

## POLITIQUE GENERALE

L'industrie du tourisme a connu au cours de la dernière décennie de profondes mutations imposées par des facteurs politiques, économiques et même sécuritaires.

Autour de la méditerranée, la carte touristique connaît des changements fréquents et parfois brusques rendant l'activité vulnérable et exposée à de nombreux risques voire menaces

Ce nouveau contexte a généré et /ou renforcé :

1. L'accélération de la concurrence, par rapport à la destination TUNISIE d'une part et sur le marché intérieur d'autre part.
2. Une mutation dans la relation client du fait notamment que l'économie numérique et les réseaux sociaux, ont fait que 'le client a pris le pouvoir'.
3. L'extension de la relation client-fournisseur aux parties prenantes et l'émergence de niveaux d'attentes reliées à l'écosystème tout entier.
4. Le concept de la satisfaction qui ne suffit plus à fidéliser le client.

Face à ce contexte, notre Club TUI MAGIC LIFE Africana a décidé de renforcer son engagement à aligner davantage sa stratégie, ses ressources et son organisation avec les meilleures pratiques managériales, soutenues par les standards internationaux les plus reconnus en la matière, les normes de management ISO 9001, ISO 14001 et ISO 22000 sont pour nous des Outils de conformité mais aussi de confiance et de progrès.

Le développement de la performance de notre Club devra toujours se faire en phase avec les fondamentaux du développement durable, dans ses dimensions économique, sociale et environnementale.

**Notre vision est d'être LA marque de club international All Inclusive en offrant une expérience de séjour magique tout en étant profitable.**

Les enjeux que l'hôtel considère pertinents et prioritaires sont :

1. **Le développement d'une entreprise performante, profitable et durable.**
2. **Le positionnement en tant que l'un des leaders des prestations hôtelières tout inclus**
3. **La contribution au maintien d'une main d'œuvre stable, apprenante et productive**
4. **La prise en compte des exigences environnementales, de production, de maîtrise de l'énergie et du meilleur rapport qualité prix lors des nouvelles acquisitions**
5. **La contribution à la préservation de l'écosystème en rapport avec l'activité**
6. **La prise en compte des exigences de conformités et celles en rapport avec les parties intéressées pertinentes**
7. **Maintien et développement de l'activité**

En cohérence avec notre vision et les enjeux définis, **nos objectifs stratégiques et opérationnels sont :**

1. **Rentabilité : Maintenir la stratégie de croissance, de profitabilité, et pérennité de l'entreprise.**
2. **Développement : Soutenir un positionnement différenciateur de l'offre tout inclus avec optimisation des coûts, maintien de la qualité et sécurité du consommateur et des denrées alimentaires.**
3. **Satisfaction Client : Concilier le développement, la satisfaction des besoins et attentes de nos clients, partenaires et employés et développer la marque (tout inclus) de manière rentable, innovante et axée sur le client**
4. **La maîtrise des impacts environnementaux : Améliorer constamment les mesures de protection de l'environnement et promouvoir les bonnes pratiques environnementales et ce par la prévention des risques de la pollution, la réduction de la consommation des ressources naturelles (énergie et eau) et la gestion des déchets.**
5. **La communication pro active avec les parties intéressées y compris dans la chaîne alimentaire**
6. **En forme pour l'avenir : Nous développons notre marque de manière rentable, innovante et axée sur le client**

Nos valeurs pour la réalisation de nos objectifs sont :

1. **L'hospitalité**
2. **La variété**
3. **La sociabilité**
4. **L'enthousiasme**

La direction générale invite tous les chefs des départements et tous les employés à tous les niveaux à veiller à :

1. **Respecter nos standards de travail.**
2. **S'impliquer dans la mise en œuvre de nos Systèmes de Management : Qualité, Sécurité des denrées alimentaires et environnementale.**
3. **Veiller à la sécurité et la satisfaction des clients est notre priorité au quotidien.**
4. **Œuvrer pour la maîtrise des coûts d'exploitation et la réduction, voire l'élimination des gaspillages.**
5. **Être actif dans la contribution à l'amélioration de la performance de nos processus.**
6. **Viser l'excellence opérationnelle.**

