



Duurzaam Toerisme
Jaarverslag 2015

*Rapport de Tourisme
Durable 2015*

Inhoudsopgave

Inleiding	3-9
Welkom	3
Over dit jaarverslag	4
Over TUI Group	4
Over TUI Belgium	4
Project: De impact van toerisme op bestemmingen	6
Duurzaam toerisme reis	8
Duurzaam Toerisme Plan 2012-2015	9
Verankering	10
Organisatie	10
Strategie	10
Transparantie	10
Duurzaamheidslabels	10
Erkenning	10
Ambities en jaardoelen 2016	10
Ecologische voetafdruk	12-14
Jetairfly en CO ₂ -uitstoot	12
Jetairfly en ISO 14001	12
Biobrandstof	12
Kantoren en CO ₂ -uitstoot	12
Inkoop	13
Energie	13
Papier	13
Afval	13
Mobiliteit	14
Gebouwen	14
Ambities en jaardoelen 2016	12
Bestemmingen	18-23
Ketenverantwoordelijkheid	18
Accommodaties	18
Excursies	18
Samenwerkingsverbanden	19
Maatschappelijk Betrokken Ondernemen	19
Ambities en jaardoelen 2016	18
Project: Ik zeg STOP!	22-23
Klanten en reisagenten	26
Klantinformatie	26
Reisagenten	26
Ambities en jaardoelen 2016	26
Collega's	28-29
Respectvolle werkomgeving	28
Veilige en gezonde werkomgeving	28
Stimulerende werkomgeving	29
Kerngegevens personeel	29
Ambities en jaardoelen 2016	28

Table des matières

<i>Introduction</i>	4-9
<i>Bienvenue</i>	4
<i>À propos de ce rapport annuel</i>	5
<i>À propos de TUI Group</i>	5
<i>À propos de TUI Belgium</i>	5
<i>PROJET: l'impact du tourisme dans les destinations</i>	7
<i>Tourisme durable</i>	8
<i>Plan d'action de durabilité 2012-2015</i>	9
<i>Ancrage</i>	11
<i>Organisation</i>	11
<i>Stratégie</i>	11
<i>Transparance</i>	11
<i>Labels de durabilité</i>	11
<i>Reconnaissance</i>	11
<i>Ambitions et objectifs de l'année 2016</i>	11
<i>Empreinte écologique</i>	15-17
<i>Jetairfly et les émissions de CO₂</i>	15
<i>Jetairfly et l'ISO 14001</i>	15
<i>Biocarburant</i>	15
<i>Bâtiments et émissions de CO₂</i>	15
<i>Achat</i>	16
<i>Énergie</i>	16
<i>Papier</i>	16
<i>Déchets</i>	16
<i>Mobilité</i>	17
<i>Bâtiments</i>	17
<i>Ambitions et objectifs de l'année 2016</i>	15
<i>Destinations</i>	20-25
<i>Responsabilité en chaîne</i>	20
<i>Logements</i>	20
<i>Excursions</i>	20
<i>Accords de coopération</i>	21
<i>Responsabilité sociale de l'entreprise</i>	21
<i>Ambitions et objectifs de l'année 2016</i>	20
<i>PROJET: Je dis STOP!</i>	24-25
<i>Clients et agents de voyages</i>	27
<i>Information des clients</i>	27
<i>Agents de voyages</i>	27
<i>Ambitions et objectifs de l'année 2016</i>	27
<i>Collègues</i>	30-31
<i>Un environnement de travail respectueux</i>	30
<i>Un environnement de travail sain et sûr</i>	30
<i>Un environnement de travail stimulant</i>	31
<i>Données clés concernant le personnel</i>	31
<i>Ambitions et objectifs de l'année 2016</i>	30

Wij willen vakanties aanbieden aan de huidige generatie vakantiegangers zonder de vakantiemogelijkheden van de toekomstige generatie vakantiegangers te hypothekeren. Wij willen een leidende voortrekkersrol spelen in de Belgische reisindustrie.

Nous souhaitons proposer des vacances à la génération actuelle de vacanciers sans hypothéquer les possibilités de vacances de la génération future de vacanciers. Nous voulons jouer un rôle avant-gardiste et directeur dans l'industrie belge du voyage.

Welkom

We hebben een uitdagend, maar toch ook succesvol 2015 achter de rug. Het werd een jaar waarin de TUI Beneluxstructuur nagenoeg volledig vorm kreeg. We kenden dieptepunten, zoals de terreuraanslagen in Tunesië, maar we toonden als geen ander hoe wij daar als reisorganisatie het verschil maken met de manier waarop wij met onze reizigers omgaan. Op duurzaam vlak kenmerkte 2015 zich door twee Belgische primeurs. Wij werden de eerste Belgische reisorganisatie met een duurzaamheidsrapport. En Jetairfly werd de eerste luchtvaartmaatschappij in ons land met een ISO14001 milieucertificaat.

Als General Manager van TUI Belgium ben ik verheugd de resultaten van het Duurzaam Toerisme Plan 2012-2015 met u te delen. In dit rapport maken we namelijk de balans op van de ambitieuze duurzaam toerisme doelen die we ons drie jaar geleden als reisorganisatie hebben gesteld.

Hieronder enkele resultaten van onze ambities aan het einde van de strategieperiode:

- Een belangrijk hoogtepunt in het afgelopen jaar was het behalen van het milieucertificaat ISO 14001. Jetairfly is daarmee de eerste Belgische passagiersairline die gecertificeerd is. Jetairfly heeft bovendien de jongste en modernste vloot van België. De komst van de Boeing 787-8 Dreamliner bevestigde dit. Dit heeft geresulteerd in een relatieve CO₂-reductie van 14,5 procent tussen 2008 en 2015.
- Het ambitieuze doel van 500 accommodaties met een duurzaamheidslabel is niet behaald. Desondanks hebben we 399 duurzame accommodaties in ons aanbod. Het verduurzamen van het aanbod accommodaties blijft namelijk een uitdaging, waarbij we veel samenwerken met andere collega's uit de TUI Group. Onze aandacht gaat daarbij vooral uit naar onze exclusieve, gedifferentieerde accommodaties.

Begin 2016 maken we onze nieuwe ambitieuze doelen voor 2020 voor TUI Benelux bekend. TUI Group heeft namelijk in september 2015 de duurzaamheidsstrategie Better Holidays, Better World voor de komende vijf jaar gelanceerd. Binnen de Group zetten we ons in op de verdere reductie van de CO₂-uitstoot met tien procent binnen onze internationale reisorganisatie, het verder uitbouwen van het aantal groenere en eerlijke vakanties naar tien miljoen per jaar en het versterken van de positieve impact van toerisme door tien miljoen euro per jaar te investeren.

Ik kijk uit naar de nieuwe duurzaamheidsstrategie voor TUI Benelux, een strategie waarbinnen we de ingeslagen weg naar duurzamer toerisme blijven vervolgen en een voorbeeld willen zijn binnen de Belgische reisindustrie.

Dirk Van Holsbeke
General Manager TUI Belgium

Bienvenue

Nous sommes arrivés au terme d'une année 2015 remplie de défis, mais non moins couronnée de succès. Une année au cours de laquelle la structure de TUI Benelux a pris sa forme presque définitive. Nous avons certes connu des moments difficiles, tels que les attaques terroristes en Tunisie, mais nous avons prouvé qu'en tant qu'organisation de voyages, nous faisons vraiment la différence dans le service offert à nos voyageurs. Sur le plan du développement durable, l'année 2015 a été marquée par deux exclusivités en Belgique. Nous avons tout d'abord été la première organisation de voyages belge à publier un rapport sur le développement durable. En outre, Jetairfly est devenue la première compagnie aérienne de notre pays à disposer du certificat environnemental ISO 14001.

En tant que General Manager de TUI Belgium, je suis ravi de partager avec vous les résultats du Plan d'action de durabilité 2012-2015. Dans ce rapport, nous dressons en effet le bilan des objectifs ambitieux de tourisme durable que nous nous étions fixés en tant qu'organisation de voyages voici trois ans.

Nous vous présentons ci-dessous plusieurs accomplissements dans la réalisation de nos ambitions à l'issue de la période stratégique.

- *L'obtention du certificat environnemental ISO 14001 a constitué un temps fort important de l'année écoulée. Jetairfly est ainsi devenue la première compagnie aérienne belge certifiée. En outre, elle possède la flotte la plus récente et la plus moderne de Belgique. L'arrivée du Boeing 787-8 Dreamliner le confirme également. Ces éléments ont permis d'obtenir une réduction relative des émissions de CO₂ de 14,5 pour cent entre 2008 et 2015.*
- *L'objectif ambitieux visant à atteindre 500 logements certifiés d'un label de durabilité n'a pas été réalisé. Nous disposons néanmoins de 399 logements durables dans notre offre. Nous continuons en effet à fournir de nombreux efforts afin de rendre l'offre de logements plus durable. Cela constitue un réel défi pour lequel nous collaborons énormément avec d'autres collègues de TUI Group. Nous nous concentrons surtout sur nos logements différenciés exclusifs.*

Début 2016, nous dévoilerons les nouveaux objectifs ambitieux que TUI Benelux s'est fixés pour 2020. En septembre 2015, TUI Group a également lancé sa stratégie de tourisme durable "Better Holidays, Better World" pour les cinq prochaines années. Au sein du groupe, nous continuons à nous impliquer pleinement pour encore réduire les émissions de CO₂ de dix pour cent au sein de notre organisation de voyages internationale, pour élargir le nombre de vacances respectueuses et plus vertes à dix millions par an et pour renforcer l'impact positif du tourisme grâce à un investissement annuel de dix millions d'euros.

Je suis impatient de mettre en place la nouvelle stratégie de développement durable de TUI Benelux, qui nous permettra de suivre la voie d'un tourisme plus durable et de faire figure d'exemple dans l'industrie du voyage belge.

Dirk Van Holsbeke
General Manager TUI Belgium



Dirk Van Holsbeke
General Manager TUI Belgium

Inleiding

Over dit jaarverslag

Het Duurzaam toerisme jaarverslag 2015 van reisorganisatie TUI Belgium, onderdeel van TUI Benelux, toont de voortgang en de behaalde resultaten met betrekking tot de ambities uit het Duurzaam Toerisme Plan 2012-2015 tijdens het financiële jaar 2015, dat loopt van 1 oktober 2014 tot en met 30 september 2015. Dit verslag rapporteert over de hoofdactiviteiten van TUI Belgium: reismerk Jetair en luchtvaartmaatschappij Jetairfly. Het jaarverslag is opgebouwd aan de hand van de pijlers van het Duurzaam Toerisme Plan 2012-2015. In elk hoofdstuk wordt tevens de ambities uit het plan belicht.

Uitgebreide informatie over het beleid, de strategie en de gerealiseerde doelen van moederbedrijf TUI Group is te vinden in de meest recente financiële jaarverslagen en duurzaamheidsrapporten. De informatie in deze verslagen is ook van toepassing voor TUI Belgium. De extern geverifieerde rapporten van TUI Group zijn te downloaden op www.tuigroup.com/en-en/investors/reports-and-presentations, www.tuigroup.com/en-en/sustainability/reporting-downloads en www.tui-sustainability.com.

Over TUI Group

TUI Group is de grootste reisorganisatie wereldwijd. Het reisconcern is met het hoofdkantoor gevestigd in Duitsland en is beursgenoteerd aan de London Stock Exchange en de beurs in Frankfurt. TUI Group is in december 2014 ontstaan uit een fusie tussen het Engelse TUI Travel PLC en het Duitse TUI AG. In juni 2014 was de fusie tussen TUI Travel PLC en TUI AG reeds aangekondigd.

TUI Group wordt georganiseerd en gemanaged vanuit een organisatiestructuur met twee sectoren: Tourism Business en Specialist Travel. Binnen Tourism Business zijn verschillende regio's, divisies en platforms aangesteld. TUI Belgium valt onder Western Region samen met Nederland en Frankrijk. De sector wordt aangestuurd door de Group Executive Committee, waarin ook de CEO van Western Region en TUI Benelux zitting heeft. Sinds 1 januari 2014 zijn TUI Nederland en TUI Belgium geclusterd tot TUI Benelux.

Strategie voor duurzame ontwikkeling

Als grootste Europese reisconcern speelt TUI Group een belangrijke rol in de wereldwijde toerisme-industrie. De organisatie is zich ervan bewust dat het een belangrijke bijdrage kan leveren aan de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen. Het reisconcern hanteert daarom een strategie voor duurzame ontwikkeling die aansluit bij de kernonderwerpen die invloed hebben op de onderneming, bij de algehele strategie van TUI Group en internationale verdragen en standaarden, zoals de beginselen van UN Global Compact, het Verdrag inzake de Rechten van het Kind van de Verenigde Naties en de Child Protection Code om kinderen te beschermen tegen seksuele uitbuiting in de toerisme-industrie.

Het doel van het reisconcern met betrekking tot duurzame ontwikkeling is om de milieu-impact tot een minimum te beperken, de cultuur en de mensen op de vakantiebestemmingen te respecteren en een reële economische bijdrage te leveren aan lokale gemeenschappen.

In september 2015 heeft TUI Group de nieuwe vijfjarenstrategie voor duurzaam toerisme gelanceerd, genaamd Better Holidays, Better World 2015-2020. Deze strategie is opgebouwd rond drie pijlers, die de toekomst van duurzaam toerisme vormgeven: Step lightly, Make a difference en Lead the way. TUI Group neemt zich voor om in 2020 de CO₂-uitstoot van haar luchtvaartmaatschappijen, cruises en grondoperaties met tien procent te verminderen. Daarnaast streeft de reisorganisatie ernaar tien miljoen groenere en eerlijkere vakanties per jaar aan te bieden en tien miljoen euro per jaar te investeren om de positieve impact van toerisme te versterken.

Better Holidays, Better World 2015-2020

Step lightly

In 2020 wil TUI Group Europa's meest CO₂-efficiënte luchtvaartmaatschappijen hebben waarbij de uitstoot van haar operaties met tien procent is verminderd.

Make a difference

TUI Group wil in 2020 tien miljoen groenere en eerlijkere vakanties per jaar aanbieden, en zo meer lokale mensen op de reisbestemmingen laten meedelen in de voordelen van het toerisme.

Lead the way

TUI Group investeert tegen 2020 tien miljoen euro per jaar om de positieve impact van toerisme te versterken. Hiervoor wordt de TUI Care Foundation opgericht.

Voor de details over de strategie: www.tui-sustainability.com



De strategische thema's voor duurzame ontwikkeling van TUI Group scheppen het kader waarbinnen alle TUI Group ondernemingen hun eigen strategie, beleidsplannen en doelen ontwikkelen. Bovenstaande strategie en de resultaten die daaruit voortvloeien zijn hierdoor ook van toepassing op TUI Belgium.

Over TUI Belgium

Per 1 januari 2014 zijn TUI Belgium en TUI Nederland samengevoegd tot TUI Benelux. Dit rapport rapporteert over TUI Belgium. TUI Belgium is marktleider in de Belgische reiswereld. De reisorganisatie voert onder andere het reismerk Jetair en retailmerk Jetair-center. Daarnaast heeft TUI Belgium haar eigen luchtvaartmaatschappij Jetairfly. De hoofdkantoren van TUI Belgium bevinden zich in Oostende en Zaventem.

Introduction

À propos de ce rapport annuel

Le rapport annuel de 2015 sur le tourisme durable du voyageur TUI Belgium, élément de TUI Benelux, montre les progrès et les résultats atteints au niveau des ambitions du plan d'action de durabilité 2012-2015 lors de l'année financière 2015, qui a débuté le 1^{er} octobre 2014 et s'est terminée le 30 septembre 2015. Ce rapport illustre les activités principales de TUI Belgium, la marque de voyages Jetair et la compagnie aérienne Jetairfly. Le rapport annuel a été rédigé sur la base des piliers du Plan d'action de durabilité 2012-2015. Les ambitions de ce dernier sont développées dans chaque chapitre.

Les informations détaillées sur la politique, la stratégie et les objectifs réalisés de la société mère TUI Group figurent dans les rapports annuels les plus récents sur les finances et dans les rapports sur la durabilité. Les informations présentes dans ces rapports sont aussi d'application pour TUI Belgium. Les rapports de TUI Group vérifiés en externe sont téléchargeables sur www.tuigroup.com/en-en/investors/reports-and-presentations, www.tuigroup.com/en-en/sustainability/reporting-downloads et www.tui-sustainability.com.

À propos de TUI Group

TUI Group est le plus grand voyageur du monde. Le groupe a installé son siège en Allemagne et est coté en Bourse au London Stock Exchange et à Francfort. Il est né en décembre 2014 de la fusion entre la société anglaise TUI Travel PLC et la société allemande TUI AG. Le regroupement de ces deux entités avait déjà été annoncé en juin 2014.

