



NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL



# Communication On Progress 2020

**BIOME SOLAR INDUSTRY**

**Zone Industrielle Béja - Tunisie.**

**Tel: (+ 216) 78 440 440.**

**Fax: (+ 216) 78 440 040**

**E-mail: [gestion@biomesolar.com](mailto:gestion@biomesolar.com)**

**Site web: [www.biome-solar.com](http://www.biome-solar.com)**



*A l'honorable Secrétaire Général des Nations Unies,  
Monsieur António Guterres*

Tunis, Tunisie le 28 Décembre 2020

**BIOME SOLAR INDUSTRY renouvelle son engagement au Pacte Mondial des Nations Unies.**

Une année difficile marquée par une pandémie se termine. Nous tenons à remercier tout notre personnel et toutes nos parties prenantes pour la confiance et le soutien témoignés tout au long de l'année 2020.

Certes avec les répercussions économiques mondiales de la crise sanitaire, 2021 promet d'être une année riche en challenges à l'échelle tunisienne et mondiale : Le 10<sup>ème</sup> anniversaire de la Révolution en Tunisie et l'effort mondiale qui sera déployer contre cette pandémie pour bénéficier la population mondiale des nouveaux vaccins, pour ne citer que celles-ci, sont des thèmes majeurs qui nous accompagneront tout au long de cette année.

Toutefois, 2021 sera aussi une année innovatrice et porteuse d'opportunités ; grâce au digital qui nous permet de conférer davantage d'agilité à nos services et garantir une proximité avec nos parties prenantes, nous continuons à être plus que jamais à leurs côtés et nous poursuivrons également notre adhésion et notre travail de mise en œuvre et de soutien des dix principes du Pacte Mondial des Nations-Unies touchant aux droits de l'Homme, aux droits du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Enfin, nous vous prions de bien vouloir trouver dans cette communication annuelle sur le progrès nos actions visant à améliorer continuellement l'intégration du Pacte Mondial et de ses principes dans notre stratégie d'entreprise, notre culture et nos opérations quotidiennes.

Nous nous réjouissons d'ores et déjà d'entamer cette nouvelle année avec plein d'espoir afin de renforcer notre implication en matière de responsabilité sociétale, basées sur un climat de confiance et de respect mutuel dans le travail, le progrès et l'épanouissement de chacun, les efforts et la coopération de tous. Faisant notamment reposer notre stratégie et notre système de management sur la synergie entre performance organisationnelle et performance RSE, qui agit sur la satisfaction de nos parties prenantes.

Nous nous engageons également à rendre public ce rapport pour nos clients et partenaires, et pour nos collaborateurs qui sont tous impliqués dans cette démarche.

Prenez soin de vous !

**Le Président Directeur Général  
Ahmed ERNEZ**



## Qui somme nous

**BIOME SOLAR INDUSTRY** : *Par ce que nous avons tous besoin d'une énergie durable !*

Biome Solar Industry « BSI » est une entreprise tunisienne spécialisée dans la conception, la production et l'approvisionnement de produits solaires intégrant le meilleur de la technologie en matière de capteurs thermiques conçus par notre partenaire allemand KBB. Tous nos chauffe-eaux solaires commercialisés présentent les performances thermiques et mécaniques exigées par le programme PROSOL Tunisien. Ils disposent également de la certification internationale « Solar Keymark ».

Nous veillons à l'amélioration systématique de nos chauffe-eau solaires BSI et capteurs thermiques, et ce grâce à l'utilisation de matières premières sélectionnées et équipement de production de qualité.

Biome Solar Industry est une société qui se veut également citoyenne et responsable. Elle s'est volontairement engagée depuis sa création à aller au-delà des obligations réglementaires en matière d'engagement social et environnemental.

Certifiée ISO9001vs 2015, l'entreprise est également en cours de certification ISO 14001 pour la mise en place de systèmes de management de l'environnement et ISO 45001 pour la sécurité et la santé au travail. Au sein de Biome Solar Industry, nous soutenons également les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies et exprimons notre volonté d'instaurer un système de management faisant intégrer ces principes dans notre stratégie et nos processus.