10.09.2021  
Le Directeur général



## POLITIQUE DES EMPLOYES

La Direction Général de TUI Magic Life Africana s'engage à maintenir et préserver la santé, la sécurité, l'égalité d'opportunité et le droit de ses employés conformément à la réglementation locale et les normes éthiques, comme suit :

### \* Rémunération

Nous nous assurons que tous les employés de TUI Magic Life Africana soient rémunérés avec exactitude pour leur travail et dans les termes de l'emploi conforme à la réglementation du travail en Tunisie. Y compris; les salaires, le droit au congé, les congés récupérés, la cotisation à la sécurité sociale, l'impôt sur le revenu et autres avantages et cotisations auxquels ils ont droit et sont tenus.

### \* Santé

Nous nous sommes engagé à fournir à nos employés un contrôle médical annuel et l'analyse coproculture 2 fois par an. En cas d'accident de travail, nous sommes responsable du transport de l'employé à l'hôpital le plus proche et d'établir la déclaration d'accident afin de la fournir à la caisse maladie pour que l'employé obtienne son droit au remboursement des frais d'honoraires médicaux.

### \* Égalité d'opportunité

Nous analysons et évaluons tous les employés selon leur performance individuelle et non pas selon leurs caractéristiques personnelles ou leurs croyances. Nous offrons à nos employés un environnement de travail exempt de discrimination, de harcèlement ou d'intimidation. Tous les employés sont traités de manière égale, sans discrimination de sexe, de race, de religion, d'orientation sexuelle, de convictions politiques ou d'handicap. Nous n'intervenons pas dans les droits individuels, des principes ou des pratiques et des croyances religieuses.

### \* Harcèlement / violence

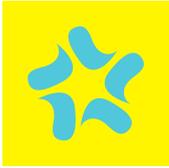
Nous ne tolérons pas la violence, les menaces, le harcèlement, l'intimidation ou tout autres comportements perturbateurs sur le lieu de travail, tous les rapports d'incidents seront pris au sérieux et seront traités de façon appropriée. Si de tels comportements ont cependant lieu, gestes ou paroles qui communiquent une menace directe ou indirecte induisant un préjudice moral ou physique, ceux-ci occasionneront des déclarations orales ou écrites. Les employés qui commettent de tels actes pourront être exclus du lieu de travail et pourront faire l'objet de mesures disciplinaires, de sanction pénale, ou les deux. Qu'il / elle soit un supérieur hiérarchique ou non, le rapport devra être fait immédiatement remis au chef de département concerné. Le Chef de département qui reçoit ces rapports devra demander l'avis du Directeur des Ressources Humaines qui sera initié à toute action appropriée avec La Direction Générale en collaboration avec le Comité disciplinaire (composé de 4 chefs de département et 4 employés - procédure disciplinaire conformément à l'article 157 du règlement Tunisien de l'Emploi).

Nous avons besoin de la coopération de tous nos employés afin de mettre en œuvre la politique, mentionné ci-dessus, de manière efficace et ceci afin de maintenir la sécurité sur le lieu de travail.

15.05.2023

Chafik GARGOURI  
Directeur Général





## DECLARATION DE POLITIQUE SOCIALE

La Direction Générale de TUI MAGIC LIFE Africana s'engage à assurer la liaison positive entre notre établissement et la communauté locale et ses activités ; ainsi que s'assure de mettre tout en œuvre afin d'éliminer ou de minimiser les occurrences d'impacts négatifs et d'aider la communauté locale.

Notre politique sociale et ses principaux objectifs sont les suivants:

### **1 °) La Certification**

Afin d'élargir les performances de durabilité, y compris les impacts socio-économiques, ainsi que la sensibilisation du personnel et le bien-être, la réalisation des certifications sera poursuivie.