TUI Group est organisé et géré à l'aide d'une structure organisationnelle divisée en deux secteurs: Tourism Business et Specialist Travel. Celui du Tourism Business comprend différentes régions, divisions et plateformes. TUI Belgium fait partie de la Western Region, tout comme les Pays-Bas et la France. Le secteur est géré par le Group Executive Committee, dont fait également partie le CEO de la Western Region et de TUI Benelux. Depuis le 1^{er} janvier 2014, TUI Nederland et TUI Belgium ont fusionné pour former le cluster TUI Benelux.

Stratégie de développement durable

En tant que plus grand groupe européen du secteur touristique, TUI Travel joue un rôle important dans l'industrie touristique mondiale. L'organisation est consciente qu'elle peut apporter une contribution non négligeable au développement durable des destinations de vacances. Le groupe adopte dès lors une stratégie de développement durable qui correspond aux thèmes clés influençant l'entreprise et à la stratégie générale de TUI Group ainsi qu'aux normes et traités internationaux, tels que les principes de UN Global Compact, la Convention relative aux droits de l'enfant des Nations unies et le Code de protection de l'enfant visant à protéger les enfants contre l'exploitation sexuelle au sein de l'industrie du tourisme.

L'objectif du groupe concernant le développement durable consiste à limiter au maximum l'impact sur l'environnement, à respecter la culture et les gens dans les destinations de vacances et à apporter une contribution économique réelle aux communautés locales.

En septembre 2015, TUI Group a lancé sa nouvelle stratégie quinquennale de tourisme durable, nommée "Better Holidays, Better World 2015-2020". Celle-ci repose sur trois piliers, qui définissent l'avenir du tourisme durable: Step lightly, Make a difference et Lead the way. TUI Group a l'intention de diminuer les émissions de CO₂ de ses compagnies aériennes, de ses croisières et de ses opérations au sol de dix pour cent d'ici 2020. En outre, l'organisateur de voyages met tout en œuvre pour proposer dix millions de vacances plus vertes et plus responsables par an et investir dix millions d'euros chaque année afin de renforcer l'impact positif du tourisme.

Better Holidays, Better World 2015-2020



Step lightly

D'ici 2020, TUI Group souhaite que ses compagnies aériennes atteignent le taux d'émission de CO₂ le plus bas d'Europe, grâce à une diminution de dix pour cent des émissions provenant de leurs opérations.

Make a difference

D'ici 2020, TUI Group entend proposer dix millions de vacances plus vertes et plus responsables par an et ainsi faire profiter plus de locaux des avantages du tourisme dans les destinations de vacances.

Lead the way

D'ici 2020, TUI Group va investir dix millions d'euros par an afin de renforcer l'impact positif du tourisme. La TUI Care Fondation a été créée à cet effet.

Pour tous les détails concernant la stratégie: www.tui-sustainability.com

Les thèmes stratégiques du développement durable de TUI Group façonnent la cadre dans lequel toutes les entreprises de TUI Group développent leur stratégie, leurs plans et leurs objectifs propres. La stratégie susmentionnée et les résultats qui en découlent s'appliquent donc aussi à TUI Belgium.

À propos de TUI Belgium

Depuis le 1^{er} janvier 2014, TUI Belgium et TUI Nederland sont unis au sein de TUI Benelux. Ce rapport se rapporte à TUI Belgium. TUI Belgium est leader sur le marché belge du voyage. Cet organisateur de voyages dirige notamment la marque de voyages Jetair et la marque de distribution Jetaircenter. En outre, TUI Belgium dispose de sa propre compagnie aérienne Jetairfly. Les sièges de TUI Belgium se situent à Ostende et à Zaventem.

PROJECT: De impact van toerisme op bestemmingen; een case study in Cyprus

De toerismesector is een bedrijfstak met een enorme omvang en impact. Een industrie van deze omvang heeft voordelen voor vakantiebestemmingen in de vorm van werkgelegenheid, economische ontwikkeling en belastinginkomsten, maar kan ook nadelen veroorzaken zoals schade aan lokale gemeenschappen en het milieu. Er is veel onderzoek gedaan naar de verschillende soorten impacts van toerisme, maar veel minder naar of deze impacts gemeten, gewaardeerd of vergeleken kunnen worden.

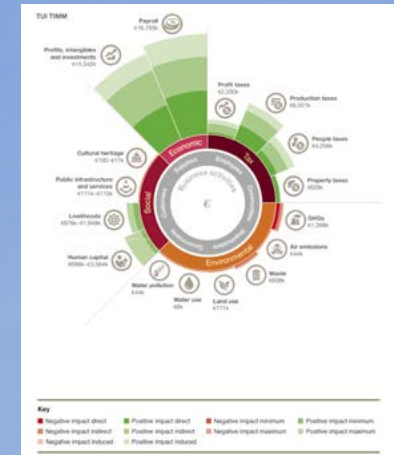
Als grootste reisconcern wereldwijd speelt TUI Group een belangrijke rol in de toerisme-industrie. Het handelen van TUI Group heeft een impact op de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen. Meer inzicht geeft het reisconcern de mogelijkheid betere keuzes te maken. TUI Group heeft daarom in 2015 onderzoek laten doen naar de totale impact van toerisme op een vakantiebestemming. De resultaten zijn gebruikt voor de invulling van de Better Holidays, Better World duurzaamheidsstrategie.

In samenwerking met PwC en Travel Foundation heeft TUI Group de impact gemeten van 60.000 TUI klanten in acht TUI hotels op Cyprus. Het onderzoek toont aan hoe belangrijk is het om de impact van toerisme op bestemmingen te meten.

De studie is gebaseerd op PwC's 'Total Impact Measurement and Management' (TIMM) methodologie. Deze methode meet en kwantificeert de impact van toerisme rondom economie, belastingen en milieu- en sociale effecten. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar hotels, maar ook naar de effecten op en van leveranciers, klanten en medewerkers. In het onderzoek is ervoor gekozen om alle resultaten om te rekenen naar een economische impact.

De resultaten uit het onderzoek laten zien dat TUI een zeer positieve invloed heeft op economisch en fiscaal vlak. Economisch is de positieve impact € 84,- per toerist per nacht. Zo kosten de negatieve impact op het milieu € 4,- en de sociale effecten € 0,20 per toerist per dag. Tegelijkertijd moeten de effecten op het milieu door toerisme op een verantwoorde manier gemanaged worden, zodat bestemmingen ook op lange termijn aantrekkelijk blijven. Verder heeft de Cypriotische regering aangegeven vooral te blijven investeren in lokale medewerkers, lokale producten in te kopen en (potentiële) medewerkers te steunen met training en educatie. Een van de uitkomsten is bijvoorbeeld dat het goed is te investeren in educatie.

Jane Ashton, Directeur Duurzaamheid van TUI Group, geeft het volgende aan over het onderzoek: *'This is a ground-breaking investigation by PwC and The*



'Travel Foundation which reveals the extent to which our holidays bring positive benefits to a destination. It gives us brand new insights into how to further improve the positive and minimise the negative impacts of tourism. Our business and our customers' satisfaction is dependent upon thriving communities and well-managed environments, so as well as taking action ourselves, we are sharing the learnings from this project with the wider industry and with destination governments, so collectively we can make a difference.'

Salli Felton, CEO van The Travel Foundation, geeft in een interview gepubliceerd op de website van PwC¹ aan waarom The Travel Foundation deel heeft genomen aan het project en wat de stichting ervan heeft geleerd: *'We wanted to be part of this project because we wanted to test a new approach and we wanted to actually see if you can measure the impacts of tourism more holistically. And, as a charity, it's really important for us that the money that we spend goes on things that are really worthwhile. So if we could understand the actual impacts of tourism, we could actually make sure that it informs our decision making when developing new projects and new programmes, and we can put our focus where it needs to be.'*

'We've learnt a lot. We've learnt primarily that impact assessment can provide a really powerful tool to inform decision making and also to inform tourism planning more widely. But, really importantly, we've learnt that there's a lot more work that needs to be done. We've also learnt that all tourism stakeholders have a part to play in measuring and monitoring impacts and that being the case, a collaborative approach is the only way to go.'

Bekijk een [video](#) over het project en lees het [volledige rapport](#).

¹ <http://www.pwc.co.uk/services/sustainability-climate-change/total-impact/the-travel-foundation-assessing-total-impact.html>



Jane Ashton
Directeur Duurzaamheid TUI Group



Salli Felton
CEO The Travel Foundation

PROJET: l'impact du tourisme dans les destinations, une étude de cas à Chypre

Le secteur du tourisme est une branche d'activités très étendue qui exerce un énorme impact. Une industrie de cette ampleur procure divers avantages dans les destinations de vacances, sous la forme d'opportunités d'emplois, de développement économique et de recettes fiscales, mais elle peut également entraîner des inconvénients, comme les dommages causés aux communautés locales et à l'environnement. Bon nombre d'études ont été réalisées sur les différents types d'impacts du tourisme. Toutefois, elles ont été beaucoup moins nombreuses à se concentrer sur la possibilité de les mesurer, de les évaluer ou de les comparer.

En tant que plus grand groupe mondial du secteur voyage, TUI Group joue un rôle important dans l'industrie du tourisme. Les activités de TUI Group exercent une influence sur le développement durable des destinations de vacances. Une plus grande compréhension du phénomène permettrait au groupe d'opérer de meilleurs choix. Voilà pourquoi, en 2015, TUI Group a commandité une enquête sur l'impact global du tourisme dans les destinations de vacances. Les résultats ont été utilisés pour la rédaction de la stratégie de développement durable "Better Holidays, Better World".

En collaboration avec PwC et The Travel Foundation, TUI Group a mesuré l'impact de 60 000 clients TUI dans huit hôtels du groupe à Chypre. L'enquête démontre l'importance de calculer l'impact du tourisme dans les destinations.

L'étude est basée sur la méthodologie "Total Impact Measurement and Management" (TIMM) de PwC. Celle-ci permet de mesurer et de quantifier l'impact du tourisme sur l'économie, les impôts, l'environnement et la société. De plus, l'accent n'est pas uniquement mis sur les hôtels, mais également sur les effets produits sur et par les fournisseurs, les clients et les collaborateurs. Dans le cadre de cette étude, la décision a été prise de convertir tous les résultats en un impact économique.

Les résultats de l'enquête permettent de comprendre que TUI exerce une influence très positive sur le plan économique et fiscal. D'un point de vue économique, l'impact positif équivaut à 84 € par touriste par nuit. Par ailleurs, l'impact négatif sur l'environnement est égal à 4 € et les conséquences sociales représentent 0,20 € par touriste par jour. Dans le même temps, les conséquences du tourisme sur l'environnement doivent être gérées de manière responsable afin que les destinations conservent leur attractivité à long terme. En outre, le gouvernement chypriote a déclaré qu'il continuait surtout à investir dans les collaborateurs locaux, qu'il achetait des produits régionaux et qu'il soutenait des collaborateurs (potentiels) en les formant et en les éduquant. L'un des résultats démontre, par exemple, qu'il est bénéfique d'investir dans l'éducation.

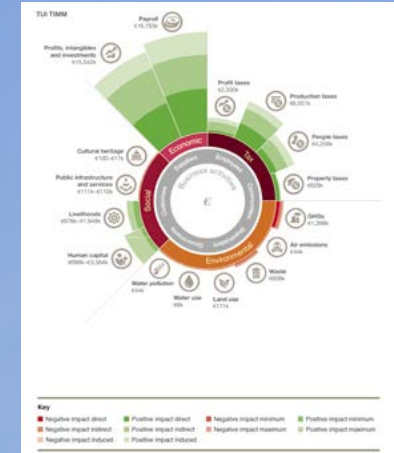
Voici les propos de Jane Ashton, directrice du développement durable de TUI Group, au sujet de l'enquête: "Il s'agit d'une étude avant-gardiste réalisée par PwC et The



Jane Ashton
Directrice du développement durable de TUI Group



Salli Felton
CEO de The Travel Foundation



Travel Foundation, qui dévoile la portée des effets bénéfiques de nos vacances sur une destination. Elle nous offre un tout nouveau regard sur ce que nous devons entreprendre pour continuer à renforcer les impacts positifs et à minimiser les impacts négatifs du tourisme. Nos activités et la satisfaction de nos clients dépendent de communautés florissantes et d'environnements bien gérés. Alors, en plus de prendre des mesures, nous partageons tout ce que nous avons appris grâce à ce projet avec le reste de l'industrie et les gouvernements des destinations, car c'est ensemble que nous pouvons faire la différence."

Salli Felton, CEO de The Travel Foundation, explique dans une interview publiée sur le site Internet de PwC¹ pourquoi The Travel Foundation a participé au projet et ce que la fondation en a retiré: "Nous souhaitons participer à ce projet car nous voulions tester une nouvelle approche et voir s'il était possible de mesurer les impacts du tourisme d'une manière plus globale. De plus, en tant qu'association, nous estimons qu'il est vraiment important que l'argent dépensé soit consacré à des choses qui en valent vraiment la peine. Donc, si nous pouvions comprendre les impacts réels du tourisme, nous pourrions faire en sorte d'éclairer notre prise de décision lors du développement de nouveaux projets et programmes, et de mettre l'accent là où il est nécessaire de le mettre."

"Nous avons beaucoup appris. Cette étude nous a principalement enseigné que l'évaluation de l'impact peut fournir un outil très puissant pour éclairer la prise de décision et, plus généralement, la planification touristique. Plus important encore, elle nous a permis de comprendre qu'une grande quantité de travail doit encore être fournie. De plus, elle a révélé que tous les acteurs du secteur du tourisme ont un rôle à jouer dans la mesure et le contrôle des impacts et qu'en l'occurrence, seule une approche collaborative peut fonctionner."

Regardez la [vidéo](#) sur le projet et lisez le [rapport complet](#).

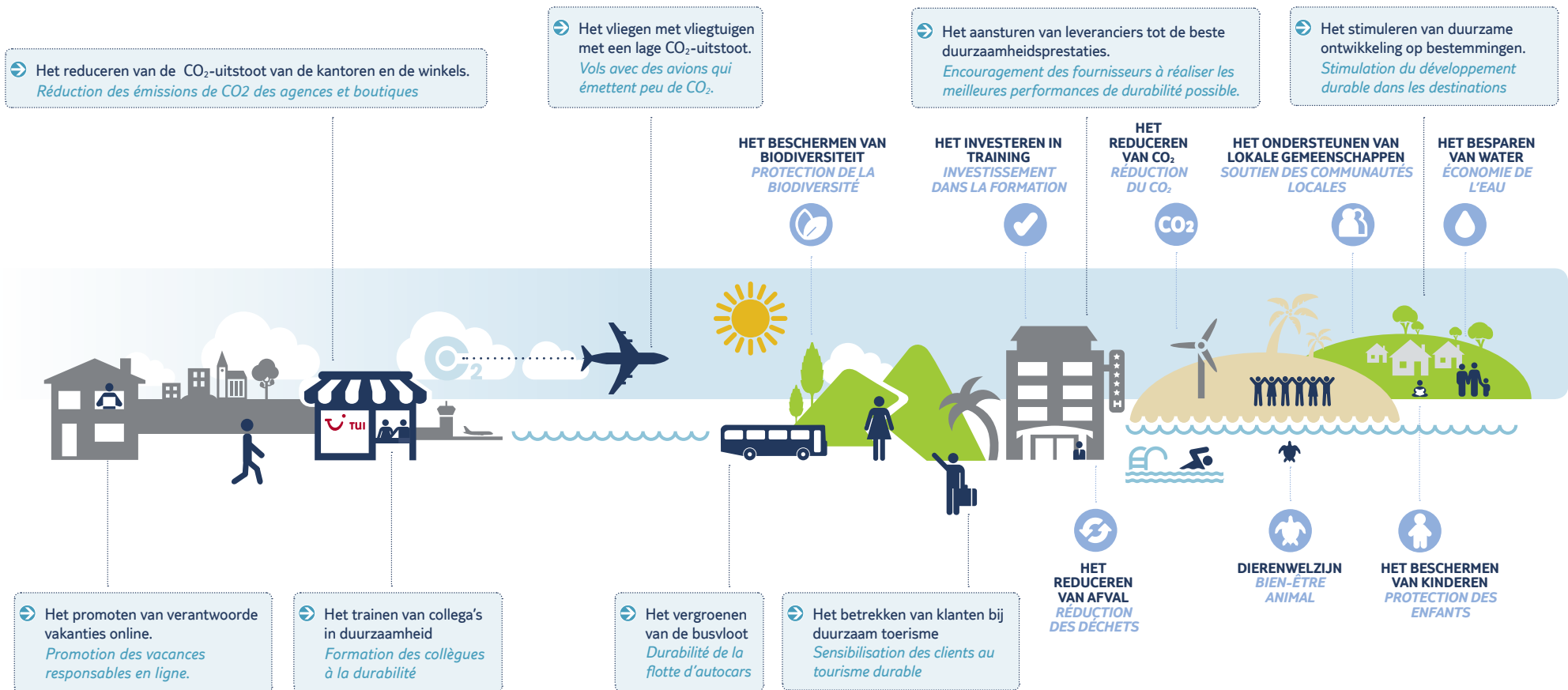
¹ <http://www.pwc.co.uk/services/sustainability-climate-change/total-impact/the-travel-foundation-assessing-total-impact.html>

De duurzaam toerisme reis van TUI Belgium

TUI Belgium verankert duurzaamheid in de hele vakantiereis, van de kantoren en winkels tot op de vakantiebestemming.

