérons ne peuvent que renforcer davantage le progrès de notre société tant sur le plan social que sur le plan environnemental sans oublier les droits de l'homme et la lutte contre la corruption....., cette vision globale de la triple performance marquée par l'attachement aux valeurs et principes du développement durable ont permis à notre entreprise d'atteindre son niveau actuel de progrès malgré son jeune âge ».

Par ailleurs, il est utile de signaler que, pour la Tunisie, l'année 2013 constituait une année de transition marquée par les revendications sociales massives et la volonté du peuple de doter le pays d'institutions démocratiques et stables qui constitueront la base pour la construction de la prochaine phase et qui seront garant d'une justice sociale inspirée des principes du Pacte Mondial.

Forte de ses compétences internes et de l'appui technique de son partenaire KBB Berlin, BSI développe et entretient un système de management de la qualité permettant ainsi l'amélioration continue des performances de BSI dans ces domaines.

**Le Président Directeur Général
Ahmed ERNEZ**



BIOME SOLAR INDUSTRY (BSI)

Le chauffe-eau solaire BSI dispose d'un agrément auprès de l'agence nationale de la maîtrise de l'énergie et éligible au programme PROSOL, offrant ainsi :

- la possibilité à l'ensemble de notre clientèle de bénéficier d'une subvention de 20% sur le prix de chauffe-eau pour les installations résidentielles et jusqu'à 40% pour les installations collectives.
- La possibilité d'octroi d'un crédit STEG remboursable sur 5 ans à travers la facture d'électricité.

Raison sociale : BIOME SOLAR INDUSTRY Société Anonyme (SA)

Date de création : 14 Juin 2006

Date d'entrée en production : Octobre 2007

Capital : 475 000 DT

Principaux actionnaires :

- KBB Kollektorbau GmbH
- Capitaux Tunisiens

Partenaires de BSI :

- ANME
- STEG
- Banques: BFPME, STB, AMEN BANK, ATTIJARI
- Fournisseurs: KBB, PAJEX, PROCID, STUNAS...
- Installateurs
- CSNER
- CEPEX.....

Domaines d'intervention : Energie renouvelable, Fabrication des chauffe-eau solaires, Installation de solution de chauffe-eau solaires, Maintenance des chauffe-eau solaires.

Certification : ISO 9001 vs 2008 et solar key mark

Adresse : BSI, Zone Industrielle Béja Nord 9000 Béja. BP : 394

Téléphone : 78 440 440 / 78 440 192 **Fax :** 78 440 040 **Site web:** www.biome-solar.com

Activité principale : Fabrication, commercialisation, installation et maintenance des chauffe-eau solaires BSI.

Nom et Prénom du Président Directeur Général : Ahmed ERNEZ

Téléphone : 78 440 440

Email : ahmed.ernez@biomesolar.com

Effectifs : 90

- Hommes : 76
- Femmes : 14
- C.D.D : 57
- C.D.I : 25
- S.I.V.P :08
- Cadres supérieurs
 - Hommes : 16
 - Femmes : 10

L’effectif de BIOME SOLAR INDUSTRY a passé de 39 personnes en 2008 à 90 personnes en 2013. Le taux d’encadrement est de 37% et le taux de présence du sexe féminin à BIOME SOLAR INDUSTRY est de 15.5%.

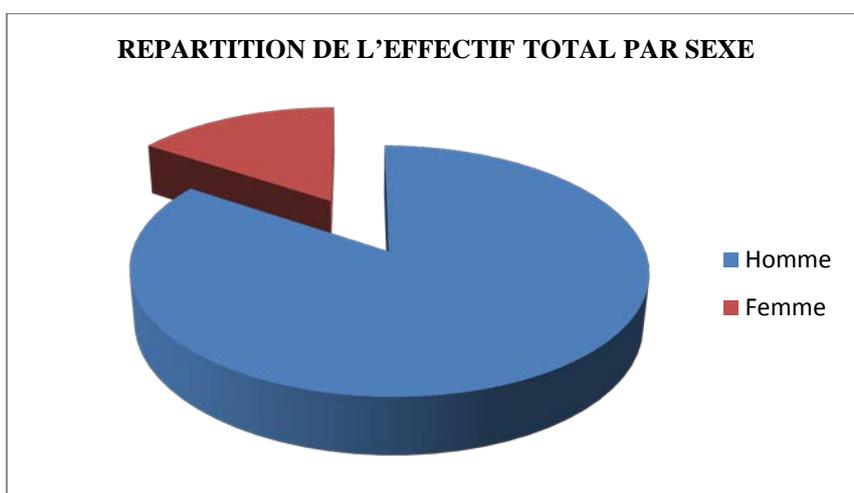


Figure N°1 : Répartition de l’effectif de BSI par sexe

Il est à noter que 15.5% du personnel ont une formation primaire, 47.7% du personnel ont une formation secondaire et 36.6% du personnel ont une formation universitaire.