BSI est aujourd'hui leader sur le marché Tunisien et s'impose à l'international en exportant ses produits en France, au Maghreb, au Burkina-Faso, au Sénégal, au Bénin, au Niger, en côte d'ivoire, en Nouvelle Calédonie et aux DOM TOM.

Dans sa politique d'ouverture à l'international, l'entreprise vise à délocaliser partiellement sa production dans des pays tiers. Cette stratégie lui permet d'établir un réseau solide et durable pour la diffusion de la culture du kilowatt vert en Afrique.

Par ailleurs, dans le contexte de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et en accord avec sa stratégie de développement durable, BSI a mis en place un centre de formation en énergie solaire sur son site industriel, dans le cadre d'un partenariat Public- Privé (PPP) avec la GIZ.

## Notre vision pour l'implantation des principes du Pacte Mondial

Biome Solar Industry « BSI » contribue à un approvisionnement énergétique durable en Tunisie et dans d'autres pays et à la protection de l'environnement à travers la réduction des émissions de CO2.

Nous offrons à nos clients plus de sécurité, fiabilité et performance tout au long du cycle de vie de leurs installations.

Notre ambition est de devenir la référence essentielle de notre secteur et le leader dans la fabrication et la commercialisation des chauffe-eau solaires grâce à :

- Partenariats privilégiés avec nos fournisseurs et installateurs
- La gamme de produit la plus exhaustive
- Une connaissance approfondie des applications de nos clients

La Démarche RSE de BSI s'appuie sur une organisation et un système de management certifiés ISO 9001 vs 2015, réputés robustes, performants et tournés vers l'excellence.

BSI fait part de, ou rappelle régulièrement, ses engagements RSE à ses fournisseurs sensibles. Elle intègre un critère RSE à ses évaluations annuelles fournisseurs et récupère auprès d'eux les preuves des démarches engagées. Des recherches d'informations complémentaires peuvent être effectuées lorsque nécessaire.

Pour tout le staff Siège et agences, ainsi que pour les chefs de zone présents chez nos clients, une intégration systématique est réalisée par le Directeur RSE et Qualité, avec présentation complète des démarches. Suite à quoi, selon un cycle défini de réactualisation des connaissances et maintien de la culture RSE et Qualité, le staff bénéficie de formations individuelles. Les chefs de zone sont des ambassadeurs de nos démarches auprès des équipes terrain.

Des sensibilisations larges sont effectuées à l'occasion des événements ou animations.

Les fournisseurs, ainsi que l'ensemble des parties intéressées de l'entreprise ont un accès public à la Communication sur le Progrès de BSI sur son site internet.

Voici les différentes actions mises en place par BSI concernant l'ensemble des thèmes du Pacte Mondial pour l'année 2020.

## Adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies

Depuis son adhésion au Pacte Mondial, le 14/03/2013, BSI a annoncé à ses principales Parties Prenantes son soutien aux principes du Pacte Mondial. Ces valeurs sont intégrées à la culture d'entreprise 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
- Affichage des Principes du Pacte mondial dans les locaux de l'entreprise.
- Annonce de l'adhésion sur le site Web de l'entreprise.
- Communication verbale aux membres du conseil d'administration, et aux membres de la commission consultative paritaire de l'entreprise ;
- Adhésion au Réseau Local Pacte Mondial Tunisie
- Diffusion de la première communication sur le progrès
- Diffusion de la deuxième communication sur le progrès
- Diffusion de la troisième communication sur le progrès
- Diffusion de la quatrième communication sur le progrès
- Diffusion de la cinquième communication sur le progrès
- Diffusion de la sixième communication sur le progrès

## Droits de l'Homme

- ✓ **Principe 1** : *Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.*
- ✓ **Principe 2** : *Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.*

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

Pour BSI ; Respecter les Droits de l'Homme signifie faire preuve de vigilance pour identifier les impacts négatifs potentiels directs ou indirects de l'organisation afin de les corriger.