Le tourisme durable de TUI Belgium

TUI Belgium incorpore le développement durable dans l'entièreté du voyage de vacances, des agences et boutiques jusqu'à la destination de vacances.



Duurzaam Toerisme Plan 2012-2015



Verankering

Wij integreren duurzaam ondernemen in de hele organisatie.

- In 2015 zijn we onafhankelijk gecertificeerd op het gebied van duurzaam toerisme door Travelife Certified for Tour Operators and Travel Agencies.
- In 2015 behouden we de TM Travel Award voor Duurzame toeristische organisatie.



Ecologische voetafdruk

Verdere daling van onze ecologische voetafdruk.

- In 2015 behalen wij het ISO 14001 certificaat voor Jetairfly.
- In 2015 bouwen wij het aantal brochures verder af met 15 procent.



Bestemmingen

Duurzame vakanties aanbieden op iedere bestemming.

- In 2015 hebben we ons duurzaam vakantieaanbod uitgebreid naar 500 gecertificeerde accommodaties met een duurzaamheidslabel.
- In 2015 ondersteunen wij meer socio-economische projecten op bestemmingen.



Klanten en reisagenten

Duurzame vakanties aanbieden op iedere bestemming.

- In 2015 breiden wij onze communicatie over verantwoord reizen uit.
- In 2015 laten wij meer klanten in duurzame hotels logeren.



Collega's

Alle medewerkers werken in een respectvolle, veilige, gezonde en stimulerende werkomgeving.

- In 2015 sensibiliseren wij onze (toekomstige) medewerkers en communiceren wij over duurzaam ondernemen via duurzaamheids-trainingen.
- In 2015 blijven wij peilen naar de tevredenheid onder werknemers.

Plan d'action de durabilité 2012-2015

Ancrage

Nous intégrons l'entreprenariat durable dans toute l'organisation.

- En 2015, nous obtenons la certification indépendante de Travelife, qui décerne des certifications dans le domaine du tourisme durable aux tour-opérateurs et aux agences de voyages.
- En 2015, nous conservons le TM Travel Award d'organisation touristique durable.

Empreinte écologique

Notre empreinte écologique continue de diminuer.

- En 2015, nous obtenons le certificat ISO 14001 pour Jetairfly.
- En 2015, nous continuons à réduire le nombre de brochures de 15 pour cent.

Destinations

Proposer des vacances durables dans chaque destination.

- En 2015, nous élargissons notre offre de vacances durables, pour atteindre 500 logements certifiés d'un label de durabilité.
- En 2015, nous soutenons davantage de projets socioéconomiques dans les destinations.

Clients et agents de voyages

Proposer des vacances durables dans chaque destination.

- En 2015, nous développons notre communication sur le voyage responsable.
- En 2015, nous plaçons davantage de clients dans des hôtels durables.

Collègues

Tous les collègues évoluent dans un environnement de travail respectueux, sûr, sain et stimulant.

- En 2015, nous sensibilisons nos (futurs) collègues et communiquons sur la responsabilité sociale des entreprises au moyen de formations sur la durabilité.
- En 2015, nous continuons à mesurer la satisfaction de nos employés.



Verankering

Wij integreren duurzaam ondernemen in de hele organisatie.

TUI Belgium draagt de wereld een warm hart toe en voelt zich medeverantwoordelijk voor de duurzame ontwikkeling van de vakantiebestemmingen. De reisorganisatie wil een leidende rol spelen in de Belgische reisindustrie op dit vlak. TUI Belgium richt zich daarom op vakantie met respect voor mens, dier en natuur.

Organisatie

Duurzaam toerisme valt onder de verantwoordelijkheid van de CEO van TUI Benelux, waar TUI Belgium en TUI Nederland onder vallen. De General Managers van beide organisaties hebben duurzaam toerisme operationeel in hun portefeuille. De eindverantwoordelijkheid over het duurzaamheidsbeleid, de strategie en de doelen ligt bij de Clusterboard van TUI Benelux.

TUI Benelux beschikt op clusterniveau over een afdeling Duurzaam Toerisme. Deze afdeling fungeert als kenniscentrum, biedt ondersteuning en is verantwoordelijk voor het ontwikkelen, opstellen en (laten) uitvoeren van het duurzaam toerisme beleid. Het team bestaat uit 3 voltijdse medewerkers, exclusief stagiairs. In België voert de Werkgroep Duurzaam Ondernemen met vertegenwoordigers uit relevante afdelingen de activiteiten uit. Airline Jetairfly heeft een Fly green team, dat zich bezighoudt met het milieucertificaat ISO 14001.

Strategie

TUI Belgium heeft een driejarenstrategie Duurzaam Toerisme Plan 2012-2015, die teneinde is gekomen. De strategie bestaat uit de pijlers Verankering, Ecologische voetafdruk, Bestemmingen, Klanten en reisagenten, en Collega's. In 2016 wordt de nieuwe duurzaamheidsstrategie gelanceerd in lijn met de duurzaamheidsstrategie Better Holidays, Better World van TUI Group.

Transparantie

TUI Belgium is open en transparant over de activiteiten op het gebied van duurzaam ondernemen richting medewerkers en andere belanghebbenden. Alle medewerkers worden op de hoogte gehouden van de duurzaam toerisme ontwikkelingen van de organisatie. De belangrijkste media die worden ingezet zijn personeelsbijeenkomsten, mailings, intranet en de Duurzaam Toerisme Update, een mini-jaarverslag voor alle medewerkers.

Daarnaast richt de onderneming zich op specifieke interne doelgroepen zoals inkomende agenten en productmedewerkers.

Externe belanghebbenden en geïnteresseerden worden geïnformeerd via dit Duurzaam Toerisme jaarverslag, de boekbare websites, zoals www.jetair.be/maatschappelijk-verantwoordelijk-ondernemen, persberichten, social media en de diverse rapportages vanuit TUI Group. In 2014 was TUI Belgium de eerste Belgische reisaanbieder die een duurzaamheidsverslag uitbracht.

Duurzaamheidslabels

TUI Belgium toetst de duurzaamheidsprestaties aan de hand van onafhankelijke keurmerken en systemen. In 2015 ontving Jetairfly het ISO 14001 Environmental Certificate, en is daarmee de enige Belgische passagiersairline met dit milieucertificaat.

Sinds 2008 is TUI Belgium erkend met het certificaat van het West-Vlaams Charter Duurzaam Ondernemen. Het West-Vlaams Charter Duurzaam Ondernemen is een hulpinstrument om duurzaam ondernemen concreet vorm te geven en te werken aan continue verbetering van de prestaties op milieu-, sociaal en economisch vlak. Via het ondertekenen van het West-Vlaams Charter Duurzaam Ondernemen engageert TUI Belgium zich om een actieplan te realiseren rond tien thema's. Tijdens een jaarlijkse evaluatie beoordeelt een team van onafhankelijke deskundigen de resultaten en denkt het evaluatieteam constructief mee over aandachtspunten en verbeteropties. Bij een positieve evaluatie ontvangen de organisaties een jaarcertificaat tijdens een feestelijke academische zitting. In 2015 ontving TUI Belgium het certificaat uit handen van de Vlaamse minister-president Geert Bourgeois.

Jetair heeft in 2014 de criteria voor Travelife Certified geïnventariseerd en getoetst aan de eigen activiteiten. Uit de inventarisatie en in overleg met Travelife bleek dat Jetair nog niet klaar was voor certificering. In 2015 is gewerkt aan het verder voldoen aan de criteria. Travelife Certified (www.travelife.info) is het eerste internationaal erkende duurzaamheidscertificaat voor touroperators en voldoet aan de GSTC-Recognised criteria.

Erkenning

In de Belgische reisbranche worden jaarlijks de TM Travel Awards uitgereikt door het reisvakblad Travel Magazine. Een van de awards betreft de award voor meest duurzame toeristische organisatie. Na drie opeenvolgende jaren deze award in ontvangst te hebben mogen nemen, is de prijs in 2014 naar een andere reisorganisatie gegaan. In november 2015 heeft Jetair de TM Travel Award voor duurzame toeristische organisatie opnieuw gewonnen.

Ambitie 1

We zijn onafhankelijk gecertificeerd op het gebied van duurzaam toerisme door Travelife Certified for Tour Operators and Travel Agencies.

Prestatie 2015

Jetair is in 2015 niet onafhankelijk gecertificeerd op gebied van duurzaam toerisme.

Ambitie 2

We behouden de TM Travel Award voor Duurzame toeristische organisatie.

Prestatie 2015

In november 2015 heeft Jetair de TM Travel Award voor Duurzame toeristische organisatie behaald. In 2014 is de award naar een andere reisorganisatie gegaan.

Jaardoelen 2016

- Het ontvangen van het certificaat voor West-Vlaams Charter Duurzaam Ondernemen.
- Het opzetten en lanceren van de TUI Benelux duurzaam toerisme strategie 2015-2020.
- Het deelnemen aan de TM Travel Award voor Duurzame toeristische organisatie.





Ancrage

Nous intégrons la responsabilité sociétale des entreprises dans toute l'organisation.

TUI Belgium porte la planète dans son cœur et se sent également responsable du développement durable des destinations de vacances. Sur ce plan, l'organisation entend jouer un rôle prépondérant dans l'industrie du voyage belge. Voilà pourquoi elle se tourne vers des vacances respectueuses de l'être humain, des animaux et de la nature.

Organisation

Le tourisme durable relève de la responsabilité du CEO de TUI Benelux, dont dépendent TUI Belgium et TUI Nederland. Les opérations liées au tourisme durable sont du ressort des directeurs généraux des deux organisations. La responsabilité finale de la politique de durabilité, de la stratégie et des objectifs incombe au Clusterboard de TUI Benelux.

Au niveau du cluster, TUI Benelux dispose d'un département "Tourisme durable". Ce département fait fonction de centre des connaissances, apporte son soutien et est responsable du développement, de la rédaction et de la réalisation de la politique en matière de tourisme durable. L'équipe se compose de 3 ETP, hormis les stagiaires. En Belgique, le groupe de travail "Responsabilité sociétale des entreprises" gère les activités en collaboration avec les représentants des départements pertinents. La compagnie aérienne Jetairfly a mis sur pied une Fly Green Team qui s'occupe du certificat environnemental ISO 14001.

Stratégie

TUI Belgium a mis en œuvre son Plan d'action de durabilité 2012-2015, une stratégie triennale qui est arrivée à son terme. Celle-ci reposait sur les piliers suivants: ancrage, empreinte écologique, destinations, clients et agents de voyages, et collègues. En 2016, une nouvelle stratégie de développement durable sera lancée dans la lignée de la stratégie de développement durable "Better Holidays, Better World" de TUI Group.

Transparence

L'organisation TUI Belgium adopte une position ouverte et transparente concernant ses activités en matière de développement durable à l'égard de ses collaborateurs et des autres parties prenantes. Tous les collaborateurs sont tenus au courant des évolutions de l'organisation dans le domaine. Les principaux médias utilisés sont les réunions du personnel, les e-mails, l'intranet et la "Mise à jour sur le tourisme durable", un petit rapport annuel

destiné à l'ensemble des collègues. En outre, l'entreprise se concentre sur des groupes cibles spécifiques en interne, tels que les agents réceptifs et les collaborateurs en charge des produits.

Les parties prenantes externes et autres personnes intéressées sont tenues informées par le biais de ce rapport annuel sur le tourisme durable, des sites Internet de réservation, tels que www.jetair.be/fr/responsabilite-sociale-entreprise, des communiqués de presse, des médias sociaux et de divers comptes rendus partagés par TUI Group. En 2014, TUI Belgium a été la première organisation de voyages belge à publier un rapport sur le développement durable.

Labels de durabilité

TUI Belgium évalue ses prestations en matière de développement durable grâce à des labels de qualité et systèmes indépendants. En 2015, Jetairfly a reçu le certificat environnemental ISO 14001 et est ainsi devenue la seule compagnie aérienne belge à disposer de celui-ci.

Depuis 2008, TUI Belgium reçoit le certificat de la charte "West-Vlaams Charter Duurzaam Ondernemen". Il s'agit d'un outil destiné à matérialiser l'entrepreneuriat durable et à améliorer constamment les performances sur le plan environnemental, social et économique. En signant la "West-Vlaams Charter Duurzaam Ondernemen", TUI Belgium s'engage à mettre en œuvre un plan d'action axé sur dix thèmes. Lors d'une évaluation annuelle, une équipe d'experts indépendants analyse les résultats et réfléchit de manière constructive aux points importants et aux possibilités d'amélioration. Si l'évaluation se révèle positive, les entreprises reçoivent un certificat annuel à l'occasion d'une séance académique festive. En 2015, TUI Belgium a reçu ce certificat des mains du ministre-président flamand Geert Bourgeois.

En 2014, Jetair a répertorié les critères de Travelife Certified et testé ses activités. Une fois cet inventaire établi et en concertation avec Travelife, il est apparu que l'entreprise n'était pas encore prête pour la certification. En 2015, l'organisation a continué à travailler en vue de se conformer aux critères. Travelife Certified (www.travelife.info) est la première certification de durabilité pour les tour-opérateurs à être reconnue sur la scène internationale et répond aux critères GSTC-Recognised.

Reconnaissance

Dans le secteur du voyage belge, les TM Travel Awards sont décernés chaque année par le Travel Magazine, une revue spécialisée dans le domaine. L'un des Awards est attribué à l'organisation touristique la plus durable. Après avoir été octroyé à Jetair trois années de suite, ce prix est revenu à une autre organisation de voyages en 2014. En novembre 2015, Jetair a une nouvelle fois remporté le TM Travel Award d'organisation touristique durable.

Ambition 1

Nous obtenons la certification indépendante de Travelife, qui décerne des certifications dans le domaine du tourisme durable aux tour-opérateurs et aux agences de voyages.

Accomplissement 2015

En 2015, Jetair n'a pas obtenu la certification indépendante dans le domaine du tourisme durable.

Ambition 2

Nous conservons le TM Travel Award d'organisation touristique durable.

Accomplissement 2015

En novembre 2015, Jetair a reçu le TM Travel Award d'organisation touristique durable. En 2014, le prix avait été décerné à une autre organisation de voyages.

Objectifs de l'année 2016

- L'obtention du certificat de la charte "West-Vlaams Charter Duurzaam Ondernemen".
- La mise en place et le lancement de la stratégie de tourisme durable 2015-2020 de TUI Benelux.
- La participation au TM Travel Award d'organisation touristique durable.





Ecologische voetafdruk

Verdere daling van onze ecologische voetafdruk.

Ongeveer vijf procent van de wereldwijde CO₂-uitstoot is toe te schrijven aan de toerismesector (UNWTO, 2007). Zonder veranderingen in de branche zal de uitstoot in 2035 nog eens 130 procent hoger zijn dan in 2005. TUI Belgium richt zich daarom op het verlagen van de ecologische voetafdruk, van zowel de airline Jetairfly als van de operationele activiteiten in de kantoren en winkels.

Jetairfly en CO₂-uitstoot

Jetairfly besteedt zowel bij de samenstelling van de vloot als ook tijdens de voorbereiding, het vertrek, de vlucht en de aankomst van haar vliegtuigen veel aandacht aan het verlagen van brandstofverbruik en daarmee van haar kosten. Jetairfly neemt daarnaast ten aanzien van alle vluchtgerelateerde producten en diensten nog diverse andere maatregelen op het gebied van duurzaam ondernemen.