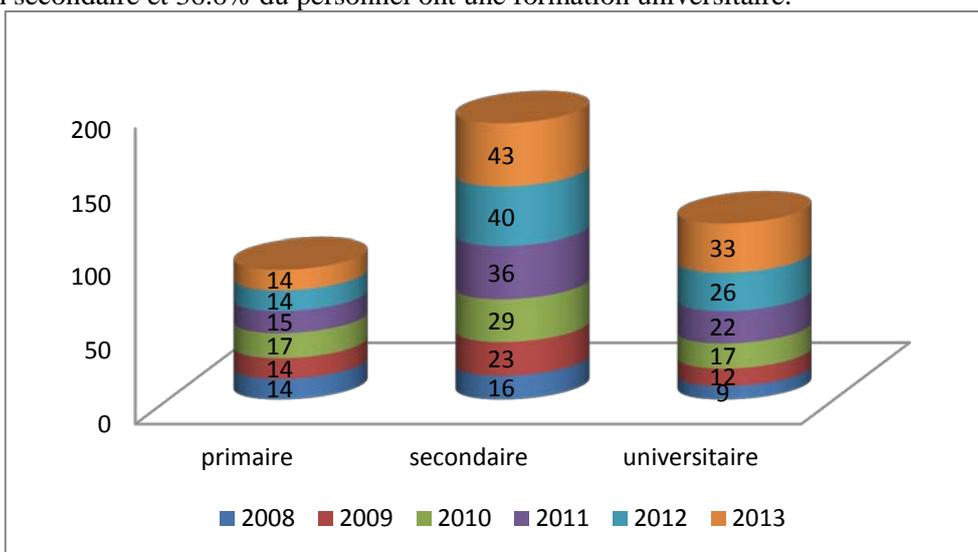


Figure N°2 : Evolution de l’effectif de BSI par niveau d’instruction

Il est à signaler qu'environ 27.8% du personnel de BIOME SOLAR INDUSTRY est engagé avec un contrat à durée indéterminée (CDI) et le nombre d'apprentis sous-contrat de stage d'initiation à la vie professionnelle est de 08 SIVP.

Toutefois, BIOME SOLAR INDUSTRY assure l'emploi de 150 micro-entreprises qui sont des installateurs agréés QUALISOL.

L'évolution de l'effectif de BIOME SOLAR INDUSTRY est donnée par le graphique suivant :

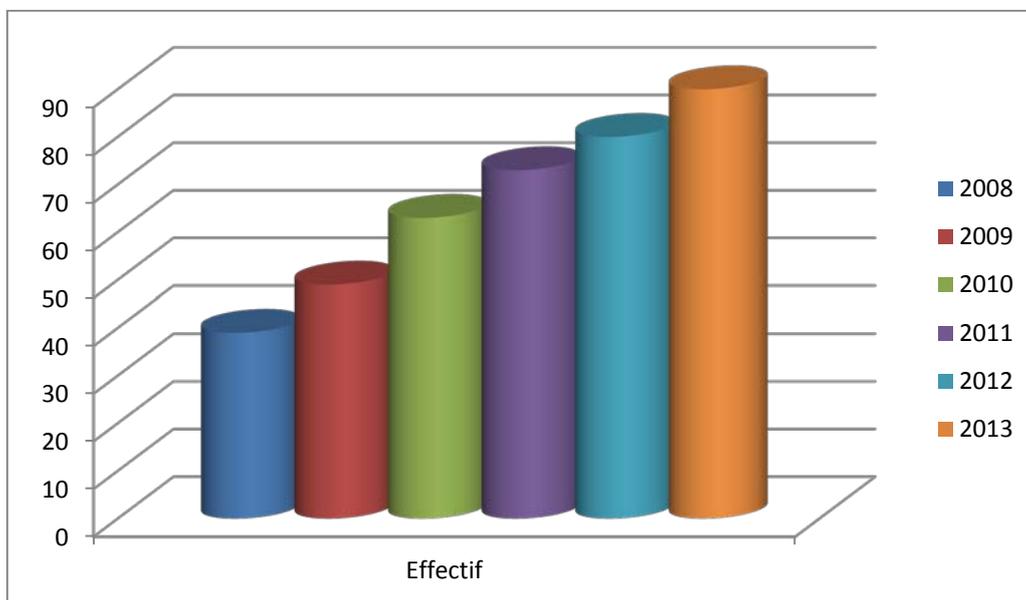


Figure N°3 : Evolution de l'effectif de BSI

Le chiffre d'affaire de BSI a subi une croissance significative entre 2007 et 2009 passant d'environ 0.8 million de dinars à 5.4 millions de dinars, c'est à partir de cette année que BSI a vécu le plus grand développement en contrats et en effectif.