BSI s'engage à ce que L'être humain doit jouir de ses droits sans distinction de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, de convictions politiques ou autres, d'origine nationale ou sociale, de propriété, de naissance ou tout autre statut.

Au-delà du simple respect des Droits de l'Homme, BSI est engagée à prendre des mesures concrètes et volontaires pour soutenir et promouvoir le respect des Droits de l'Homme en apportant une contribution positive à travers leur cœur de métier, investissements sociaux stratégiques, politiques de mécénat, engagements politiques publiques, partenariats et autres actions collectives. Ces mesures pour soutenir les droits de l'Homme devraient être un complément et non un substitut à l'action de l'entreprise.

La Direction générale est chargée de surveiller la prise des dispositions légales relatives à la protection des droits de l'Homme ; l'entreprise s'efforce toujours d'aller plus loin en cette matière que le prescrit légal (ex. salaires supérieurs aux barèmes pour tous). Dans le même ordre d'idées, un effort particulier de communication a été effectué, début 2015, par la mise en œuvre d'un système intranet propre à l'entreprise, qui offre aux collaborateurs un maximum d'informations dans la plus grande transparence.

La Direction générale examine et évalue régulièrement les résultats de notre politique à l'égard du respect des principes des droits de l'Homme ; Les pratiques de BSI se font dans le respect du droit Tunisien et international le cas échéant.

Nous continuons depuis notre adhésion et jusqu'à maintenant à appliquer ces principes, aucun jugement de violation, ni aucune pénalité en matière de respect des droits de l'Homme n'a été adressé à BSI de la part de l'Inspection du Travail ou du Défenseur des Droits ou du n'importe quel autre organisme. Ni Aucune réclamation émise par les salariés et/ou Non-conformités détectées par BSI n'a été enregistré pour violation de ces deux principes.

De fait, à ce jour, aucun cas de non-respect n'a été relevé chez une partie prenante ou une partie concernée. Si tel devait être le cas, BSI mettrait immédiatement son partenaire en demeure de modifier son comportement, et à défaut, mettrait systématiquement fin à sa collaboration avec ce partenaire.

## **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.

Pour BSI, le droit des travailleurs de négocier librement avec la direction est un élément essentiel de la liberté d'association. La négociation collective est un processus volontaire qui permet à la direction et aux travailleurs de discuter et de négocier leurs relations, notamment en ce qui concerne les conditions de travail.

BSI réaffirme, aussi, son engagement à respecter le droit syndical sans aucune restriction. De ce fait, des réunions régulières entre le syndicat et la Direction sont maintenu. En effet, 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.

Il est à noter que 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.

A travers ces actions, le climat social est devenu serein puisqu'on a réduit au minimum les éléments de recours à la grève. Aussi, les conditions du travail sont favorables et on a constaté une adhésion massive du personnel aux différentes structures représentatives.

### **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.

BSI rejette le recours au travail forcé ou toute autre forme de travail obligatoire

BSI a réussi à établir une concertation permanente avec le syndicat pour convenir des mesures appropriées liées à toute nouvelle charge de travail.

BSI n'a pas recours à des pratiques de travail forcé, et incite ses sous-traitant et autres parties prenantes à participer à ce principe.

BSI lutte contre la précarisation de l'emploi en favorisant autant que possible les embauches en CDI, tout en conformité avec les dispositions de la convention collective sectorielle applicable à l'entreprise. Les rémunérations sont systématiquement supérieures aux barèmes légaux et, afin de prévenir les discriminations et garantir un salaire égal à travail égal, les employés sont tenus informés du système d'échelle appliqué par l'entreprise. A l'étranger, nous évaluons systématiquement le niveau de respect de nos possibles partenaires commerciaux et fournisseurs avant de nous engager avec eux.