De airline telt 23 vliegtuigen tijdens het zomerseizoen 2015 en heeft met een gemiddelde leeftijd van ongeveer 5 jaar de jongste en modernste vloot van België. In 2013 is de vloot uitgebreid met een Boeing 787 Dreamliner. Dit type vliegtuig is ongeveer twintig procent zuiniger dan vergelijkbare toestellen van dezelfde grootte. De Dreamliner maakt bij het opstijgen en landen 60 procent minder lawaai dan een standaard vliegtuig. Ook tijdens het vliegen is er beduidend minder geluid. In 2014 en 2015 zijn de Boeings 737 uitgerust met Split Scimitar Winglets. Deze uiteindelijk aan de vleugels zorgen voor een extra twee procent brandstofreductie.

In 2015 is de gemiddelde CO₂-uitstoot per passagierskilometer op basis van de Engelse DEFRA rekenmethode 72,7 gram; op basis van de Europese rekenmethode EN16258 69,6 gram. Tussen 2008 en 2015 is de uitstoot gereduceerd met 14,5 procent.

CO ₂ -uitstoot Jetairfly	basisjaar 2008	2013	2014	2015
Gemiddelde CO ₂ -uitstoot per kilometer per passagier (in gram CO ₂ /RPK/per boekjaar)	85,0	73,9	73,1	72,7

Jetairfly en ISO 14001

In 2015 ontving Jetairfly het ISO 14001 Environmental Certificate, en is daarmee de enige Belgische passagiersairline met dit milieucertificaat. Dit certificaat houdt in dat Jetairfly zo milieubewust mogelijk werkt en milieuprestaties continu verbetert. De thema's waar Jetairfly zich op richt zijn: uitstoot van de vlucht en van het vervoer, afval, papier en energie. TUI Group, waar Jetairfly onderdeel van uitmaakt, had het vooruitstrevende doel gesteld dat alle TUI airlines uiterlijk in 2015 ISO 14001 gecertificeerd moesten zijn.

Biobrandstof

Naast het reduceren van de uitstoot van haar vloot, richt Jetairfly zich op een langetermijnstrategie voor duurzame biobrandstof in samenwerking met de Nederlandse zustermaatschappij TUIfly.

Biobrandstoffen zijn al vaak in opspraak gekomen door de concurrentie met land- en drinkwatergebruik. Jetairfly en TUIfly kiezen daarom voor een samenwerking met AlgaePARC, een Nederlandse onderzoeksfaciliteit van Wageningen UR (University & Research Centre) (www.algaeparc.nl). In AlgaePARC wordt specifiek onderzoek gedaan naar de productie van chemicaliën en brandstoffen uit microalgen. Algen kunnen namelijk worden gekweekt op locaties die ongeschikt zijn voor landbouw en in zeewater, zodat er geen concurrentie is met de voedselproductie. In 2015 ondersteunen de airlines onderzoek dat zich richt op de ontwikkeling van een zelfstandige onderzoeksfaciliteit voor algen op het Caribische eiland Bonaire.

Kantoren en CO₂-uitstoot

TUI Belgium wil met haar hoofdkantoren en winkels het goede voorbeeld geven. De reisorganisatie richt zich daarom op het verduurzamen van de interne bedrijfsvoering in alle bedrijfspanden van TUI Belgium met als doel de CO₂-uitstoot te verminderen van de bedrijfsactiviteiten. TUI Belgium heeft nog niet de ecologische voetafdruk van haar bedrijfsactiviteiten berekend.

Ambitie 3

Wij behalen het ISO 14001 certificaat voor Jetairfly.

Prestatie 2015

In 2015 ontving Jetairfly het ISO 14001 Environmental Certificate, en is daarmee de enige Belgische passagiersairline met dit milieucertificaat.

Ambitie 4

Wij bouwen het aantal brochures verder af met 15 procent.

Prestatie 2015

De brochureproductie in kilogram is met 34,3 procent gedaald sinds 2011.

Jaardoelen 2016

- Het behouden van het ISO 14001 certificaat voor Jetairfly.
- Het reduceren van de gemiddelde CO₂-uitstoot per passagierskilometer met 0,2 procent ten opzichte van 2015, op basis van de EN16258 rekenmethode.
- Het berekenen van de CO₂-voetafdruk van de bedrijfsactiviteiten.
- Het reduceren van het totale gewicht van de brochures en prijsbijlages met 4 procent ten opzichte van 2015.





Ecologische voetafdruk (vervolg)

Verdere daling van onze ecologische voetafdruk.

Inkoop

TUI Belgium streeft naar het integreren van duurzaamheid bij de inkoop en aanbesteding van niet-reisgerelateerde producten en diensten. Zowel bij het opstellen van de offerteaanvragen als bij de selectie van de finale leverancier wordt er rekening gehouden met diverse duurzaamheidsfactoren. TUI Belgium werkt momenteel aan het integreren van clausules over duurzaam ondernemen in de algemene voorwaarden.

Alle kantoren en winkels schenken fair trade koffie en thee. Er is nog geen inzicht in het aanbod van milieuvriendelijke kantoorartikelen en het cateringassortiment bij Jetairport. In Oostende is er geen catering beschikbaar.

Energie

TUI Belgium heeft in 2015 een nieuw energiecontract afgesloten. Groene stroom en groen gas zijn geen onderdeel van het energiecontract. De energie is niet gecompenseerd.

In de panden van TUI Belgium worden maatregelen genomen om het energieverbruik te reduceren. In het kantoor in Zaventem wordt (beperkt) gebruik gemaakt van LED-verlichting; het hoofdaandeel bestaat uit de energiebesparende TL5 lampen. De verlichting in het hoofdkantoor in Oostende zal in 2016 vervangen worden voor LED-verlichting. Bovendien heeft het bedrijf deelgenomen aan Earth Hour, een internationale campagne van natuurbehoudsorganisatie WWF om een uur het licht te doven voor de aarde. TUI Belgium heeft de buitenverlichting en de neon-reclame van de hoofdkantoren gedoofd en de medewerkers opgeroepen om ook deel te nemen.

Papier

Kantoorpapier

Alle vestigingen van TUI Belgium gebruiken brief- en kopieerpapier, dat gerecycleerd is en/of beschikt over een milieukeurmerk, zoals FSC en EU Ecolabel. De airline Jetairfly heeft bovendien als doelstelling papierloos te werken.

Brochures

De brochureproductie in kilogram is met 34,3 procent gedaald

sinds 2011. Berekend vanaf 2009 is het aantal brochures bijna gehalveerd. De year-on-year reductie van brochures tussen de jaren 2013/14 en 2014/15 bedraagt 6,7 procent.

Eenzijds speelt de focus op onlineboekingen hierin een belangrijke rol, anderzijds is TUI Belgium steeds bewuster gaan werken met brochurestocks. Alleen de aantallen die gevraagd worden door de reisagenten worden geleverd, zodat er minder reststock overblijft.

Alle papier voor de kleurbrochures is PEFC Certified. Het papier is geen gerecycleerd papier. De prijsbrochures zijn geprint op deels gerecycleerd papier.

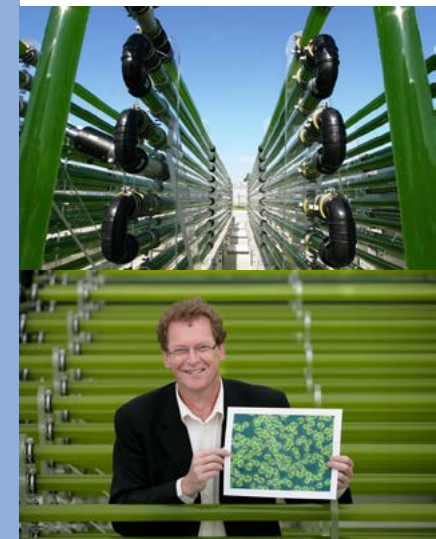
Bestemmingsboekjes

Klanten ontvangen bij aankomst op de bestemming een bestemmingsboekje. Het aantal bestemmingsboekjes is ten opzichte van 2013/14 toegenomen met 6,7 procent. Dit is met name het gevolg van een groei in het aantal boekingen op de bestemmingen waar de bestemmingsboekjes worden verspreid.

Afval

De kantoren van TUI Belgium voldoen aan de wetgeving rondom afvalverwerking. Onder andere PMD, papier, karton, verpakkingsfolie en batterijen worden apart aangeleverd aan afvalverwerkingsbedrijven. In Oostende is de afvalscheiding in de werkruimtes geëvalueerd. Op basis daarvan is besloten de prullenbakken onder de bureaus weg te nemen en kunnen collega's hun afval scheiden in de gangen.

Met ingang van december 2015 werkt TUI Belgium samen met Close the Gap. Afgeschreven computers, laptops, beeldschermen, telefoons, toetsenborden en printers worden gedoneerd aan Close the Gap. Deze organisatie wil de digitale kloof tussen ontwikkelingslanden en westerse landen verkleinen. Close the Gap laat het computermateriaal volledig wissen, schoonmaken en opnieuw gebruiksklaar maken. De organisatie heeft 3500 projecten in 56 landen, waar ze het ingezamelde materiaal verdeelt. In die landen geeft ze ook trainingen om de lokale bevolking te leren omgaan met de apparatuur. Wanneer de apparaten aan het eind van hun tweede leven zijn gekomen,





Ecologische voetafdruk (vervolg)

Verdere daling van onze ecologische voetafdruk.

voorziet de organisatie verantwoorde recyclage. Eind 2015 zijn ook de oude uniformen van het vliegend personeel van Jetairfly voor hergebruik gedoneerd aan Sympany en Dress for Success in Nederland, en het Belgische Conson in Oostende, dat zich inzet voor kansarmen. Sympany verkoopt de kleding aan Afrikaanse partners die de kleding verkopen in winkels waarvan de opbrengst gaat naar lokale projecten. Dress for Success helpt werkzoekenden met een laag inkomen aan kleding voor hun sollicitatiegesprek.

Mobiliteit

In 2015 organiseerde Jetair een Car Free Day. Collega's die deze dag de wagen thuis lieten en lopend, fietsend of met het openbaar vervoer naar kantoor kwamen kregen 's ochtends een ontbijtje aangeboden. Tachtig collega's namen deel aan dit initiatief.

Om collega's ook op langere termijn te inspireren gebruik te maken van andere vervoersvormen dan de wagen zijn 25 extra bedrijfsfietsen beschikbaar voor personeel met een treinabonnement. Deze fietsen kunnen gebruikt worden voor het vervoer tussen het station en het Jetair-kantoor in Oostende.

In februari 2015 heeft het kantoor in Oostende deelgenomen aan de Testkaravaan, onderdeel van de campagne voor woon-werkverkeer 'De testkaravaan komt er aan!' van het provinciebestuur van West-Vlaanderen. Via de Testkaravaan kunnen de medewerkers van deelnemende bedrijven gedurende enkele weken gratis diverse vervoersmiddelen proberen voor hun woon-werkverkeer.

De Testkaravaan bestaat uit klassieke fietsen, elektrische fietsen, vouwfietsen, bakfietsen en fietskarren. De Testkaravaan gaat verder dan de fiets, met probeerpassen voor de trein, bus, Blue Bike en carpoolpromotie.

Jetairfly heeft twee 100 procent elektrische wagens in het wagenpark. Deze auto's worden gebruikt om Ground Support Agents en technici tot bij de vliegtuigen te brengen op Brussels Airport. Bij het hoofdkantoor en de onderhoudsloods zijn twee oplaadpunten voor de elektrische wagens aanwezig.

In 2015 is een mobiliteitsscan met betrekking tot woon-werkverkeer uitgevoerd onder het personeel. De resultaten hiervan zullen nog geanalyseerd worden, waarna bekeken wordt hoe het woon-werkverkeer te verduurzamen is.

Gebouwen

Jetairport, het kantoor in Zaventem, is sinds 2013 in gebruik. Het gebouw is voorzien van een aantal energiebesparende maatregelen.

Het pand beschikt over een warmtekruis koppeling (WKK). Dit systeem zorgt ervoor dat bij het opwekken van elektriciteit de restenergie (in de vorm van warmte) wordt gerecupereerd voor het verwarmingssysteem van het gebouw. Dit efficiënte systeem reduceert het energieverbruik. Op het dak van het pand is een koeltoren geplaatst, die de koelere buitenlucht gebruikt om de temperatuur in het gebouw op een natuurlijke manier te regelen. Hierdoor zijn tijdens het grootste gedeelte van het jaar geen extra installaties nodig om de lucht in het gebouw af te koelen. Bovendien is het ganse gebouw volgens de strengste normen geïsoleerd om onnodig energieverlies tegen te gaan.

Een regenwaterrecuperatiesysteem voorziet de toiletten op een natuurlijke manier van water en alle ruimtes zijn voorzien van bewegingssensoren om de verlichting aan te sturen. Op die manier blijft de verlichting nergens onnodig branden.

Bijen

Met de installatie van twee bijenkasten van Amielo op het dak van het kantoor in Oostende engageert Jetair zich voor het behoud van en het herstel van de bijenpopulatie. Er leven zo'n zestig- tot zeventigduizend honingbijen in de kasten. Het project wordt geleid door een professionele imker.

Collega's worden regelmatig geïnformeerd over de voortgang. In december 2015 zijn de eerste potjes honing uitgereikt. De overige honing zal verkocht worden als Oostendse stadshoning.





Empreinte écologique

Notre empreinte écologique continue de diminuer.

Environ cinq pour cent des émissions mondiales de CO₂ sont attribuées au secteur du tourisme (OMT, 2007). Sans changement dans l'industrie d'ici là, en 2035, elles seront 130 pour cent plus élevées qu'en 2005. Voilà pourquoi TUI Belgium poursuit l'objectif de réduire l'empreinte écologique de sa compagnie aérienne Jetairfly, mais aussi de ses activités opérationnelles dans ses agences et ses boutiques.

Jetairfly et les émissions de CO₂

Tant lors de la composition de sa flotte que lors de la préparation, du décollage, du vol et de l'atterrissage de ses avions, Jetairfly accorde beaucoup d'attention à la diminution de la consommation de carburant et, par conséquent, de ses frais. De plus, la compagnie a pris plusieurs autres mesures en matière de développement durable pour tous les produits et services liés aux vols.

Durant la saison d'été 2015, la compagnie aérienne comptait 23 avions dont l'âge moyen s'élevait à environ 5 ans. De ce fait, elle disposait de la flotte la plus jeune et la plus moderne de Belgique. En 2013, cette dernière a accueilli un Boeing 787 Dreamliner. Ce type d'avion est environ vingt pour cent plus respectueux de l'environnement que des appareils comparables de la même taille. Au décollage et à l'atterrissage, le bruit qu'il produit est en effet réduit de soixante pour cent par rapport à un avion standard. En vol aussi, il est considérablement moins bruyant. En 2014 et 2015, les Boeing 737 ont été équipés de Split Scimitar Winglets. Cette nouvelle forme des extrémités des ailes permet de faire baisser la consommation de kérosène de deux pour cent.

En 2015, les émissions moyennes de CO₂ au kilomètre par passager s'élevaient à 72,7 grammes selon la méthode de calcul du DEFRA anglais et à 69,6 grammes selon la méthode de calcul européenne EN16258. Entre 2008 et 2015, les émissions ont été réduites de 14,5 pour cent.

Émissions de CO ₂ de Jetairfly	Année de base 2008	2013	2014	2015
Émissions moyennes de CO ₂ au kilomètre par passager (en grammes CO ₂ /KPP/par exercice)	85,0	73,9	73,1	72,7

Jetairfly et l'ISO 14001

En 2015, Jetairfly a reçu le certificat environnemental ISO 14001 et est ainsi devenue la seule compagnie aérienne belge à disposer de celui-ci. Il implique que la compagnie respecte autant que possible l'environnement dans ses activités et qu'elle améliore constamment ses performances environnementales. Jetairfly se concentre sur les points suivants: les émissions des vols et du transport, les déchets, le papier et l'énergie. TUI Group, dont Jetairfly fait partie, avait exigé que toutes les compagnies aériennes TUI obtiennent le certificat ISO 14001 en 2015 au plus tard.

Biocarburant

En plus de réduire les émissions de sa flotte, Jetairfly vise une stratégie à long terme basée sur le biocarburant durable en collaboration avec TUIfly, sa compagnie sœur néerlandaise.

Les biocarburants ont déjà été souvent remis en cause du fait qu'ils nécessitent l'utilisation de terres cultivables et d'eau douce. Voilà pourquoi Jetairfly et TUIfly ont choisi de collaborer avec AlgaePARC, un centre de recherches néerlandais de l'université Wageningen UR (University & Research Centre) (www.algaeparc.nl). Ce dernier cible ses recherches sur la production de produits chimiques et de carburants issus de microalgues. En effet, les algues peuvent être cultivées dans des endroits impropres à l'agriculture et dans l'eau de mer. Elles ne font donc aucunement concurrence à la production de nourriture. En 2015, les compagnies aériennes ont apporté leur soutien aux études liées au développement d'un centre de recherches indépendant dédié aux algues sur l'île de Bonaire dans les Caraïbes.