Le chiffre d'affaire s'est par la suite évolué pour atteindre 10 million de dinars en 2012. La croissance du chiffre d'affaire provient des activités de commercialisation du produit BSI sur le marché local aussi de l'évolution du chiffre d'affaire sur le marché d'export à partir de l'année 2009. L'évolution du chiffre d'affaires de BSI sur la période 2007-2012 est donnée par le graphique suivant :

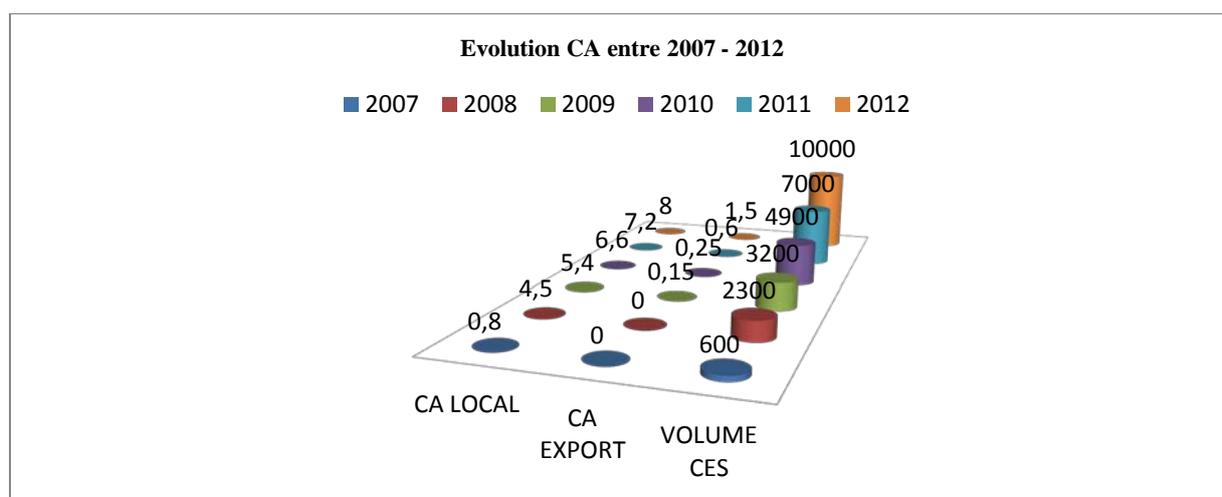


Figure N°4 : Evolution du chiffre d'affaires de BSI

Services offerts par BSI :

BSI offre les services suivants :

1. Service clé-en-main : livraison et pose
2. Fiabilité et garantie du produit
3. Disponibilité de l'eau chaude à 50 °C à partir de 3 heures d'ensoleillement
4. Monté en température même en temps couvert (ensoleillement diffus)
5. Excellente conservation de l'eau chaude
6. Service après-vente performant

La qualité du service

■ *Installation*

7. Réseau d'installateurs qualifiés et agréés par BSI et l'ANME
8. Respect stricte des exigences techniques d'installation
9. Proximité du réseau d'installation

■ *Conseil*

10. Choix du produit (direct, indirect, capacité, etc.)
11. Préparation de l'installation
12. Mode d'exploitation et de maintenance préventive

■ *Service après-vente*

13. Proximité du service
14. Réactivité et rapidité
15. Disponibilité des pièces



Figure N°5 : Réalisation de BSI

Les parties prenantes de BSI

Partie prenante	Acteur clé	Acteur primaire	Acteur secondaire
Publiques			
ANME	x		
STEG	x		
ANPE		x	
Financière			
Actionnaires	x		
STB	x		
AMEN Bank		x	
Attijari Bank		x	
Partenariat commercial			
KBB	x		
NATEOS, Phototherme, Consolair		x	
Services d'appui			
CTMCCV			x
ECOPARK			x
ENIT			x
TUV			x
CETIME			x
Société civile			
Cluster ER		x	
CSNER			x
UGTT			x
UTICA			x
CONNECT			x
Coopération			
ONUDI			x
GIZ			x
Ressources humaines			
Personnel	x		
Installateurs et sous-traitants		x	

Description de l'approche de BSI pour l'implantation des principes du Pacte Mondial

Adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies

Depuis son adhésion au Pacte Mondial, BSI a annoncé aux principales Parties Prenantes son soutien aux principes du Pacte Mondial et les actions suivantes ont été menées depuis cette date:

- Lettre adressée par la Direction Générale aux autorités, aux fournisseurs et aux institutions publiques les informant que BSI a adhéré au Pacte Mondiale
- Communication verbale aux membres du conseil d'administration, et aux membres de la commission consultative paritaire de l'entreprise;
- Affichage des Principes du Pacte mondial dans les locaux de l'entreprise.
- Annonce de l'adhésion sur le site Web de l'entreprise.

Droits de l'Homme

Principe n° 1 : Promouvoir et respecter la protection des droits de l'homme

Affirmation du principe : BSI réaffirme son engagement pour promouvoir et respecter les droits de l'homme.

Actions menées :

- Veiller à respecter la protection des droits de l'homme à travers les pratiques exercées.
- Affichage de la Déclaration Universelle des Droits de l'homme au profit du personnel
- Promotion de la culture du respect des droits de l'homme par l'organisation de rencontres au profit du personnel de l'entreprise.

Les résultats atteints :

Renforcement de l'adhésion de l'entreprise et du personnel aux principes du respect des droits de l'homme

Principe n° 2 : Ne pas se rendre complice de violations des droits de l'homme

Affirmation du principe : BSI réaffirme son engagement pour ne pas se rendre complice de violations des droits de l'homme.