Il est à noter que tous les recrutements sont effectués à travers l'Agence Nationale pour l'Emploi et le Travail Indépendant ou l'appel à candidature. Les horaires de travail sont affichés, et les heures supplémentaires sont limitées et rémunérées suivant la Convention collective

#### **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.

BSI confirme que le travail des enfants est une forme d'exploitation qui constitue une violation d'un Droit de l'Homme reconnu et défini par les instruments internationaux. La communauté internationale et presque tous les gouvernements ont aboli le travail des enfants. Le travail des enfants est un travail qui porte atteinte au développement physique, social, mental, psychologique et spirituel de l'enfant dans la mesure où il intervient à un âge trop précoce. Ce travail prive l'enfant de son enfance, précisément, et constitue une atteinte à sa dignité. L'enfant concerné est également privé de toute éducation, et peut-être séparé de sa famille. Tout enfant n'allant pas au terme de l'enseignement fondamental risque de rester analphabète, de ne jamais acquérir de compétences qui lui permettraient d'exercer un emploi et de contribuer au développement d'une société économique moderne. On peut dire par conséquent que le travail des enfants engendre des travailleurs sous-qualifiés ou non qualifiés et est préjudiciable à l'amélioration de la population active, sur le plan professionnel.

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.

Aucun enfant n'est engagé dans notre entreprise tant qu'il n'a pas atteint l'âge légal de travailler

#### **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.

Plaçant depuis son origine la diversité au cœur de ses valeurs clés, BSI attache une importance particulière au respect des principes d'égalité et de non-discrimination lié à l'âge, le sexe, la religion, le handicap, la situation maritale, les opinions politiques ou philosophiques, l'appartenance à un syndicat, tant au niveau de ses embauches que dans l'évolution professionnelle de ses salariés.

BSI s'engage ainsi à être un employeur responsable envers chacun de ses collaborateurs de manière identique et sans discrimination.

La formation professionnelle continue permet d'augmenter la performance des salariés pour mieux s'adapter aux exigences de leur projets et de se maintenir dans leur emploi avec l'acquisition de nouvelles compétences.

Conscient de l'enjeu de la formation à la fois pour le collaborateur et l'entreprise, BSI attache une importance toute particulière à la formation de l'ensemble de ses collaborateurs ainsi qu'au partage et à la valorisation des savoirs et de l'expérience. BSI conduit en ce sens et chaque année une consultation auprès de chaque Directeur de département afin de déterminer les axes stratégiques de formation envisage pour l'année à venir. Ceci nous permet d'établir un plan de formation annuel précis tenant compte à la fois des besoins de l'entreprise mais également des demandes formulées tout au long de l'année par les collaborateurs.

## Environnement

- ✓ **Principe n°7** : *Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement.*
- ✓ **Principe n°8** : *Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.*
- ✓ **Principe n° 9** : *Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.*

Le souci de l'environnement est présent en permanence dans la stratégie, la vision et la vie au quotidien de BSI : BSI vise la réconciliation de ses objectifs économiques et de protection de l'environnement dans une perspective de développement durable et en cohérence avec les objectifs du Pacte Mondial.

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.

Désirant être une entreprise citoyenne et responsable, avec l'objectif d'améliorer la performance de ses processus afin de faire accroître la satisfaction de ses clients, BSI s'est lancée dans une démarche de certification de son Système de Management Intégré (SMI) pour cette année 2021 afin de maîtriser l'empreinte environnementale de ses activités et d'améliorer la qualité de ses services.

La certification selon les exigences de la norme ISO 9001 :2015, ISO 45001 :2018 pour la santé et la sécurité de travail et ISO 14001 :2015 pour l'environnement.

Opérant cette politique en collaboration avec de nombreux partenaires et fournisseurs, BSI est très attentif à la problématique Achats dans le cadre de sa responsabilité environnementale et sociale, nous nous engageons ainsi à réaliser des Achats Responsables et à mener à bien une politique de sélection de nos partenaires et fournisseurs en conformité avec les principes établis dans le Pacte Mondial des Nations Unies.