Bâtiments et émissions de CO₂

Au sein de ses sièges et agences de voyages, TUI Belgium souhaite donner le bon exemple. Voilà pourquoi l'organisation de voyages s'efforce de rendre la gestion interne de tous les bâtiments de TUI Belgium plus durable, en vue de réduire les émissions de CO₂ de ses activités. L'organisation n'a pas encore calculé l'empreinte écologique de ces dernières.

Ambition 3

Nous obtenons le certificat ISO 14001 pour Jetairfly.

Accomplissement 2015

En 2015, Jetairfly a reçu le certificat environnemental ISO 14001 et est ainsi devenue la seule compagnie aérienne belge à disposer de celui-ci.

Ambition 4

Nous continuons à réduire le nombre de brochures de 15 pour cent.

Accomplissement 2015

La production de brochures en kilogrammes a diminué de 34,3 pour cent depuis 2011.

Objectifs de l'année 2016

- La conservation du certificat ISO 14001 pour Jetairfly.
- La réduction des émissions moyennes de CO₂ au kilomètre par passager de 0,2 pour cent par rapport à 2015, sur la base de la méthode de calcul EN16258.
- Le calcul de l'empreinte en CO₂ des activités de l'entreprise.
- La réduction du poids total des brochures et des cahiers des prix de quatre pour cent par rapport à 2015.





Empreinte écologique (suite)

Notre empreinte écologique continue de diminuer.

Achat

TUI Belgium entend intégrer le développement durable dans l'achat et l'adjudication des produits et services non reliés aux voyages. Tant lors de la rédaction des demandes d'offre que lors de la sélection du fournisseur final, plusieurs facteurs de développement durable sont pris en compte. TUI Belgium travaille actuellement à l'intégration de clauses sur le développement durable dans ses conditions générales.

Dans tous les bureaux et agences, du café et du thé issus du commerce équitable sont offerts. Il n'est pas encore envisagé de proposer des articles de bureau respectueux de l'environnement et de modifier l'assortiment du service de restauration du Jetairport. À Ostende, aucun service de restauration n'est prévu.

Énergie

En 2015, TUI Belgium a conclu un nouveau contrat énergétique, n'incluant ni énergie, ni gaz verts. L'énergie n'est donc pas compensée.

Dans les bâtiments de TUI Belgium, des mesures ont été prises afin de réduire la consommation d'énergie. Dans les bureaux de Zaventem, l'utilisation d'éclairage LED reste limitée. Des lampes TL5, qui garantissent une bonne économie d'énergie, ont été installées dans la majeure partie du bâtiment. En 2016, un éclairage LED sera installé partout au siège d'Ostende. En outre, l'entreprise a participé à l'Earth Hour, une campagne internationale de l'organisation de préservation de la nature WWF, qui consiste à éteindre les lumières pendant une heure pour la planète. TUI Belgium a coupé l'éclairage extérieur et les enseignes lumineuses de ses sièges et a invité ses collaborateurs à faire de même chez eux.

Papier

Papier utilisé dans les bureaux

Dans tous les établissements de TUI Belgium, le papier à lettres et à copier utilisé est recyclé et/ou dispose d'un label environnemental, tel que FSC ou EU Ecolabel. Par ailleurs, la compagnie aérienne Jetairfly s'est fixée pour objectif de travailler de manière entièrement informatisée.

Brochures

La production de brochures en kilogrammes a diminué de 34,3 pour cent depuis 2011. Par rapport à 2009, le nombre de brochures a presque été réduit de moitié. La réduction annuelle de ce nombre entre les années 2013-2014 et 2014-2015 s'élève à 6,7 pour cent.

D'une part, l'accent mis sur les réservations en ligne joue un rôle important dans ce cadre. D'autre part, TUI Belgium travaille à une gestion des stocks des brochures de plus en plus optimale. Les agents de voyages ne reçoivent que les quantités demandées afin que le stock restant soit réduit.

Tout le papier des brochures en couleurs est certifié PEFC, mais n'est pas recyclé. Les cahiers de prix, quant à eux, sont imprimés sur du papier en partie recyclé.

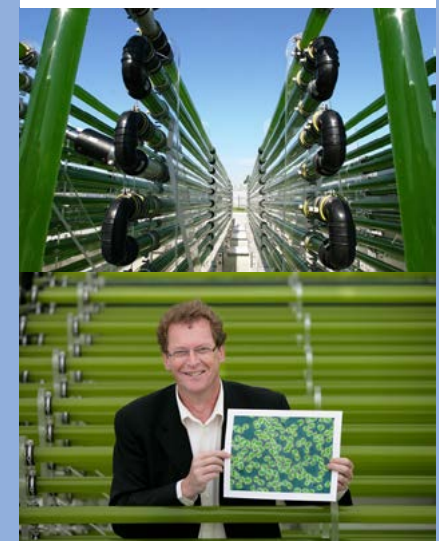
Livrets d'information

À leur arrivée dans leur destination, les clients reçoivent un livret d'information. Par rapport à 2013-2014, leur nombre a augmenté de 6,7 pour cent, en raison notamment de l'élévation du nombre de réservations dans les destinations où ils sont distribués.

Déchets

Les bureaux de TUI Belgium respectent la législation en matière de traitement des déchets. Les PMC, le papier, les cartons, les emballages et les piles, entre autres, sont livrés séparément aux entreprises de traitement des déchets. À Ostende, le tri sélectif dans les espaces de travail a été évalué. Sur cette base, la décision a été prise de supprimer les poubelles sous les bureaux et d'inviter les collègues à utiliser celles présentes dans les couloirs.

Depuis début décembre 2015, TUI Belgium collabore avec Close the Gap. Dans ce cadre, les vieux ordinateurs de bureau ainsi que les portables, les écrans, les téléphones, les claviers et les imprimantes sont donnés à cette organisation, qui poursuit l'objectif de réduire le fossé numérique entre les pays en voie de développement et les pays occidentaux. Elle reformate complètement, nettoie et remet en état le matériel informatique. Elle gère 3500 projets dans 56 pays, où le matériel collecté est distribué.





Empreinte écologique (suite)

Notre empreinte écologique continue de diminuer.

Elle y donne également des formations afin d'apprendre à la population locale à utiliser les appareils. Une fois que ceux-ci arrivent à l'issue de leur deuxième vie, l'organisation en assure le recyclage responsable. Fin 2015, les anciens uniformes du personnel navigant de Jetairfly ont été donnés à Sympany et Dress for Succes aux Pays-Bas, ainsi qu'à la "Belgische Conson" à Ostende, qui œuvre pour les personnes défavorisées. Sympany vend les vêtements à des partenaires africains, qui les revendent à leur tour dans des magasins dont les recettes sont reversées à des projets locaux. Dress for Success vient en aide aux demandeurs d'emploi à faible revenu en leur fournissant une tenue pour leur entretien d'embauche.

Mobilité

En 2015, Jetair a organisé un "Car Free Day". Les collègues qui ont laissé leur voiture chez eux ce jour-là et se sont rendus sur leur lieu de travail à pied, en vélo ou en transports en commun ont eu droit à un petit déjeuner dès leur arrivée. Quatre-vingts collaborateurs ont pris part à l'initiative.

Afin d'inciter les collègues à utiliser un autre moyen de transport que la voiture à long terme, vingt-cinq vélos d'entreprise supplémentaires ont été mis à la disposition du personnel en combinaison avec un abonnement de train. Ceux-ci peuvent être utilisés pour parcourir le trajet entre la gare et les bureaux de Jetair à Ostende.

En février 2015, le siège de la côte a participé à la "Testkaravaan", une initiative de la campagne relative au trajet domicile-travail "De Testkaravaan komt er aan!" du gouvernement provincial de la Flandre-Occidentale. Celle-ci permet aux collaborateurs des entreprises participantes d'essayer gratuitement divers moyens de transport durant quelques semaines pour parcourir leur trajet domicile-travail.

Elle propose des vélos classiques, électriques et pliants, des triporteurs ainsi que des remorques pour vélos. Elle va également plus loin en offrant des billets pour essayer le train, le bus et la location de Blue Bikes et en faisant la promotion du covoiturage.

Le parc automobile de Jetairfly comprend deux voitures totale-

ment électriques. Elles sont utilisées pour amener les Ground Support Agents et les techniciens à proximité des avions à l'aéroport de Bruxelles. Deux stations de recharge ont été installées à côté du siège et du hangar de maintenance.

En 2015, les membres du personnel ont été soumis à un scan de mobilité relatif à leur trajet domicile-travail. L'analyse des résultats permettra de voir comment il est possible de rendre ce trajet plus durable.

Bâtiments

Jetairport, le siège de Zaventem, est occupé depuis 2013. Diverses mesures d'économie d'énergie ont été adoptées lors de la conception du bâtiment.

Ce dernier est équipé d'un système de cogénération, qui récupère l'énergie thermique dégagée lors de la production d'électricité pour le chauffage du bâtiment. Très efficace, il permet de réduire la consommation d'énergie. Par ailleurs, une tour de refroidissement a été placée sur le toit. Celle-ci utilise l'air extérieur plus froid pour réguler la température du bâtiment naturellement. De ce fait, durant la majeure partie de l'année, aucun autre équipement n'est nécessaire pour refroidir l'air dans les bureaux. En outre, le bâtiment tout entier a été isolé conformément aux normes les plus strictes afin d'éviter les pertes d'énergie inutiles.

Un système de récupération des eaux de pluie alimente les toilettes en eau de manière naturelle. De plus, toutes les pièces ont été équipées de détecteurs de mouvement destinés à gérer l'éclairage. Les lumières ne restent donc jamais allumées pour rien.

Abeilles

Grâce à l'installation de deux ruches d'Amiello sur le toit du bâtiment d'Ostende, Jetair s'engage en faveur de la protection et du rétablissement de la population d'abeilles. Environ soixante à septante mille abeilles mellifères y vivent. Le projet est géré par un apiculteur professionnel. Les collègues sont régulièrement informés sur l'avancement du projet. En décembre 2015, les premiers pots de miel ont été distribués. Le reste de la production sera vendu en tant que miel de la ville d'Ostende.





Bestemmingen

Duurzame vakanties aanbieden op iedere bestemming.

Om de kwaliteit en het bijzondere karakter van de vakantiebestemming te behouden, selecteert TUI Belgium haar vakantieproducten met zorg. De reisorganisatie richt zich daarom op het verduurzamen van de inkoop van vervoer, verblijf en vermaak. Zij werkt daarvoor samen met diverse nationale en internationale organisaties, met als doel de positieve effecten van de organisatie in vakantiebestemmingen te versterken en de negatieve gevolgen af te vlakken.

Ketenverantwoordelijkheid

De belangrijkste toeleveranciers voor vakanties van TUI Belgium zijn de aanbieders van accommodaties, de lokale agenten die onder andere de transfers verzorgen, de excursieaanbieders en de luchtvaartmaatschappijen.

TUI Belgium hanteert duurzaamheidsrichtlijnen in de contracten met de toeleveranciers en afnemers. De accommodatiecontracten hebben een 'Sustainable Development' addendum. In de contracten voor de gedifferentieerde producten zijn specificaties i.v.m. duurzaam toerisme opgenomen, met onder andere de verplichting om een Travelife of ander GSTC-erkend label te behalen of te behouden en/of te voldoen aan richtlijnen op het gebied van water- en energieverbruik. De gedifferentieerde accommodaties zijn onder andere COUPLES, MAGIC LIFE, SENSATORI, SPLASHWORLD, SUNECLUB, BARKIE KIDS CLUB, DISCOVERY POINT, JETAIR BEST FAMILY en TIME TO SMILE.

De contracten van TUI Belgium met TUI en non-TUI inkomende agenten, excursieaanbieders en luchtvaartmaatschappijen hebben nog geen eisen i.v.m. duurzaam toerisme. Met ingang van 2013 hanteert TUI Group een Supplier Code of Conduct voor alle leveranciers. De Code stelt minimumstandaarden die verwacht worden van leveranciers en hun werknemers, agenten en dochterondernemingen. De Code heeft betrekking op mensenrechten en arbeidsrecht, ondersteuning aan lokale gemeenschappen, milieueffecten en omkoping en corruptie.

Accommodaties

TUI Belgium streeft naar het verduurzamen van het accommodatieaanbod en vergroten van het aantal accommodaties met een duurzaamheidslabel. TUI Belgium heeft 399 accommodaties in het aanbod die beschikken over een duurzaamheidslabel. Het aantal gecertificeerde accommodaties wordt verantwoord door het berekenen van het aantal accommodaties met een erkend duurzaamheidslabel. Goedgekeurde duurzaamheidslabels zijn erkend door Global Sustainable Tourism Council (bijvoorbeeld Travelife), zijn internationale standaarden voor milieumanagement (bijvoorbeeld ISO 14001 en EU-Ecolabel) of hebben grote internationale erkenning (bijvoorbeeld Green Key). Deze accommodaties nemen bijvoorbeeld vergaande maatregelen voor water, energie en afval, behandelen medewerkers eerlijk, gebruiken regionale producten en zijn actief betrokken bij de lokale bevolking.

Excursies

Op de bestemming werkt TUI Belgium samen met lokale agenten die onder andere de transfers en de excursies verzorgen. TUI Belgium neemt maatregelen om het excursieaanbod te verduurzamen. TUI Belgium steunde financieel lokale projecten via het 'Discovery Point' concept en de 'Discovery Highlight' excursies. Gedurende de seizoenen winter 2014-2015 en zomer 2015 zijn deze concepten afgebouwd. Met ingang van zomer 2015 heeft TUI Destination Services de 'Collection' excursies geïntroduceerd. 'Collection' excursies worden exclusief aangeboden aan TUI-klienten en voldoen aan duurzaamheidsrichtlijnen. 'Collection' wordt in 27 vakantiebestemmingen uit het Belgische aanbod aangeboden. Daarnaast worden bepaalde excursies niet meer aangeboden en richtlijnen gehanteerd, zoals de Global Welfare Guidance for Animals in Tourism. In 2015 kondigde Jetair als eerste Belgische reisorganisatie aan om olifantenritten en -shows te stoppen met ingang van zomer 2016.

Accommodaties met duurzaamheidslabel	2013	2014	2015
Aantal duurzame accommodaties van laatste twee afgesloten seizoenen bij sluiting zomerseizoen	194*	429	399
Gemiddelde per jaar aandeel klanten in duurzame accommodatie (in percentage)	n.b.	11,5%	17,3%

*zomeraanbod 2013

Ambitie 5

Wij hebben ons duurzaam vakantieaanbod uitgebreid naar 500 gecertificeerde accommodaties met een duurzaamheidslabel.

Prestatie 2015

Jetair heeft 399 accommodaties met een duurzaamheidslabel in het aanbod.

Ambitie 6

Wij ondersteunen meer socio-economische projecten op bestemmingen.

Prestatie 2015

TUI Belgium heeft haar financiële steun aan diverse lokale projecten via het concept Discovery Point en de excursies Discovery Highlight moeten afbouwen door het stoppen ervan.

Jaardoelen 2016

- Het aanbod gecertificeerde accommodaties met een duurzaamheidslabel uitbreiden naar 500.
- In alle accommodatiecontracten is een duurzaamheidsclausule/-addendum opgenomen.
- Excursies voldoen aan de Global Welfare Guidance for Animals in Tourism.
- Het verder doorvoeren van The Child Protection Code in samenwerking met ECPAT.
- Het voorzetten van het corporate partnerschap met Artsen Zonder Grenzen.



Bestemmingen (vervolg)

Duurzame vakanties aanbieden op iedere bestemming.

Samenwerkingsverbanden

Om de kwaliteit van vakanties te borgen, is het van belang dat de reisindustrie zich ook buigt over wereldwijde problemen zoals klimaatverandering, waterschaarste, armoede, vervuiling, biodiversiteitsverlies, dierenleed en mensenrechten, waaronder de exploitatie van kinderen, die een impact hebben op de vakantiebestemmingen en de lokale gemeenschappen.

Kindersekstoerisme

In 2010 ondertekende moederorganisatie TUI Group (destijds TUI Travel PLC) de Tourism Child Protection Code (www.thecode.org) namens alle mainstream reisorganisaties, waaronder TUI Belgium. De organisatie die de Code in België vertegenwoordigt, is ECPAT België (www.ecpat.be).