Actions menées :

- BSI n'applique aucune mesure en relation avec la violation des droits de l'homme
- BSI ne soutient et n'adhère pas aux activités pouvant avoir une relation avec la violation des Droits de l'Homme.
- BSI a annoncé son adhésion au Pacte Mondial à ses sous-traitants et a pris des dispositions pour veiller au respect des droits de l'homme et des droits fondamentaux au travail par ses fournisseurs et sous-traitants, en informant ses partenaires et en renforçant le contrôle .

Les résultats atteints :

Pas de détection de violation des droits de l'Homme dans le cercle d'intervention de notre entreprise, BSI bénéficie de plus en plus d'une image respectueuse

Droits Fondamentaux au Travail

Principe n° 3 : Respect de la liberté d'association et reconnaissance du droit de négociation collective

Affirmation du principe : BSI réaffirme son engagement de respecter la liberté d'association et le droit de négociation collective.

Actions menées :

- BSI réaffirme, aussi, son engagement à respecter le droit syndical sans aucune restriction.
- Un nouveau syndicat affilié à l'UGTT a été constitué; il a des réunions régulières avec la Direction pour faire part des doléances du personnel et organise librement ses activités au sein de l'entreprise
- Le Comité consultatif de l'entreprise, constitué de représentants élus du personnel se réunit régulièrement avec la Direction et donne son avis sur les sanctions disciplinaires, les avancements, les améliorations des conditions du travail, l'hygiène et la sécurité au sein de l'entreprise.

- BSI a mis en œuvre les amendements introduits récemment par les partenaires sociaux dans la convention collective du secteur, ainsi que les augmentations des salaires décidées par les partenaires sociaux et le Gouvernement.
- Encouragement de la Direction Générale de toutes les structures du dialogue social qui sont : le bureau syndical, la commission consultative d'entreprise et le comité de santé et de sécurité au travail
- Le médecin de travail conventionné se rend toutes les semaines dans l'entreprise pour examiner le personnel.
- Eu égard à la situation exceptionnelle que traverse notre pays, la Direction Générale a tenu avec le bureau syndical trois réunions au cours de l'année 2013 pour discuter des mesures à prendre en commun pour l'amélioration des conditions du travail, le développement et la sauvegarde de l'entreprise.

Les résultats obtenus : Les améliorations constatées dans ce volet concernent :

- Le climat social est serein puisqu'on a réduit au minimum les éléments de recours à la grève.
- Les conditions du travail sont favorables et on constate une adhésion massive du personnel aux différentes structures représentatives.
- Durant l'année 2013, le personnel a suivi plus de 85 heures de formation dans le cadre de la formation continue
- Le taux d'absentéisme est constant, restant dans l'ordre de 3.26 %
- Les accidents du travail sont constants : 03 accidents légers avec 0 jours perdus

Principe n°4 : Elimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire :

Affirmation du principe : BSI condamne avec force, rejette et bannit toute forme de travail forcé ou obligatoire et veille au respect de la liberté du travail.

Actions menées :

- Tous les agents sont recrutés par contrat, conformément à la législation en vigueur Il s'agit de CDD ou CDI qui précisent la durée de la période d'essai, les conditions de cessation du contrat et les droits et devoirs qui en découlent; le tout en conformité avec les dispositions de la convention collective sectorielle applicable à l'entreprise.
- Tous les recrutements sont effectués à travers l'Agence Nationale pour l'Emploi et le Travail Indépendant ou l'appel à candidature.
- BSI condamne toute forme de Travail forcé ou obligatoire et ne fait jamais recours à ces pratiques.
- Les horaires de travail sont affichées, et les heures supplémentaires sont limitées et rémunérées suivant la Convention collective

Les résultats obtenus :

- Concertation permanente avec le syndicat pour convenir des mesures appropriées liées à toute nouvelle charge de travail
- Sur un effectif de 90 agents, 45 sont titulaires d'un Contrat à durée indéterminée, et 30 ont un contrat à durée déterminée
- En 2013, BSI a recruté 07 agents avec un CDI ou CDD et 05 Agents ont quitté l'entreprise.

Principe n°5 : L'abolition effective du travail des enfants :

Affirmation du principe : BSI réaffirme son engagement de respecter les dispositions de la législation nationale concernant l'interdiction du travail des enfants et les conventions internationales appropriées ratifiées par la Tunisie.

Actions menées :

- BSI ne fait pas travailler d'enfants
- Tous les apprentis en stage d'initiation à la vie professionnelle (SIPV) sont régis par des contrats d'apprentissage et d'initiation professionnelle cosignés par les trois parties (le jeune diplômé, l'entreprise et le bureau d'emploi qui relève du Ministère de la Formation Professionnelle et de l'Emploi).
- BSI réaffirme son engagement à respecter le Droit International et la législation nationale relative au travail des enfants.
- BSI emploie en 2013, 02 cadres sous contrat de stage et d'initiation à la vie professionnelle (SIVP)

Les résultats obtenus :

- Aucun enfant n'est engagé dans notre entreprise tant qu'il n'a pas atteint l'âge légal de travailler
- Le nombre d'apprentis ayant terminé leur apprentissage et qui ont été recrutés comme salariés par l'entreprise s'élève à 02 en 2013.