La mise en place d'une telle démarche est le moyen le plus adéquat pour exprimer clairement la stratégie de l'entreprise et pour assurer la cohérence du management au regard des objectifs planifiés. Elle permet entre autres d'obtenir une vision globale des activités, d'avoir un gain

d'efficacité, de répondre aux exigences dans le but de satisfaire les clients et toutes les parties prenantes concernées.

L'adoption de la dématérialisation : pratique généralisée pour toutes les activités de l'entreprise, associée à l'utilisation des workflows et espaces virtuels de partage (ex : L'archivage des paies, Le Journal de la paie, Les Chrono fournisseurs et Chrono clients, Les copies de contrats, avenants, ordres de mission...)

D'autres bonnes pratiques ont été adoptées et encouragées pour tout le personnel de BSI, notamment :

- Réutiliser les côtés vierges des papiers usagers,
- Faire des photocopies recto/verso,
- Éteindre les appareils électroniques et les lumières,
- Utiliser des tasses et verres personnels,
- Utiliser de la vaisselle réutilisable pour les clients,
- Utiliser les courriels et les nouvelles technologies autant que possible au lieu du papier, afin de partager l'information.

BSI a souhaité, à son échelle, s'engager dans la réduction de ses émissions de CO2 et de ses consommations énergétiques.

Son objectif de réduire ses émissions de carbone, témoigne de son engagement à apporter des réponses concrètes aux enjeux climatiques et de poursuivre sa stratégie visant à fournir des solutions innovantes et durables pour une meilleure gestion des ressources naturelles.

BSI a mis en place des programmes de sensibilisation du personnel à l'utilisation rationnelle de l'eau, de l'électricité, du chauffage, au tri de déchets, au recyclage, à l'utilisation raisonnable des véhicules automoteurs, à la consommation de tabac, entre autres.

BSI cherche à améliorer d'années en années le sort des déchets produits, tout en agissant en amont sur la prévention auprès de son personnel. Ces défis en gestion des déchets, BSI l'a encore relevé durant l'année, avec le tri sélectif pour les cartons, plastiques mous et durs, métaux. A cet égard, différentes poubelles et conteneurs sont disposés aux endroits stratégiques du bâtiment.

Recours permanent à la sensibilisation de nos fournisseurs et de nos parties prenantes, lors de visites à l'entreprise, par exemple, à ce que nous accomplissons en faveur de l'environnement.

La consommation électrique est aussi sous surveillance :

- Consignes à l'ensemble des collaborateurs : mise en veille au bout de 15 Minutes d'inactivité des ordinateurs
- Serveurs et éclairages à basse consommation

Les véhicules et les déplacements sont aussi sous surveillance :

- Le parc automobile est renouvelé régulièrement de sorte qu'il soit le plus « propre » possible.
- BSI souscrit un contrat auprès d'un loueur qui prévoit l'entretien régulier de la flotte.
- La sensibilisation à l'éco-conduite
- L'incitation à l'utilisation des transports en commun
- La rationalisation des déplacements et le recours aux technologies d'échanges à distance
- 

Les efforts sont et seront maintenus pour contenir les effets de l'activité sur notre empreinte écologique.

## Lutte contre la corruption

- ✓ **Principe n°10 : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.**

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.

BSI s'engage également à éviter les situations de conflits d'intérêt personnel contraires aux intérêts de l'entreprise ou de ses clients.

BSI s'engage à faire des évaluations annuelles des fournisseurs et application d'un critère « engagement RSE »

## Réalisations et évaluation des objectifs

L'année 2020 a été marquée par la réalisation et la consolidation des programmes que nous avons entrepris, dans le cadre du Pacte mondial malgré la crise mondiale du COVID- 19.