Door deze verklaring zet TUI Belgium zich sinds 2010 in voor de bescherming van kinderen tegen seksuele exploitatie op vakantiebestemmingen. TUI Belgium onderneemt jaarlijks activiteiten om de Code verder door te voeren door bijvoorbeeld het ontwikkelen van trainingen, het verbeteren van de klantcommunicatie en het betrekken van leveranciers in risicobestemmingen bij de problematiek. In 2015 zijn teksten in klantcommunicatie aangescherpt of toegevoegd. Daarnaast heeft TUI Belgium de nieuwe website 'Ik zeg STOP!' financieel ondersteund. Het creëren van bewustwording bij de vakantiegangers speelt een belangrijke rol, meer informatie hierover staat op pagina 22.

Dierenwelzijn

Veel vakantiegangers bezoeken tijdens de vakantie attracties waar dieren onderdeel zijn van het vermaak of komen op een andere manier in aanraking met dieren(producten). Dierenwelzijn is voor TUI en voor klanten van groot belang. TUI Belgium volgt de TUI Group Animal Welfare Policy, waarin staat aangegeven wat het beleid en de strategie van de groep is om dieren in het wild en in gevangenschap op de vakantiebestemmingen te beschermen. Daaruit voortkomend heeft TUI Belgium de Global Welfare Guidance for Animals in Tourism geadopteerd en blijft daartoe leveranciers informeren en controleren op dierenwelzijnsstandaarden, alsmede ook actief de dialoog aangaan over dierenleed. Een goed voorbeeld hiervan is de beleidswijziging om met ingang van zomer 2016 geen olifantenritten en -shows meer op te nemen in het aanbod.

Maatschappelijk betrokken ondernemen

TUI Belgium is betrokken bij de maatschappij door het geven van sponsoring en donaties aan diverse goede doelen. De reisorganisatie heeft in 2015 ruim € 31.000 gedoneerd in de vorm van sponsoring en donaties in cash en natura. Sinds 2014 hebben de medewerkers van TUI Belgium ook de mogelijkheid de waarde van het eindejaarsgeschenk te doneren aan een geselecteerd goed doel.

Verder heeft Jetairfly deelgenomen aan "Wings for Children". Deze dag werd georganiseerd op Antwerp Airport, waarbij 450 gehandicapte en minderbedeelde kinderen een korte vlucht maakten. Dit waren tevens de eerste vluchten van Jetairfly vanaf Antwerpen, vóór de regelmatige operaties in april 2015 van start zouden gaan.

Artsen Zonder Grenzen

Sinds 2010 heeft TUI Belgium een corporate partnerschap met Artsen Zonder Grenzen. Jaarlijks ondersteunt de reisorganisatie de organisatie met een bedrag van € 25.000. Elk jaar wordt een nieuw project geselecteerd en gefinancierd dat gelinkt kan worden aan de vakantiebestemmingen. In 2015 is gekozen voor een project ter ondersteuning van studiebeurzen voor studenten verpleegkunde in Malawi.





Destinations

Proposer des vacances durables dans chaque destination.

Afin de préserver la qualité et les particularités des lieux de villégiature, TUI Belgium sélectionne ses produits de vacances avec soin. C'est pourquoi l'organisation de voyages s'efforce de rendre l'achat de moyens de transport, de logements et de divertissements plus durable. Pour ce faire, elle collabore avec différentes organisations nationales et internationales en vue de renforcer son influence positive dans les destinations de vacances et d'atténuer les impacts négatifs.

Responsabilité en chaîne

Les principaux fournisseurs de vacances de TUI Belgium sont les fournisseurs d'hébergements, les agents locaux qui se chargent entre autres des transferts, les organisateurs d'excursions et les compagnies aériennes.

TUI Belgium a intégré des directives de développement durable dans ses contrats avec les fournisseurs et les acheteurs. Les contrats d'hébergement comportent une annexe sur le développement durable. Les contrats pour les produits différenciés incluent des règles relatives au tourisme durable. Celles-ci imposent notamment l'obligation d'obtenir ou de conserver le label Travelife ou un autre label reconnu par le GSTC et/ou de respecter les directives en matière de consommation d'eau et d'énergie. Parmi les logements différenciés, on retrouve les établissements COUPLES, MAGIC LIFE, SENSATORI, SPLASHWORLD, SUNECLUB, BARKIE KIDS CLUB, DISCOVERY POINT, JETAIR BEST FAMILY et TIME TO SMILE.

Les contrats de TUI Belgium avec les agents réceptifs TUI et autres, les organisateurs d'excursions et les compagnies aériennes ne contiennent pas encore d'exigences en matière de tourisme durable. Depuis le début de l'année 2013, TUI Group a adopté un "Supplier Code of Conduct" pour tous les fournisseurs. Ce code définit les normes minimales imposées aux fournisseurs et à leurs collaborateurs, aux agents et aux filiales. Il traite des droits de l'homme et du droit du travail, du soutien aux communautés locales, des impacts sur l'environnement et de la corruption.

Logements

TUI Belgium met tout en œuvre pour rendre l'offre de logements plus durable et pour augmenter le nombre de logements certifiés d'un label de durabilité. Dans son offre, TUI Belgium propose 399 logements récompensés par un label de durabilité. Le nombre de logements certifiés se justifie par le calcul du nombre de logements certifiés d'un label de durabilité reconnu. Les labels de durabilité approuvés sont reconnus par le Global Sustainable Tourism Council (par exemple, Travelife), constituant des normes internationales de management environnemental (par exemple, ISO 14001 et EU Ecolabel) ou jouissent d'une grande reconnaissance internationale (par exemple, Green Key). Les établissements prennent notamment des mesures très poussées en matière d'eau, d'énergie et de déchets, traitent leurs collaborateurs avec loyauté, utilisent des produits régionaux et s'impliquent activement auprès de la population locale.

Excursions

Dans les destinations, TUI Belgium collabore avec les agents locaux, qui se chargent notamment des transferts et des excursions. L'organisation prend des mesures pour rendre l'offre d'excursions plus durable. Elle soutenait financièrement des projets locaux grâce au concept "Discovery Point" et aux excursions "Discovery Highlight". Ces derniers ont été arrêtés progressivement durant les saisons d'hiver 2014-2015 et d'été 2015. Dès le début de l'été 2015, TUI Destination Services a lancé les excursions "Collection". Exclusivement destinées aux clients TUI, elles respectent les directives de développement durable et sont proposées dans 27 destinations de vacances de l'offre belge. Par ailleurs, certaines excursions ont été supprimées de l'offre et différentes directives, telles que la "Global Welfare Guidance for Animals in Tourism", ont été adoptées. En 2015, Jetair a été la première organisation de voyages belge à annoncer la suppression des balades à dos d'éléphants et des spectacles les mettant en scène dès le lancement de l'été 2016.

Logements certifiés d'un label de durabilité	2013	2014	2015
Nombre de logements durables des deux dernières saisons à la clôture de la saison d'été	194*	429	399
Moyenne annuelle de la proportion de clients séjournant dans un logement durable (en pourcentage)	ND	11,5%	17,3%

*offre de l'été 2013

Ambition 5

Nous élargissons notre offre de vacances durables, pour atteindre 500 logements certifiés par un label de durabilité.

Accomplissement 2015

Dans son offre, Jetair propose 399 logements certifiés par un label de durabilité.

Ambition 6

Nous soutenons davantage de projets socioéconomiques dans les destinations.

Accomplissement 2015

TUI Belgium a dû mettre un terme au soutien financier qu'elle apportait à divers projets locaux par le biais du concept "Discovery Point" et des excursions "Discovery Highlight" en raison de l'arrêt de ces derniers.

Objectifs de l'année 2016

- L'élargissement à 500 du nombre de logements certifiés par un label de durabilité.
- L'insertion d'une clause ou d'une annexe sur la durabilité dans tous les contrats de logement.
- L'adéquation des excursions à la "Global Welfare Guidance for Animals in Tourism".
- La poursuite de l'exécution du "Child Protection Code" en collaboration avec l'ECPAT.
- La continuation du partenariat d'entreprise avec Médecins sans frontières.



Destinations (suite)

Proposer des vacances durables dans chaque destination.

Accords de coopération

Afin de garantir la qualité des vacances, il est essentiel que l'industrie du voyage se penche sur les problèmes mondiaux, tels que le changement climatique, le manque d'eau, la pauvreté, la pollution, la perte de biodiversité, la maltraitance animale et les droits de l'homme (en ce compris l'exploitation des enfants), qui exercent un impact sur les destinations de vacances et leurs communautés locales.

Tourisme sexuel impliquant des enfants

En 2010, la société mère TUI Group (à l'époque TUI Travel PLC) a signé le "Tourism Child Protection Code" (www.thecode.org) au nom de toutes les organisations de voyages généralistes ("le mainstream") dont fait partie TUI Belgium. L'organisation qui représente ce code en Belgique est l'ECPAT Belgique (www.ecpat.be).

En tant que signataire de cette déclaration, TUI Belgium s'investit depuis 2010 dans la protection des enfants contre l'exploitation sexuelle dans les destinations de vacances. L'organisation de voyages entreprend chaque année des actions pour continuer à appliquer le code, notamment en développant des formations, en améliorant la communication aux clients et en sensibilisant les fournisseurs des destinations à risque à la problématique. En 2015, des textes à ce sujet destinés aux clients ont été publiés ou améliorés s'ils existaient déjà. Par ailleurs, TUI Belgium a apporté son soutien financier à la création du nouveau site Internet "Je dis STOP!" La sensibilisation des vacanciers joue également un rôle important. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet à la page 24.

Bien-être animal

Durant leur séjour, de nombreux vacanciers visitent des endroits où des animaux sont les principaux acteurs du divertissement, ou entrent en contact avec des animaux ou des produits dérivés. TUI et ses clients accordent une grande importance au bien-être animal. TUI Belgium adhère à la "TUI Group Animal Welfare Policy", qui définit la politique et la stratégie du groupe en matière de protection des animaux dans leur environnement naturel ou en captivité dans les destinations de vacances. Dans la foulée, TUI Belgium a adopté la "Global

Welfare Guidance for Animals in Tourism". Ainsi, l'organisation continue à informer ses fournisseurs sur les normes de bien-être animal, à contrôler leur respect et à s'investir activement dans l'établissement d'un dialogue sur la maltraitance animale. Le changement de politique impliquant la suppression des balades à dos d'éléphants et des spectacles les mettant en scène dès le lancement de la saison d'été 2016 en est un bon exemple.

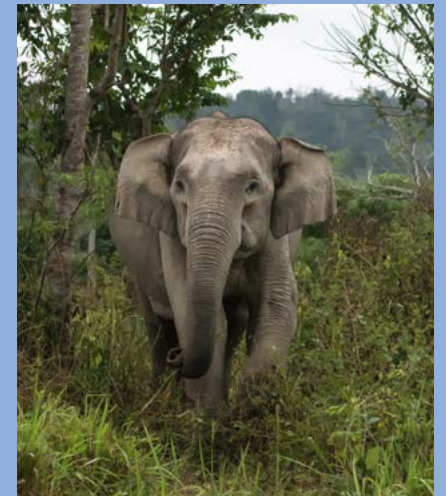
Responsabilité sociale de l'entreprise

L'organisation de voyages TUI Belgium s'investit dans la société en réalisant des sponsorings et des dons au profit de diverses bonnes œuvres. En 2015, elle y a consacré plus de 31 000 €. Depuis 2014, les collaborateurs de TUI Belgium ont également la possibilité de faire don de la valeur de leur cadeau de fin d'année à un projet sélectionné.

Par ailleurs, Jetairfly a pris part à l'événement "Wings for Children". Organisée à l'aéroport d'Anvers, cette journée a permis à 450 enfants handicapés et défavorisés de faire un tour dans les airs. Ces vols étaient en outre les premiers de Jetairfly au départ de cette ville, avant le lancement des opérations régulières en avril 2015.

Médecins sans frontières

En 2010, TUI Belgium a conclu un partenariat d'entreprise avec Médecins sans frontières. La société apporte un soutien financier annuel de 25 000 € à l'organisation humanitaire. Chaque année, un nouveau projet en rapport avec les destinations de vacances est sélectionné et financé. En 2015, c'est un projet de soutien relatif aux bourses d'études destinées aux étudiants en soins infirmiers au Malawi qui a été choisi.



PROJECT: Ik zeg STOP!

Een half miljoen tot drie miljoen kinderen worden seksueel uitgebuit. Overall ter wereld zijn kinderen de dupe van seksuele uitbuiting. In een aantal populaire vakantiebestemmingen kunnen vakantiegangers geconfronteerd worden met kinderseksuïerisme. Daarnaast kunnen kinderseksuïeristen gebruik maken van de faciliteiten van de toerismesector om minderjarigen seksueel te misbruiken.

TUI Belgium is daarom actief om kinderseksuïerisme tegen te gaan. In 2010 heeft moederorganisatie TUI Group (destijds TUI Travel PLC) de Tourism Child Protection Code (www.thecode.org) ondertekend namens alle mainstream reisorganisaties, waaronder TUI Belgium. Deze gedragscode beschermt kinderen en jongeren tegen seksuele uitbuiting op vakantiebestemmingen door onder andere zakenpartners en personeel bewust te maken en te trainen in het herkennen van kinderseksuïerisme. Een belangrijk onderdeel van de Code richt zich op het creëren van bewustwording bij de vakantiegangers. Ariane Couvreur, projectmanager bij ECPAT (www.ecpat.be), vertelt meer over de publiekscampagne 'Ik zeg STOP!' die ook TUI Belgium onder de aandacht brengt van haar klanten.

Sinds 2010 werken TUI Belgium en ECPAT samen om kinderen te beschermen tegen seksuele uitbuiting in toerisme. Kun je meer vertellen over ECPAT?

'ECPAT staat voor End Child Prostitution, Child Pornography and the Trafficking of Children for Sexual Purposes. De organisatie heeft leden in 83 landen over de hele wereld, met het internationale secretariaat in Bangkok. ECPAT werd 25 jaar geleden opgericht in Thailand als campagne tegen kinderseksuïerisme naar Azië. In België is ECPAT actief sinds 1993. Onze activiteiten richten zich voornamelijk op het creëren van bewustwording, training, pleidooi en onderzoek met speciale aandacht voor de participatie van kinderen.'

Sinds 2004 bestaat de 'Ik zeg STOP!' campagne in België. Wie zijn de partners in deze samenwerking?

'De 'Ik zeg STOP!' campagne is in 2004 gelanceerd door verschillende partners uit zowel de publieke sector (Federale politie, het FOD Buitenlandse Zaken, Defensie en Justitie), de toerismesector (de Federatie van de Toeristische Industrie en FEBETRA), alsook NGO's (Plan België, Child Focus, Samilia Foundation en ECPAT België). De diversiteit van de partners is de grote troef van de campagne: de strijd tegen de seksuele uitbuiting van kinderen in de reisindustrie vereist de betrokkenheid van alle sectoren. Sinds 2012 sluit onze campagne aan bij de Europese 'Don't Look Away' publiekscampagne, die in 2010 gestart is.'

En wat is het doel van de campagne?

'Het doel van de campagne Ik zeg STOP! is reisprofessionals en reizigers te informeren over seksuele uitbuiting van kinderen in toerisme en wat zij daar tegen kunnen doen. De campagne moet leiden tot meer meldingen en tot verbetering van de kwaliteit van de meldingen, zodat meer kindermisbruikers gepakt en vervolgd worden. Als mensen op reis een vermoeden van seksuele uitbuiting van kinderen hebben, dan kunnen ze terecht bij www.ikzegstop.be. Op deze website kunnen ze laten weten, wat ze waar gezien hebben, wie het slachtoffer was en wie de vermoedelijke dader.'

Waarom is het belangrijk dat reisorganisaties als TUI deze campagne ondersteunen?

'Samenwerking met en ondersteuning door een reisorganisatie als TUI is essentieel. Via alle communicatiekanalen van TUI worden zeer veel reizigers en mensen werkzaam in de reissector geïnformeerd en gevraagd om te melden als ze een vermoeden hebben van seksuele uitbuiting van kinderen. Bovendien is TUI een voorbeeld voor de hele sector in België, maar ook binnen het internationale TUI netwerk. Daarnaast kan TUI zijn invloed laten gelden in de eigen distributieketen.'



Ariane Couvreur
Projectmanager ECPAT



Waar zou je samen met TUI de komende jaren aan willen werken? Wat doet TUI al goed en waar kan TUI nog verbeterlagen maken?

'Al voor vele jaren is TUI een grote supporter van de 'Ik zeg STOP!' campagne geweest, met name voor het verspreiden van informatie over het meldingsplatform voor reizigers. De training van TUI medewerkers in België blijft een prioriteit in de uitvoering van de Code of Conduct en ECPAT België staat klaar om hierbij van dienst te zijn.'

Waar hoop je dat de campagne en ECPAT staan over twee jaar?