Principe n°6 :L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession :

Affirmation du principe : BSI réaffirme son engagement de condamner toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

D'ailleurs il est judicieux de rappeler qu'en application de la convention collective sectorielle les recrutements, les rémunérations, les avancements et les promotions sont effectués sans aucune discrimination.

Actions menées :

- BSI condamne toute discrimination dans le travail et respecte la législation nationale et les dispositions de la Convention collective du secteur, qui prescrit la non-discrimination dans les recrutements et les avancements.
- BSI n'emploie pas de personnel étranger.

Les résultats obtenus :

- 02 femmes ont été promues dans des postes d'encadrement.
- L'encadrement féminin au sein de l'entreprise est actuellement de 5.5 %

Environnement

Principe n°7 : application de l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement :

Engagement :

L'adoption de l'approche de précaution dans la gestion du risque environnemental associé à notre activité est compatible avec notre principe de prévention « mieux vaut prévenir que guérir » ; car améliorer notre performance environnementale aura un impact positif sur la performance globale.

Actions menées :

- Assurer un suivi des consommations d'énergie et de l'eau.
- Obtenir 100% de séparation des déchets dangereux des autres déchets et améliorer leur gestion
- Eviter les rejets accidentels des produits chimiques
- Eviter les rejets accidentels des hydrocarbures et des huiles.

Les résultats obtenus :

- Réduction de la consommation d'eau de 5% à fin 2013
- Diminution de la consommation d'électricité de 10% par rapport à 2012

Principe n°8 : promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement :**Engagement :**

Notre stratégie vise la réconciliation de nos objectifs économiques et de protection de l'environnement dans une perspective de développement durable et en cohérence avec les objectifs du Pacte Mondial.

Actions menées :

- Consolidation du système de tri sélectif et de recyclage des déchets
- Consolidation du système de collecte des huiles usées
- Système de collecte des cartouches d'encre

Les résultats atteints :

- 100% de séparation des déchets dangereux des autres déchets et amélioration de leur gestion
- Aucune plainte n'a été enregistrée contre BSI durant l'année 2013

Principe n° 9 : favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement :**Engagement :**

L'adoption dans notre politique du principe d'amélioration continue nous incite à considérer l'innovation et l'adoption de nouvelles technologies y compris les technologies écologiquement rationnelles comme un choix stratégique qui influence le développement et la pérennité de notre entreprise à long terme.

Actions menées :

- Actions d'économie d'énergie dans les postes de production ainsi que le parc roulant à travers l'installation de GPRS
- Critères environnementaux dans la sélection et l'évaluation des fournisseurs afin de favoriser les produits respectueux de l'environnement
- Formation du personnel sur les nouvelles technologies utilisées dans les postes de production et amélioration de la productivité

Les résultats atteints :

- Obtention de la certification Européenne Solar Key Mark.
- Suivi des réclamations des parties prenantes et des donneurs d'ordre.

Lutte contre la corruption

Principe n°10 : lutte contre la corruption

Engagement :

La Direction Générale de BSI s'engage solennellement à combattre la corruption sous toutes ses formes et quel que soit le prix à payer.

Cet engagement a été renforcé par les principes véhiculés par la révolution tunisienne.

Actions menées :

- BSI réaffirme son engagement de lutter contre toutes les formes de corruption.
- Nos fournisseurs ont été prévenus quant à notre engagement dans ce domaine.
- Des instructions ont été données au service des achats et au personnel pour dénoncer toute infraction à cet engagement.

Les résultats atteints :

Aucune plainte n'a été reçue jusqu'à ce jour mettant en cause le personnel de BSI

Faits marquants et bonnes pratiques RSE

Faits marquants en 2013

L'année 2013 a été marquée par les principaux faits suivants :

1. BSI dispose d'une charte particulière inspirée de l'activité de celle-ci, chaque nouveau recrutement doit prendre connaissance du contenu de la charte, la signer et fait partie de son dossier de recrutement
2. BSI dispose d'un service de Gestion des Ressources Humaines (GRH) qui gère aussi les activités sociales de l'entreprise, durant l'année 2013 BSI a fait bénéficier 31 agents de crédits personnels sans intérêts et a réalisé des actions sociales au profit du tissu associatif en Tunisie. Le tableau ci-après donne l'évolution des montants des crédits et du nombre de bénéficiaires :

Année	Nombre de bénéficiaires	Montant (D.T.)
2009	10	15000
2010	15	25000
2011	18	28000
2012	23	32000
2013	31	36000

3. Concernant les dons, BSI accorde chaque année un soutien financier aux parties nécessiteuses, ci-après une idée sur les montants de ces dons :

Année	Bénéficiaires	Montant (D.T.)
2009	Associations	300
2010	Handicapés	350
2011	Personnel nécessiteux	600
2012	Autres	1500
2013		2500

4. Le service GRH dispose aussi d'un programme de formation au profit des cadres et agents de BSI, à titre indicatif le budget alloué à la formation est en augmentation d'une année à l'autre comme le montre le tableau suivant :

Année	Nombre de bénéficiaires	Montant (DT)
2011	11	2000
2012	14	2400
2013	3	1200



Figure N°6 : Formation du personnel de BSI

5. BSI dispose aussi d'un service de médecine de travail dans le cadre d'une convention avec un médecin de Travail, tout le personnel (100%) de BSI est couvert par la médecine de travail.
6. En 2013, BSI a renforcé le dialogue avec les syndicats, ce qui a contribué à l'amélioration du climat social au sein de l'entreprise.