Les principales réalisations sont les suivantes :

1. La charte particulière de BSI, inspirée de l'activité de celle-ci et des dix principes du pacte mondiale, est distribuée lors de chaque nouveau recrutement. Ce dernier doit prendre connaissance du contenu de la charte, la signer et fait partie de son dossier de recrutement
2. BSI encourage la parité au sein de ses effectifs avec 41% de femmes, sachant que le milieu de l'industrie des chauffe-eaux solaire est, à l'origine, un secteur d'activité particulièrement masculin. De plus, nous souhaitons établir l'équilibre dans la répartition hommes / femmes sur chacun de nos services.
3. Chaque année, plusieurs formations sont dispensées pour permettre aux collaborateurs d'acquérir de nouvelles compétences et leur confier plus de responsabilités Certains modules sont mis en place afin de les aider à mieux vivre ensemble.
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.
5. Le service de Gestion des Ressources Humaines de BSI gère aussi les activités sociales de l'entreprise. Durant l'année 2020, BSI a fait bénéficier 51 agents de crédits personnels sans intérêts et a réalisé des actions sociales au profit du tissu associatif en Tunisie malgré les répercussions économique due la pandémie.
6. Un grand soutien et assouplissement de la part de la direction pendant le confinement où tous les salaires ont été versées sans aucun travail. Il est a noté aussi qu'aucun poste n'a été supprimé pendant la crise du COVID-19
7. Des actions de sensibilisation, de distribution de gel antibactériens et masque de protection pour les salariés ont été engagé depuis le début de cette pandémie.
8. Des formations de sensibilisation et des protocoles sanitaires ont été effectué.
9. Concernant les dons, BSI accorde chaque année un soutien financier aux parties nécessiteuses, ci-après une idée sur les montants de ces dons qui, eux aussi, ont subi une augmentation par rapport aux années précédentes.

10. BSI dispose aussi d'un service de médecine de travail dans le cadre d'une convention avec un médecin de Travail. Aussi BSI a signé une convention avec une clinique privée pour permettre à ses collaborateurs et leurs familles de bénéficier de tous les types de soins nécessaires.
  
11. En 2020, BSI a renforcé le dialogue avec les syndicats, Le rythme des réunions avec les délégués du personnel s'est maintenu. A noter que depuis 2013, nous avons mis en place un séminaire de deux jours pour notre réunion annuelle de présentation des résultats et de la stratégie, malgré un effectif grandissant. Les échanges faits au cours de ce séminaire sont devenus beaucoup moins formels entre la direction et les collaborateurs. Désormais, cet événement interne comporte également des activités culturelles et sportives qui permettent aux salariés de se côtoyer dans un cadre plus convivial, favorable à la détente

### **Plan d'action 2013-2021**

Depuis 2013, BSI a mis en place une stratégie d'amélioration continue pour poursuivre l'intégration de la RSE de manière encore plus marquée, en sensibilisant l'ensemble des collaborateurs et partenaires :

- Au bien-fondé de la démarche
- En informant sur les enjeux du développement durable
- En valorisant au maximum les « Best practices » de l'entreprise auprès de nos partenaires, de nos clients et de nos collaborateurs.

BSI, avec l'appui de la coopération technique allemande (projet GIZ/RSE), a réalisé les principales actions suivantes :

1. Diffusion des principes du PM : BSI contribue 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 autres, à la RSE, ce qui permet 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.
2. Bulletin d'information : qui a pour but d'informer en interne le personnel de BSI sur l'évolution de leur entreprise, il consolide aussi le sentiment d'appartenance. Ce bulletin constitue aussi un support de communication avec les parties prenantes
3. Boite de suggestions : qui constitue un moyen de recueillir les attentes du personnel et permet à la direction de mieux comprendre les besoins du personnel.

## Bonnes pratiques RSE de BSI

### Principes du PM concernés par la bonne pratique :

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

#### 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 : Responsable RSE et Qualité 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...)