'Om de impact van de 'Ik zeg STOP! campagne te maximaliseren, is het belangrijk om meer toerismebedrijven te betrekken in de strijd tegen seksuele uitbuiting in toerisme. De komende jaren blijft ECPAT België doorgaan met het ontwikkelen van samenwerkingen met meer ondernemingen vanuit de private sector en worden de bestaande partnerschappen versterkt, zodat de rechten van kinderen niet meer kunnen worden genegeerd.'



Ik zie

Ik reageer

MELD!

www.ikzegstop.be
www.reportchildsextourism.eu

DON'T LOOK AWAY ! 

PROJET: Je dis STOP!

Entre cinq cent mille et trois millions d'enfants sont exploités sexuellement partout dans le monde. Dans différentes destinations populaires, les vacanciers peuvent être confrontés au tourisme sexuel impliquant des enfants. Par ailleurs, les touristes adeptes de ce genre de pratiques peuvent utiliser les infrastructures du secteur touristique pour abuser sexuellement des mineurs.

Voilà pourquoi TUI Belgium s'investit activement dans la lutte contre le tourisme sexuel impliquant des enfants. En 2010, la société mère TUI Group (à l'époque TUI Travel PLC) a signé le "Tourism Child Protection Code" (www.thecode.org) au nom de toutes les organisations de voyages généralistes (le "mainstream") dont fait partie TUI Belgium. Ce code de conduite protège les enfants et les jeunes contre l'exploitation sexuelle dans les destinations de vacances en sensibilisant notamment les partenaires commerciaux et les membres du personnel, et en les formant pour qu'ils puissent reconnaître les signes du tourisme sexuel impliquant des enfants. Une partie importante du Code se concentre sur la conscientisation des vacanciers. Ariane Couvreur, gestionnaire de projets pour ECPAT (www.ecpat.be), a répondu à nos questions sur la campagne "Je dis STOP!", que TUI Belgium relaie également auprès de ses clients.

Depuis 2010, TUI Belgium et ECPAT collaborent pour protéger les enfants contre l'exploitation sexuelle dans le tourisme. Pouvez-vous nous en dire davantage sur ECPAT?

"ECPAT vient de End Child Prostitution, Child Pornography and the Trafficking of Children for Sexual Purposes (soit, en français, 'Mettre fin à la prostitution infantine, à la pornographie infantine et la traite des enfants à des fins sexuelles'). Regroupant des membres issus de 83 pays à travers le monde, l'organisation a établi son secrétariat international à Bangkok. Elle est née en Thaïlande il y a 25 ans sous la forme d'une campagne de lutte contre le tourisme sexuel impliquant des enfants en Asie. En Belgique, elle est active depuis 1993. Principalement ciblées sur la conscientisation, la formation, le plaidoyer et la recherche, nos activités accordent une attention spéciale à la participation des enfants."

La campagne "Je dis STOP!" existe depuis 2004 en Belgique. Qui sont les partenaires de cette collaboration?

"La campagne 'Je dis STOP!' a été lancée en 2004 par différents partenaires du secteur public (police fédérale, SPF Affaires étrangères, Défense et Justice) et du secteur touristique (Fédération de l'industrie du tourisme et FEBETRA) ainsi que par plusieurs ONG (Plan Belgique, Child Focus, Samilia Foundation et ECPAT Belgique). La diversité des partenaires constitue l'atout majeur de la campagne: la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants dans l'industrie du voyage exige l'implication de tous les secteurs. Depuis 2012, notre campagne s'inscrit dans la continuité de la campagne publique européenne 'Don't Look Away' lancée en 2010."

Quel est l'objectif de cette campagne?

"La campagne 'Je dis STOP!' a pour but d'informer les professionnels du secteur et les voyageurs sur l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme et sur ce qu'ils peuvent faire pour la contrer. Elle doit mener à davantage de dénonciations et contribuer à l'amélioration de leur qualité pour qu'un plus grand nombre d'abuseurs d'enfants puissent être arrêtés et poursuivis. Si, durant leur séjour, les voyageurs soupçonnent des actes d'exploitation sexuelle d'enfants, ils peuvent se rendre sur la page www.jedisstop.be. Sur ce site, ils ont la possibilité d'expliquer ce qu'ils ont vu et à quel endroit, mais aussi de préciser l'identité de la victime et de l'auteur présumé."

Pourquoi est-il essentiel que des organisateurs de voyages tels que TUI soutiennent cette campagne?

"La collaboration et le soutien d'un organisateur de voyages comme TUI s'avèrent cruciaux. Grâce à tous les canaux de communication de TUI, de très nombreux voyageurs et acteurs du secteur sont informés et invités à signaler des situations suspectes d'exploitation sexuelle d'enfants. De plus, TUI fait figure d'exemple pour l'ensemble du secteur en Belgique, mais également au sein du réseau international de TUI. L'organisation peut en outre exercer son influence sur sa propre chaîne de distribution."



Ariane Couvreur
Gestionnaire de projets pour ECPAT



Sur quels points souhaiteriez-vous travailler en collaboration avec TUI durant les prochaines années? Qu'est-ce que TUI a déjà accompli? Qu'est-ce que l'organisation peut encore améliorer?

"Depuis de très nombreuses années, TUI soutient activement la campagne 'Je dis STOP!', notamment en diffusant des informations sur la plateforme de signalement pour les voyageurs. La formation des collaborateurs de TUI en Belgique reste une priorité dans le cadre de la mise en oeuvre du Code de conduite et ECPAT Belgique est prêt à fournir son assistance sur ce point."

Comment espérez-vous voir évoluer la campagne et ECPAT au cours des deux prochaines années?

"Afin de maximiser l'impact de la campagne 'Je dis STOP!', il est essentiel d'impliquer davantage d'entreprises touristiques dans la lutte contre l'exploitation sexuelle dans le tourisme. Au cours des prochaines années, ECPAT Belgique continuera à développer sa collaboration avec des intervenants du secteur privé et veillera à renforcer les partenariats existants afin que les droits des enfants ne puissent plus être bafoués."

Je vois

Je réagis



www.jedisstop.be
www.reportchildsextourism.eu

NE DÉTOURNEZ PAS LE REGARD !





Klanten en reisagenten

Duurzame vakanties aanbieden op iedere bestemming.

Het is belangrijk om duurzame vakanties toegankelijk te maken voor de klanten. TUI Belgium informeert daarom potentiële klanten over een verantwoord gedrag op de bestemming, mede met doel om de verkoop van duurzame vakantieproducten te stimuleren. De klant ontvangt op elk moment van het vakantieproces informatie over duurzaam toerisme: tijdens het oriënteren, zoeken en boeken, tijdens de vakantie en bij terugkomst.

Klantinformatie

De behoeftes en wensen van de klanten van TUI Belgium veranderen. Onderzoek onder 4.000 vakantiegangers in acht belangrijke TUI Group bronlanden in 2010 geeft aan dat vakantiegangers een duidelijke interesse hebben voor duurzamere vakanties. Een op de twee klanten is bereid een duurzame vakantie te boeken als die beschikbaar is en twee op de drie klanten zou zijn gedrag op vakantie aanpassen om het milieu te helpen. In 2012 kwamen nagenoeg dezelfde resultaten uit een vervolgonderzoek.

TUI Belgium informeert klanten tijdens het gehele vakantieproces over duurzaam toerisme. Klanten ontvangen tijdens het oriënteren, zoeken en boeken informatie over duurzaam vervoer, verblijf en vermaak in de reisbrochures en via de websites Jetair.be en Jetaircenter.be (op smartphone, tablet en computer). Op social media worden ook ad hoc berichten geplaatst over duurzaam toerisme. Na de boeking ontvangen vakantiegangers tips over duurzaam toerisme in de (digitale) reisdocumenten, in het vliegtuig via het Jetairfly Magazine en op de bestemming in de bestemmingsboekjes.

Na terugkomst ontvangen de klanten een uitnodiging om deel te nemen aan een klanttevredenheidsonderzoek. Jetair publiceert de reisbeoordelingen van haar klanten bij alle accommodaties op de website. 'Respect voor natuur' is een van de beoordelingscriteria. Echter is dit criterium nog niet zichtbaar op de website. Daarnaast worden klanten gestimuleerd vragen of opmerkingen over duurzaam toerisme aan te geven bij de reisleiding en na de vakantie te melden bij de klantenservice,

het reisbureau of de afdeling Duurzaam Toerisme. Klachten op gebied van duurzaam toerisme worden opgenomen en afgehandeld met de betrokken partijen, zoals excursie-aanbieders, accommodaties en non-gouvernementele organisaties. In 2015 is de focus geweest op het aanscherpen van de teksten in de bestaande communicatiemiddelen, waaronder de reisbrochures. Tevens is er diverse nieuwe communicatie rond duurzaam toerisme ontwikkeld, waaronder vernieuwde teksten voor de boekbare websites en een digitaal document met tips voor duurzaam toerisme afgestemd op vakantietype. Deze communicatie wordt echter pas in 2016 gepubliceerd.

Het aandeel klanten dat in Winter 2014-2015 en Zomer 2015 in een accommodatie met duurzaamheidslabel verbleef is toegenomen tot 17,3 procent. Het aantal klanten is met 41,5 procent gestegen tot ruim 196.000 vakantiegangers.

Reisagenten

TUI Belgium hanteert voor de reisagenten van Jetaircenter nog geen duurzaam toerisme-beleid. In 2015 is gestart met de opzet van een duurzaam toerisme-plan dat zich richt op onder andere het trainen van het personeel, het actief informeren van klanten over duurzame vakantiemogelijkheden en het geven van het goede voorbeeld door zelf milieuvriendelijk te werken.

De reisagenten van Jetaircenter worden al wel enkele jaren ad hoc over duurzaam toerisme geïnformeerd via de E-Flash nieuwsbrief en via het Intranet. Reisagenten die op studiereis gaan met TUI Belgium ontvangen een duurzaam toerisme-factsheet over de reisbestemming met meer informatie over duurzame accommodaties en excursies en tips voor duurzaam toerisme.



Ambitie 7

Wij breiden onze communicatie over verantwoord reizen uit.

Prestatie 2015

TUI Belgium communiceert tijdens het oriënteren, zoeken en boeken, bij de reisdocumenten en op de bestemming over verantwoord reizen. De bestaande communicatie is verbeterd en de communicatiemiddelen zijn uitgebreid.

Ambitie 8

Wij laten meer klanten in duurzame hotels logeren.

Prestatie 2015

17,3 procent van onze klanten verblijft in een duurzaam hotel. Dat zijn ruim 196.000 vakantiegangers.

Jaardoelen 2016

- Het implementeren van een duurzaam toerisme-pagina op de sites van Jetaircenter en TUI Belgium.
- Klanten ontvangen tips voor duurzaam toerisme bij hun reisdocumenten en in het online systeem MyJetair.
- Het ontwikkelen en lanceren van een duurzaam toerisme-plan voor de reisagenten van Jetaircenter.
- Het opzetten van procedures voor klachten i.v.m. duurzaam toerisme met Klantenservice.



Clients et agents de voyages

Proposer des vacances durables dans chaque destination.

Il est essentiel de rendre les vacances durables accessibles aux clients. Voilà pourquoi TUI Belgium informe ses clients potentiels sur les choix de vacances responsables et les conseille sur le comportement raisonnable à adopter dans leur destination, en vue également de stimuler la vente de produits de vacances durables. À chaque étape du processus de vacances, le client reçoit des informations sur le tourisme durable: lors de l'orientation, de la recherche, de la réservation, des vacances en elles-mêmes et du retour.

Information des clients

Les besoins et les désirs des clients de TUI Belgium changent. Une enquête réalisée en 2010 auprès de 4000 vacanciers issus de huit pays d'origine importants composant TUI Group révèle qu'ils manifestent un réel intérêt pour des vacances plus durables. Un client sur deux est prêt à réserver des vacances durables si celles-ci sont proposées et deux sur trois adapteraient leur comportement en vacances pour protéger l'environnement. En 2012, une étude complémentaire avait livré des résultats très similaires.

TUI Belgium informe ses clients sur le tourisme durable durant tout le processus de vacances. Lors de l'orientation, de la recherche et de la réservation, les clients reçoivent des renseignements sur le transport, l'hébergement et le divertissement durables par le biais des brochures et des sites Internet de Jetair.be et de Jetaircenter.be (sur leur smartphone, leur tablette et leur ordinateur). Des messages pertinents sur le sujet sont également publiés sur les réseaux sociaux. Après avoir réservé, les vacanciers reçoivent des conseils de tourisme durable dans leurs documents de voyage (électroniques), à bord de l'avion dans le magazine de Jetairfly et sur place dans les livrets d'information sur la destination.

Dès leur retour, les clients sont invités à participer à une enquête de satisfaction. Jetair publie les appréciations de voyage de ses clients pour tous les logements sur son site Internet. Le respect de la nature fait partie des critères. Cependant, ce dernier n'est pas encore visible en ligne. En outre, les clients sont encouragés à transmettre leur questions et remarques sur le tourisme durable à leur représentant sur place ou au service clientèle, à

leur agence de voyages ou au département Tourisme durable dès le retour. Les plaintes relatives au tourisme durable sont traitées en collaboration avec les parties concernées, telles que les organisateurs d'excursions, les hébergements et les organisations non gouvernementales.

En 2015, l'accent a été mis sur l'amélioration des textes des moyens de communication existants, dont les brochures. Par ailleurs, diverses nouvelles communications sur le sujet ont été développées, notamment des textes mis à jour pour les sites de réservation et un document numérique reprenant des conseils sur le tourisme durable adaptés au type de vacances. Ces communications ne seront toutefois publiées qu'à partir de 2016.

La part de clients qui ont séjourné dans un logement certifié par un label de durabilité durant l'hiver 2014-2015 et l'été 2015 a augmenté pour atteindre 17,3 pour cent. Le nombre de clients a augmenté de 41,5 pour cent pour atteindre plus de 196 000 vacanciers.

Agents de voyages

TUI Belgium n'a pas encore adopté de politique en matière de tourisme durable pour les agences de voyages Jetaircenter. En 2015, un projet de plan de tourisme durable a été lancé. Il cible notamment la formation du personnel, l'information active des clients sur les opportunités de vacances durables et le travail dans le respect de l'environnement afin de faire figure d'exemple. Néanmoins, les agents de voyages de Jetaircenter sont déjà informés sur le sujet depuis quelques années par le biais de la lettre d'information E-Flash et de l'intranet. Lorsqu'ils partent en voyage d'étude avec TUI Belgium, ils reçoivent un prospectus sur le tourisme durable lié à la destination qui comprend davantage d'informations sur les hébergements et les excursions durables, ainsi que des conseils sur le tourisme durable.



Ambition 7

Nous développons notre communication sur le voyage responsable.

Accomplissement 2015

TUI Belgium communique sur le voyage responsable durant l'information, la recherche et la réservation, ainsi que dans les documents de voyage et sur le lieu de vacances. La communication a été améliorée et les moyens de communication ont été développés.

Ambition 8

Nous plaçons davantage de clients dans des hôtels durables.

Accomplissement 2015

Quelque 17,3 pour cent de nos clients séjournent dans un hôtel durable. Ce chiffre correspond à plus de 196 000 vacanciers.

Objectifs de l'année 2016

- Le lancement d'une page "Tourisme durable" sur les sites de Jetaircenter et de TUI Belgium.
- La mise à disposition des clients de conseils en matière de tourisme durable, dans les documents de voyage et dans le système en ligne Mon Jetair.
- L'élaboration et le lancement d'un plan de tourisme durable pour les agents de voyages de Jetaircenter.
- La mise en place de procédures de plaintes en matière de tourisme durable en collaboration avec le service clientèle.



Collega's

Alle medewerkers werken in een respectvolle, veilige, gezonde en stimulerende werkomgeving.

Om talent aan te trekken en te behouden, wil TUI Belgium een aantrekkelijke werkgever in de Belgische reisbranche zijn. TUI Belgium is betrokken bij haar huidige en toekomstige medewerkers en de maatschappij, waarbij het concern een respectvolle, veilige, gezonde en stimulerende werkomgeving voor haar medewerkers nastreeft.

Respectvolle werkomgeving

TUI Belgium stimuleert gelijke behandeling van (potentiële) medewerkers en bevordert het respectvol omgaan tussen de medewerkers. Het bedrijf hanteert richtlijnen om discriminatie tegen te gaan, privacy te waarborgen en werkplekken veilig en verantwoord in te richten. Het concern heeft een gedragscodex waarin thema's zoals respect, eerlijkheid, ethiek, veiligheid, gezondheid, omkoping, corruptie en databescherming staan vermeld. Via het TUI SpeakUp meldpunt kunnen medewerkers anoniem meldingen maken. Deze kunnen TUI Belgium in staat stellen om eventuele wantoestanden of ontoelaatbare praktijken binnen de organisatie te stoppen.