7. Grace à l'effort de la Direction générale et du personnel de BSI la certification du système de management de la qualité et la certification produits Solar Key Mark ont été reconduites, pour une période trois années.



Figure N°07: Certificat ISO 9001

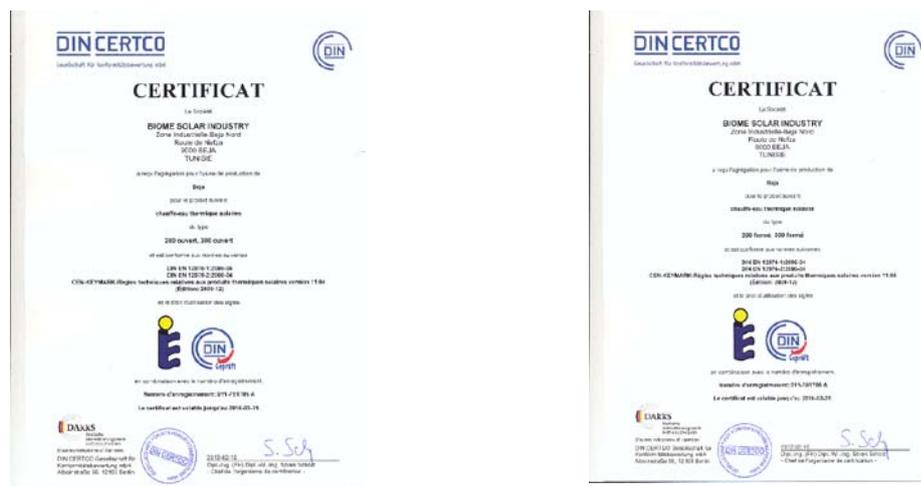


Figure N°08: Certificat Solar Key Mark

8. BSI contribue aussi au développement régional ou local à travers la participation au programme de l'emploi « emploi des riverains et citoyens de la région de projet ».

Plan d'action 2014-2015

Durant l'année 2013, BSI, avec l'appui de la coopération technique allemande (projet GIZ/RSE), devrait réaliser les principales actions suivantes :

1. Bulletin d'information : qui devrait informer en interne le personnel de BSI sur l'évolution de leur entreprise, il consolidera aussi le sentiment d'appartenance. Ce bulletin constitue aussi un support de communication avec les parties prenantes
2. Boîte de suggestions : qui constituera un moyen de recueillir les attentes du personnel et permettra à la direction de mieux comprendre les besoins du personnel.

3. Diffusion des principes du PM : BSI contribuera davantage dans la diffusion des principes et des valeurs du PM à travers :
- ✓ L'organisation d'un échange d'expériences avec les installateurs destiné, entre autre, à la RSE, ce qui permettra de diffuser les principes du PM au niveau du réseau des installateurs de BSI
 - ✓ L'organisation d'une action auprès des jeunes afin de contribuer à diffuser les principes du PM.

Principe Pacte Mondial	Objectif	Action	Responsabilité	Ressource/ budget	Echéance
Tous les principes	Adhésion au PM	Signer par le premier responsable la lettre d'adhésion au Pacte Mondial	Ahmed ERNEZ	-	16/07/2012
Tous les principes	Adhésion au PM	Identifier les parties prenantes	Ahmed ERNEZ Mohamed ZARROUK	-	02/10/2012
Tous les principes	Adhésion au PM	Fixer les modalités de communication avec les parties prenantes	Ahmed ERNEZ Mohamed ZARROUK	-	30/11/2012
Tous les principes	Adhésion au PM	S'engager en matière de protection et de diffusion des principes du pacte Mondial	Ahmed ERNEZ Mohamed ZARROUK	-	30/12/2012
Tous les principes	Adhésion au PM	Charte RSE	Ahmed ERNEZ Mohamed ZARROUK	-	30/12/2012

Principe Pacte Mondial	Objectif	Action	Responsabilité	Ressource/ budget	Echéance
DROITS DE L'HOMME	Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme	Mettre en place une approche de dialogue social (Commission Sociale d'Entreprise)	Ahmed ERNEZ	-	29/05/2013
	Veillez à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme	Mise en place d'une convention formelle avec les sous-traitants	Ahmed ERNEZ Mohamed ZARROUK Zouhaier GUEFRECH	-	31/12/2013
	Afficher la citoyenneté de l'entreprise	Aide financière au profit d'organismes à Béja	Ahmed ERNEZ Mohamed ZARROUK	5000 DT	2012-2013
	Actions sociales au profit de la population	Achat de chaises roulantes pour handicapés	Ahmed ERNEZ Mohamed ZARROUK	3000 DT	2012-2013
	Appui à la société civile	Appui aux associations sociales	Ahmed ERNEZ Mohamed ZARROUK	4000 DT	2012-2013