Afin de contribuer au renforcement des capacités des opérateurs du domaine des EnRs et plus précisément les technologies solaires en Tunisie, la GIZ et BSI se sont associés dans un PPP visant la création du centre intégré de formation. Ce centre mis en place au sein de BSI participerait à la consolidation des filières d'EnRs et à l'amélioration de la qualité des installations et des services. Le centre qui permettrait, en fait, d'améliorer l'image des technologies d'EnRs, se propose de réaliser les activités clé suivantes :

- Formation des installateurs pour améliorer leurs compétences dans le domaine de l'installation, la maintenance et le SAV des CES individuels et des systèmes d'EnRs.
- Formation des installateurs sur le montage et la maintenance des petites installations solaires (moins de 30 m<sup>2</sup>) et PV
- Formation des installateurs, des bureaux d'études et de contrôle sur les applications du solaire thermique et PV dans les PME.

Au niveau pédagogique, le centre décernera une formation :

- **Théorique** en salle en utilisant l'approche d'enseignement dispensé par un formateur qualifié, cette formation fournira toutes les connaissances techniques pour doter l'apprenant des aspects théoriques
- **Pratique** en utilisant la plateforme des travaux pratiques prévue dans l'espace de manipulation technologique
- Et **informatique** permettant aux apprenants de développer leurs compétences dans les domaines de dimensionnement et conception des installations en utilisant les logiciels et les softwares appropriés.

Ainsi, le centre est agréé par les institutions Tunisiennes compétentes et ses activités de formation devraient être reconnues par les autorités concernées en l'occurrence le Ministère de la formation professionnelle et de l'emploi (MFPE) et le Ministère de l'enseignement supérieure et de la recherche Scientifique (MESRS). De ce fait, le centre de formation BSI pourra exercer comme un centre national de formation conformément à la législation Tunisienne en la matière.

Outre cette reconnaissance administrative, BSI, avec l'appui de la profession et le Cluster ERs, fera le nécessaire pour assurer la reconnaissance scientifique et technique du diplôme. Cette reconnaissance passera obligatoirement par un processus de validation et d'approbation du contenu technique des programmes de formation par les structures concernées du Ministère de la formation professionnelle (le centre national de formation de formateurs et d'ingénierie de formation (CENAFFIF) et l'agence nationale de formation professionnelle (ATFP). Ce processus sera entamé une fois que la phase d'expérimentation de la formation sera réalisée.

Au niveau régional, le centre fera des démarches avec des structures internationales de formation, comme RENAC, pour se positionner comme centre d'excellence sur la demande des pays arabes et africains.

Le centre cible tous les opérateurs du marché des EnRs en Tunisie et dans la région MENA et les installateurs constituent les bénéficiaires directs des activités du projet. En outre, des bureaux d'études spécialisés et des bureaux de contrôle seront aussi des bénéficiaires du projet puisqu'ils sont impliqués dans la chaîne de valeurs des installations solaires.

Outre les activités de formation, le centre fournira la documentation pertinente permettant aux apprenants d'améliorer leurs connaissances complémentaires en utilisant les bibliographies et les documents de référence existants. Le centre assurera, aussi, une communication permanente pour la promotion de ses prestations auprès des parties prenantes nationales et régionales.

BSI, avec l'appui de la GIZ, a initié une coopération avec RENAC (Académie des énergies renouvelables) dans les domaines spécifiques suivants :

- Formation des opérateurs locaux dans les marchés du solaire thermique et PV, cette formation accompagnera :
- Les mécanismes existants pour l'utilisation des CES dans le résidentiel et le tertiaire,
- Les nouveaux mécanismes pour le solaire thermique dans l'industrie et pour le PV dans les PME qui sont en cours de mise en œuvre par l'ANME,
- L'ordonnance solaire qui pourrait se mettre, progressivement, en place en Tunisie,
- Formation des acteurs dans d'autres pays, notamment, dans le cadre de la démarche en cours menée par RCREEE ou en collaboration avec des organismes internationaux comme la BAD,...

En 2020, BSI a poursuivi avec la coopération de l'Agence National de Maitrise de l'Energie les sessions de formation pour les installateurs