Het is voor alle TUI bedrijven binnen TUI Group, waaronder TUI Belgium, verplicht te voldoen aan de zogenaamde 'The Bribery Act 2010'. Dit is strenge wetgeving over omkoping- en corruptiepraktijken uit het Verenigd Koninkrijk. Volgens deze wet moet elke medewerker aantoonbaar op de hoogte zijn van deze wetgeving. Elke nieuwe medewerker is verplicht een e-learning-module te volgen met betrekking tot deze onderwerpen. Zowel TUI Group als TUI Belgium hanteren een zero tolerance beleid ten opzichte van fraude, omkoping en corruptie.

TUI Belgium stimuleert medewerkers om hun mening te geven, luistert naar de medewerkers en onderneemt actie. In 2012 heeft het eerste internationale medewerkerstevredenheids-onderzoek (MTO) plaatsgevonden onder alle TUI Group bedrijven. Eind 2015 is een nieuw MTO, genaamd TUIgether, uitgestuurd, waaraan 72 procent van de internationale collega's heeft deelgenomen. Er is een duurzaamheidsvraag opgenomen: 'Ik geloof dat mijn bedrijf een milieubewuste en -vriendelijke organisatie is.' Begin 2016 worden de resultaten bekend gemaakt.

Door het ontbreken van data is er geen personeelsscans met betrekking tot diversiteit uitgevoerd.

Veilige en gezonde werkomgeving

De gezondheid van de medewerkers is belangrijk. Fit en gezond personeel zorgt namelijk voor minder verzuim en ongevallen, betere arbeidsprestaties, een betere werksfeer en minder ziektekosten. TUI Belgium bevordert daarom de veiligheid en stimuleert een gezonde levensstijl van haar medewerkers op de werkvloer en daarbuiten.

In 2014 hebben leidinggevendenden de opleiding 'Veiligheid en welzijn op het werk' gevolgd. Daarnaast hebben diverse departementen de opleiding 'Heffen en tillen' gehad. Deze collega's worden namelijk dagelijks geconfronteerd met het manueel hanteren van zware lasten, zoals dozen papier, computers en kasten. Met ingang van 2015 is het Employee Assistance Program (EAP) gelanceerd voor de medewerkers die problemen ondervinden van stress, burn-out, vermoeidheid, depressieve gevoelens, work/life balance, alcohol, drugs- of medicatiegebruik. Het is tevens bedoeld voor medewerkers te helpen bij het re-integreren na langdurige afwezigheid. Dit programma heeft tot doel een positief effect te creëren voor het welzijn en de performantie van de medewerkers.

In 2014 zijn diverse collega's gestart met Start2Run tijdens de middagpauze. Tot op heden lopen er nog regelmatig collega's een rondje in het park nabij het kantoor in Oostende. Sinds 2013 levert Biobello fruitpakketten op de kantoren in Oostende en Zaventem. De pakketten worden samengesteld door mensen met een beperking die daardoor werk hebben.

Ambitie 9

Wij sensibiliseren onze (toekomstige) medewerkers en wij communiceren over duurzaam ondernemen via duurzaamheidsstrainingen.

Prestatie 2015

Medewerkers ontvangen nog geen duurzaamheidsstrainingen.

Ambitie 10

Wij blijven peilen naar de tevredenheid onder werknemers.

Prestatie 2015

In september 2015 heeft een medewerker-tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De resultaten worden begin 2016 bekend gemaakt.

Jaardoelen 2016

- Het lanceren van e-learnings over duurzaam toerisme.
- Het uitreiken van de TUI Benelux Duurzaam Toerisme Scriptie Award voor de beste bachelorscriptie op het gebied van duurzaam toerisme.





Collega's (vervolg)

Alle medewerkers werken in een respectvolle, veilige, gezonde en stimulerende werkomgeving.

Stimulerende werkomgeving

Trainingen

TUI Belgium wil haar medewerkers de mogelijkheid bieden zich te ontwikkelen en door te groeien binnen het bedrijf. Hiervoor zijn binnen de organisatie verschillende opleidings- en trainingsfaciliteiten ontwikkeld. Naast bovengenoemde opleidingen rondom welzijn op het werk, is er in 2015 een avondcursus verzorgd over het verstandig gebruik van social media. Er zijn nog geen duurzaamheidsstrainingen ontwikkeld en uitgerold.

TUI Belgium maakt voor de trainingen van vliegend personeel gebruik van de TUIfly Academy Brussels. Dit is een EASA Approved Training Organization met de basis in Brussel en een trainingsfaciliteit in Amsterdam. Ook andere TUI airlines maken gebruik van dit opleidingsinstituut.

Scholen

Jaarlijks maakt TUI Belgium gebruik van ongeveer dertig stagiairs. TUI Belgium is betrokken bij het opzetten van de TUI Benelux Duurzaam Toerisme Scriptie Award, die in 2016 wordt toegekend aan de beste bachelorscriptie op het gebied van duurzaam toerisme. De award wordt uitgereikt in samenwerking met Belgische en Nederlandse HBO bacheloropleidingen.

Vrijwilligerswerk

TUI Belgium heeft nog geen infrastructuur voor vrijwilligerswerk voor de medewerkers. Een aantal medewerkers ondersteunt op eigen initiatief kleinschalige lokale projecten op vakantiebestemmingen of neemt deel aan activiteiten die op de bestemmingen worden georganiseerd, zoals beach clean ups.

In 2015 werkte TUI Belgium nauw samen met het Rode Kruis van Vlaanderen en Wallonië om bloeddonoren te werven. In totaal namen 110 collega's deel aan de actie om bloed in te zamelen. TUI Belgium heeft daartoe het certificaat 'Onderneming met een hart' ontvangen.

Kerngegevens personeel	2014	2015
Medewerkers (in aantallen)	1899	2050
Medewerkers (in FTE)	1812	1926
Medewerkers met fulltime arbeidsovereenkomst	77%	77%
Medewerkers met parttime arbeidsovereenkomst	23%	23%
Gemiddelde duur arbeidsrelatie (in jaren)	7,5	6,0
Gemiddelde leeftijd (in jaren)	36	35
Verzuim (inclusief zwangerschapsverlof)	6,3%	5,3%*
Verzuim (exclusief zwangerschapsverlof)	4,0%	4,7%
Stagiaires (in aantallen)	31	31
Leeftijdsoopbouw medewerkers		
<25	20%	20%
25-35	38%	38%
35-45	22%	21%
45-55	14%	14%
55<	6%	6%
Diversiteit naar geslacht (in percentage)		
Aandeel mannelijke medewerkers	42%	34%
Aandeel vrouwelijke medewerkers	58%	66%
Instroom medewerkers (in aantallen)	148	243
Uitstroom medewerkers (in aantallen)	123	178
Gemiddeld verloop (in percentage)**	11,1%	11,1%

* Verzuim percentage is exclusief de zwangerschapsverlofcijfers van Jetair.

** Landelijk gemiddelde in 2013 o.b.v. onderzoek Hay Group.



Collègues

Tous les collaborateurs évoluent dans un environnement de travail respectueux, sûr, sain et stimulant.

Pour attirer des talents et les retenir, TUI Belgium souhaite faire figure d'employeur attractif dans le secteur du voyage belge. Impliquée pour ses collaborateurs actuels et futurs ainsi que dans la société, l'organisation entend offrir un environnement de travail respectueux, sûr, sain et stimulant à ses employés.

Un environnement de travail respectueux

TUI Belgium encourage le traitement égal des collaborateurs (potentiels) et promeut les relations respectueuses entre les collègues. L'entreprise a adopté des directives visant à lutter contre la discrimination, à protéger la vie privée et à aménager les espaces de travail de manière sûre et responsable. Le groupe dispose d'un code de conduite abordant les thèmes de respect, d'honnêteté, d'éthique, de sécurité, de santé, de corruption et de protection des données. La ligne TUI SpeakUp permet aux collaborateurs de signaler un problème de manière anonyme. TUI Belgium est ainsi en mesure de mettre un terme aux éventuelles situations ou pratiques intolérables au sein de l'organisation.

Toutes les entreprises TUI au sein de TUI Group, dont fait partie TUI Belgium, sont tenues de respecter le "Bribery Act 2010", une législation stricte relative aux pratiques de corruption émanant du Royaume-Uni. Celle-ci impose à chaque collaborateur d'être manifestement au courant de son contenu. Chaque nouveau collègue est obligé de suivre un module e-learning traitant de ces sujets. Tant TUI Group que TUI Belgium appliquent une politique de tolérance zéro en matière de fraude et de corruption.

TUI Belgium incite ses collaborateurs à donner leur avis, leur prête une oreille attentive et entreprend des actions. En 2012, une première enquête de satisfaction internationale a été réalisée auprès des collaborateurs de toutes les entreprises de TUI Group. À la fin de l'année 2015, une nouvelle enquête de satisfaction, nommée TUIgether, a été diffusée. Quelque 72 pour cent des collègues de tous les pays y ont participé. Celle-ci incluait une question relative au développement durable: "J'estime que mon organisation est consciente des problèmes liés à l'environnement et respecte ce dernier." Les résultats seront dévoilés au début de l'année 2016.

En raison du manque de données, aucun screening du personnel relatif à la diversité n'a été réalisé.

Un environnement de travail sain et sûr

La santé des collaborateurs s'avère essentielle. Un personnel en forme et en bonne santé sera en effet moins absent, risquera moins d'accidents, fournira un meilleur travail, contribuera à une meilleure ambiance et engendrera moins de frais médicaux. Voilà pourquoi TUI Belgium promeut la sécurité et encourage ses collaborateurs à adopter un style de vie sain sur leur lieu de travail et en dehors.

En 2014, tous les responsables ont suivi la formation "Sécurité et bien-être au travail". En outre, différents départements ont pu assister au cours "Lever et soulever". Ces collègues sont effectivement amenés à porter chaque jour de lourdes charges, comme des boîtes de feuilles, des ordinateurs et des caisses. Dès le début de l'année 2015, l'Employee Assistance Program (EAP), un programme d'assistance aux employés, a été mis sur pied pour aider les collaborateurs qui font face à des problèmes de stress, de burn-out, de fatigue, de dépression, d'équilibre entre la vie professionnelle et personnelle, et de consommation d'alcool, de drogue ou de médicaments. Il permet également d'aider les collègues à se réintégrer après une absence de longue durée. Ce programme a pour but d'accroître le bien-être et d'améliorer les performances des collaborateurs.

En 2014, un petit groupe de collègues a commencé le programme Start2Run durant le temps de midi. Jusqu'à présent, plusieurs d'entre eux continuent à courir régulièrement dans le parc près des bureaux d'Ostende. Depuis 2013, Biobello livre des paniers de fruits dans les bureaux d'Ostende et de Zaventem. Ceux-ci sont composés par des personnes aux limitations diverses auxquelles un emploi est offert.

Ambition 9

Nous sensibilisons nos (futurs) collègues et communiquons sur la responsabilité sociétale des entreprises au moyen de formations sur la durabilité.

Accomplissement 2015

Les collègues ne reçoivent pas encore de formation sur la durabilité.

Ambition 10

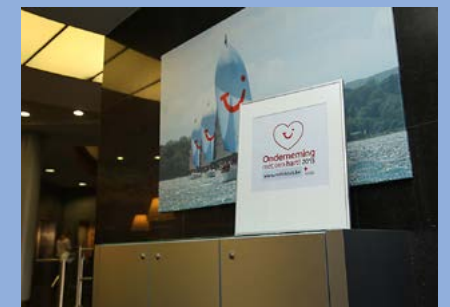
Nous continuons à mesurer la satisfaction de nos collègues.

Accomplissement 2015

En septembre 2015, une enquête de satisfaction a été réalisée auprès de nos collaborateurs. Les résultats seront dévoilés au début de l'année 2016.

Objectifs de l'année 2016

- La mise en place d'un e-learning sur le tourisme durable.
- La remise du prix du travail de fin d'études sur le tourisme durable TUI Benelux décerné au meilleur travail de fin d'études de bachelier dans le domaine du tourisme durable.





Collègues (suite)

Tous les collaborateurs évoluent dans un environnement de travail respectueux, sûr, sain et stimulant.

Un environnement de travail stimulant

Formations

TUI Belgium souhaite permettre à ses collaborateurs de se développer et d'évoluer au sein de l'entreprise. C'est pourquoi l'organisation a développé différents programmes de formations. En 2015, outre les formations susmentionnées relatives au bien-être au travail, un cours du soir sur l'utilisation responsable des réseaux sociaux a été organisé. Aucune formation sur le développement durable n'a encore été développée et proposée.

Dans le cadre des formations du personnel navigant, TUI Belgium fait appel à la TUIfly Academy Brussels, un organisme de formation approuvé par l'EASA basé à Bruxelles et disposant d'équipements de formation à Amsterdam. D'autres compagnies aériennes TUI fréquentent également cet institut de formation.

Écoles

Chaque année, TUI Belgium a recours à une trentaine de stagiaires. L'organisation de voyages TUI Belgium est impliquée dans la mise sur pied du prix du travail de fin d'études sur le tourisme durable TUI Benelux, qui sera décerné en 2016 au meilleur travail de fin d'études de bachelier dans le domaine du tourisme durable. Il sera attribué en collaboration avec les formations de bachelier dans l'enseignement supérieur professionnel belge et néerlandais.

Bénévolat

TUI Belgium n'a pas encore développé d'infrastructure de bénévolat pour ses collaborateurs. Certains d'entre eux soutiennent néanmoins de leur propre initiative des projets à petite échelle dans les destinations de vacances ou prennent part à des activités qui y sont organisées, telles que le nettoyage de plages.

En 2015, TUI Belgium a collaboré étroitement avec la Croix-Rouge de Flandre et de Wallonie pour recruter des donateurs de sang. Grâce aux 110 collègues qui ont participé à l'action, TUI Belgium a reçu le certificat "Entreprise avec un cœur".

Informations clés sur le personnel	2014	2015
Collaborateurs (nombre)	1899	2050
Collaborateurs (en ETP)	1812	1926
Collaborateurs avec contrat de travail à temps plein	77%	77%
Collaborateurs avec contrat de travail à temps partiel	23%	23%
Durée moyenne de la relation de travail (en années)	7,5	6,0
Moyenne d'âge (en années)	36	35
Absentéisme (congé de maternité compris)	6,3%	5,3%*
Absentéisme (congé de maternité non compris)	4,0%	4,7%
Stagiaires (nombre)	31	31
Répartition par âge des collaborateurs		
<25	20%	20%
25-35	38%	38%
35-45	22%	21%
45-55	14%	14%
55<	6%	6%
Diversité par genre (en pourcentage)		
Part des collaborateurs	42%	34%
Part des collaboratrices	58%	66%
Arrivées de collaborateurs (nombre)	148	243
Départs de collaborateurs (nombre)	123	178
Évolution moyenne (en pourcentage)**	11,1%	11,1%

* Le pourcentage d'absences n'inclut pas les chiffres des congés de maternité de Jetair.

** Moyenne nationale de 2013 basée sur une enquête de Hay Group.



TUI Belgium Duurzaam Toerisme

Adres
Gistelsesteenweg 1
8400 Oostende
België / Belgique

Reacties
TUI Belgium nodigt u uit een reactie te geven op dit jaarverslag.
U kunt uw vragen stellen of uw mening geven via
duurzaamtoerisme@tui.be.

Ook kunt u bellen met de afdeling Duurzaam Toerisme via
+ 31 (0) 70 3266801

Redactie
Afdeling Duurzaam Toerisme, TUI Benelux

Vormgeving
Afdeling Brochure Flightholidays, TUI Belgium

Website
www.jetair.be/maatschappelijk-verantwoord-ondernemen
Het jaarverslag is alleen online beschikbaar.

Februari 2016

TUI Belgium Tourisme durable

Adresse
Gistelsesteenweg 1
8400 Oostende
België / Belgique

Réactions
TUI Belgium vous invite à faire part de vos remarques concernant ce rapport annuel. Vous pouvez poser vos questions ou donner votre avis à l'adresse duurzaamtoerisme@tui.be / tourismedurable@tui.be.

Vous pouvez également appeler le département Tourisme durable au numéro + 31 (0) 70 3266801

Rédaction
Département Tourisme durable, TUI Benelux

Mise en forme
Département Brochure Vacances en avion, TUI Belgium

Site Internet
www.jetair.be/fr/responsabilite-sociale-entreprise
Le rapport annuel est uniquement disponible en ligne.

Février 2016