Principe Pacte Mondial	Objectif	Action	Responsabilité	Ressource/budget	Echéance
DROIT DE TRAVAIL	Améliorer la sécurité des employés	Préparation progressive à la mise en place de la norme OHSAS 18000 en vue de certification	Mohamed ZARROUK Zouheir GUEFRECH	-	2013-2014
	Améliorer la compétence des partenaires	Créer un centre de formation intégré	Ahmed ERNEZ Mohamed ZARROUK Zouheir GUEFRECH	400000 DT	2012-2014-2015
	Amélioration des conditions d'hygiène	Extension et aménagement des vestiaires et blocs sanitaires	Zouheir GUEFRECH	12000 DT	2014
	Amélioration des qualifications et Gestion de carrières et des dossiers du personnel	Mise en place d'un logiciel de gestion des carrières du personnel	Rachida Ben Salem	10800 DT	2012 / 2013
	Amélioration des conditions de travail	Acquisition de tenues de travail	Mohamed ZARROUK Zouheir GUEFRECH	5000 DT	2012-2013

Principe Pacte Mondial	Objectif	Action	Responsabilité	Ressource/ budget	Echéance
DROIT DE TRAVAIL	Amélioration de la sécurité du personnel	Acquisition d'équipement de protection individuelle (EPI)	Mohamed ZARROUK Zouheir GUEFRECH	10000 DT	2012-2013
	Motiver le personnel et améliorer sa productivité	Election du meilleur employé du mois	Mohamed ZARROUK Zouheir GUEFRECH	-	2013
	Améliorer l'information et la communication interne	Mise en place d'un bulletin d'information	Mohamed ZARROUK Zouheir GUEFRECH	-	2013
	Améliorer la communication externe	Elaboration du rapport annuel d'entreprise	Mohamed ZARROUK Zouheir GUEFRECH	-	2014
	Améliorer la prise en compte des dangers et risques liés aux activités de l'entreprise	Eléments de rayonnage et de stockage	Mohamed ZARROUK Zouheir GUEFRECH	8000 DT	2012
		Installation d'un réseau RIA	Mohamed ZARROUK Zouheir GUEFRECH	26000 DT	2013
	Dans le cadre du plan de formation 2011-2013	Formation et sensibilisation sur la sécurité au travail, lutte contre l'incendie, secourisme...	Rachida BEN SALEM Mohamed ZARROUK Zouhaier GUEFRECH	6000 DT/an	2012-2013

Principe Pacte Mondial	Objectif	Action	Responsabilité	Ressource/ budget	Echéance
ENVIRONNEMENT	Application de l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement	Préparation progressive à la mise en place de la norme ISO14001 en vue de certification	Mohamed ZARROUK Zouheir GUEFRECH	8000 DT	2013-2014
	Améliorer la prise en compte des aspects environnementaux des activités de l'entreprise	Acquisition d'une presse à balle	Mohamed ZARROUK Zouheir GUEFRECH	25000 DT	2014
		Réalisation d'une étude d'impact et une étude de dangers	Mohamed ZARROUK Zouheir GUEFRECH	5000 DT	2014
		Acquisition de bennes pour le tri des déchets	Mohamed ZARROUK Zouheir GUEFRECH	2000 DT	2014
		Acquisition et aménagement des rétentions pour les huiles et les produits chimiques	Mohamed ZARROUK Zouheir GUEFRECH	2000 DT	2014
		Séparation des déchets et aménagement d'une zone de stockage par type de déchet	Mohamed ZARROUK Zouheir GUEFRECH	1000 DT	2013

Principe Pacte Mondial	Objectif	Action	Responsabilité	Ressource/budget	Echéance
Tous les principes	Adhésion au PM	Valorisation des bonnes pratiques	Mohamed ZARROUK	-	2013
Tous les principes	Adhésion au PM	Collecte, analyse et mesure de données sur les progrès réalisés et évaluation des performances	Mohamed ZARROUK	-	2013
Tous les principes	Adhésion au PM	Elaboration de la COP	Mohamed ZARROUK	-	2014

Bonnes pratiques RSE de BSI

- **Entreprise** : BIOME SOLAR INDUSTRY
- **Secteur** : Energies renouvelables
- **Activités** : Fabrication, commercialisation et maintenance des chauffe-eau solaires
- **Implantation** : Zone Industrielle. Béja Nord. Béja-Tunisie
- **Statut juridique** : SA
- **Nombre de salariés** : 90
- **Date d'adhésion au Pacte Mondiale** : 14/03/2013
- **Site web** : www.biome-solar.com
- **Contact** :
 - ✓ Nom et prénom : Mohamed ZARROUK
 - ✓ Fonction : Responsable Gestion et Qualité
 - ✓ N° de Tel : +216 26 33 12 56
 - ✓ Email : mohamed.zarrouk@biomesolar.com

Principes du PM concernés par la bonne pratique:

- Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

1	Promouvoir et respecter la protection des droits de l'Homme	6	L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession
2	Ne pas se rendre complice de violations des droits de l'Homme	7	Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement
3	Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit e négociation collective	8	Promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
4	L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire	9 X	Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement
5	L'abolition effective du travail des enfants	10	Lutte contre la corruption

Origine et initiateur de la bonne pratique

Les cinq premières années de mise en œuvre du mécanisme PROSOL de promotion des chauffe-eau solaires en Tunisie montre que les aspects liés à la qualité des services d'installation et de maintenance doivent être pris en considération. D'autre part, les installateurs qui sont en contact direct avec les clients finaux doivent se doter des compétences nécessaires pour réussir leurs relations tant au niveau de l'installation qu'au niveau de la maintenance et du SAV (service après-vente).

Par ailleurs le PROSOL-Résidentiel est appelé à s'élargir vers les secteurs tertiaire et l'industrie, les installateurs doivent être qualifiés pour assurer un meilleur rôle en faveur de l'image du solaire thermique. L'amélioration des compétences et l'apprentissage contribuent à la diffusion des CES en tant que technologie d'énergie renouvelable.

La charte Qualisol (qualité d'installation solaire) exige que l'installateur soit formé continuellement pour accéder à ce label et le maintenir.

Dans ce contexte, les contraintes suivantes sont identifiées auprès des installateurs :

- ✓ Capacités limitées dans le domaine des services d'installation des chauffe-eau solaires notamment dans les applications collectives et dans l'industrie
- ✓ Capacités insuffisantes pour les services de maintenance et de SAV
- ✓ Image du solaire thermique comme solution propre de production d'eau chaude pas assez développée

A travers ce projet, BIOME SOLAR INDUSTRY souhaite renforcer ses relations avec les installateurs et les opérateurs dans les énergies renouvelables. Les initiateurs de cette bonne pratique sont :

- ✓ Ahmed ERNEZ : PDG de BSI et,
- ✓ Mohamed ZARROUK : RMQ de BSI

Objectifs de la bonne pratique

Afin d'atteindre l'objectif du projet relatif au renforcement des capacités des opérateurs du domaine du solaire thermique en Tunisie ce qui contribue à consolider la filière et à améliorer la qualité des services et permettrait d'améliorer l'image de la technologie, les objectifs spécifiques suivantes sont visés :

- ✓ Développer le marché d'installation et de service de maintenance au profit des opérateurs opérant dans le cadre du programme PROSOL (environ 1200 micro entreprises) en partenariat avec la profession.
- ✓ Améliorer l'image de marque des CES par une meilleure relation avec le client final
- ✓ Améliorer la qualité d'installation des CES à travers les 10 principes la charte Qualisol
- ✓ Transfer un savoir-faire dans la région notamment au Maroc et en Egypte pour créer les conditions de qualité pour des marchés immergeant.

Consistance de la bonne pratique (actions, coût, étendu...)

Cette bonne pratique qui s'étend sur trois années comprend les activités suivantes :

- ✓ Formation des installateurs pour améliorer leurs compétences dans le domaine de l'installation, la maintenance et le SAV des CES individuels.
- ✓ Formation des installateurs sur le montage et la maintenance des petites installations solaires (moins que 30 m²)
- ✓ Formation des installateurs, des bureaux d'études et de contrôle sur les applications du solaire dans l'industrie
- ✓ Campagne de communication et promotion du projet avec le soutien de CSNER
- ✓ Développement d'un centre intégré de formation dans les métiers du solaire thermique, ce centre est hébergé dans les locaux de BSI

Le projet est évalué à un coût global 205000 EURO, il est réalisé dans le cadre d'un montage PPP avec la GIZ qui contribue à hauteur de 43% dans le budget total. A la fin du projet, les aspects suivants seront capitalisés :

- ✓ Le centre de formation intégré mis en place
- ✓ Les matériels pédagogiques installés
- ✓ Les formateurs qualifiés

Bénéfices sociaux et environnementaux de la bonne pratique attendus et obtenus

- ✓ Formation de 250 opérateurs dans le domaine du solaire thermique
- ✓ Création des emplois nouveaux dans la fourniture, l'installation des équipements ainsi que dans le service après-vente (SAV) (formateur, micro-entreprise d'installation....)
- ✓ La diffusion d'une meilleure image des technologies d'énergie renouvelable
- ✓ Réalisation des économies d'énergie tant pour les ménages que pour la collectivité

Contribution à la performance de l'entreprise

A travers cette bonne pratique, BIOME SOLAR INDUSTRY souhaite améliorer sa compétitivité et sa part de marché à travers :

- ✓ Le renforcement des capacités de son réseau d'installateurs dans l'installation des chauffe-eau solaires notamment dans les applications collectives et dans l'industrie
- ✓ L'amélioration des prestations de services de maintenance et de SAV et l'optimisation de ses coûts.
- ✓ L'élargissement du réseau d'installateurs de BSI
- ✓ L'augmentation de la part de marché et le renforcement de la position de BSI dans le marché

Documents associés : Document de projet PPP (Plan d'opération)



Figure N°09: Centre de formation BSI



Figure N°10: les premiers travaux de construction du Centre de formation BSI