### **2 °) L'Emploi**

L'hôtel est conscient de la priorité dans le recrutement de la population locale. Cela, diminue le pourcentage de chômage de la communauté qui donnera des avantages à d'autres entreprises, tandis que c'est un encouragement pour les résidents locaux à rester au sein de la communauté. Cette politique préserve notre destination qui est une de nos bases pour les clients potentiels et des clients fidèles.

### **3 °) Charité et Donations**

Il est dans la tradition charitable de TUI MAGIC LIFE Africana de soutenir les institutions locales et les organisations (telles que, la maison de retraite pour les personnes âgées, orphelinat, école, musée, etc ...) en fournissant des aliments, des vêtements ou tout autres produits essentiels ainsi que du matériel. L'hôtel donne des articles tels que des meubles, du linge, des couvertures ou d'autres matériels qui ne sont plus adaptés pour une utilisation dans la norme de l'hôtel. C'est la politique de l'hôtel d'aider la communauté locale par des dons de soutien en nature, des repas ou le parrainage de l'équipe de sport locale ou la publicité des entreprises locales,

### **4 °) L'achat**

L'hôtel achète et promeut les produits locaux, tout en veillant à ce que la qualité des aliments ne compromette pas le confort et la satisfaction de nos clients. En faisant cela, nous contribuons à réduire les émissions de CO2 provenant du transport de produits en provenance de destinations internationales. Nous nous sommes engagés à régler nos factures fournisseurs dans le délai convenu.

### **5°) Protection des enfants**

L'hôtellerie a un rôle important dans la protection des droits de l'enfant. Le code de conduite engage la chaîne d'hôtels à respecter les principes du Pacte Mondial des Nations Unies. Nos entreprises et ces domaines sont inscrits dans le Code de la Protection des Enfants au tourisme. Par conséquent, TUI MAGIC LIFE Africana est engagé à la Protection de l'Enfant - ceux qui sont en vacances et les enfants du pays. Nous condamnons l'exploitation des enfants, un abus fondamental des droits humains et de la dignité de l'enfant; et nous nous réservons le droit de résilier l'affaire avec toute personne ou société qui est engagée ou associée à toute forme d'exploitation. Tout le cas ou l'acte suspecté doit être signalée immédiatement à la Direction et aux autorités.

TUI MAGIC LIFE Africana s'engage à tenir ses objectifs sur l'amélioration continue de ses relations avec la communauté locale et à promouvoir le développement et la sensibilisation sociale et environnementale.

15.05.2023

**Chafik GARGOURI**  
**Directeur Général**



## POLITIQUE SÉCURITÉ ET SÛRETÉ MAGIC HOTELS & RESORTS

Conscients des difficultés actuelles mondiales en matière de sécurité, Magic Hôtels & Resort avec l'ensemble de son staff & dirigeants s'engagent à maintenir et améliorer le niveau de sécurité et de qualité de ses prestations.

Nous avons élaboré un programme de sécurité proactif qui fait partie intégrante du mode de fonctionnement de nos hôtels. Notre démarche s'appuie sur la mise en place d'un dispositif de sureté cohérent propre à réduire les risques qui permettent à l'hôtel de communiquer efficacement sur notre engagement dans la sécurité et la sureté de notre environnement et nos clients.

Magic Hôtels & Resorts s'engage à :

- Reconnaître la sécurité comme une préoccupation de tout instant pour l'ensemble du personnel.
- Établir une évaluation et contrôles rigoureux de la sécurité et de la sûreté
- Appliquer une culture positive de la sécurité et de sureté : personnel d'hôtel formé, sérieux et responsable de la sécurité et du bien-être de nos clients et de nos visiteurs.
- Identifier les chaînes de responsabilités en termes de gestion des risques au sein de l'organisation de l'organisme.
- Mettre en place les ressources humaines et techniques nécessaires à la mise en œuvre d'un Système de Gestion de la Sécurité et de sureté.
- Définir des objectifs en matière de sécurité et des moyens de mesure de la performance de l'organisme en termes de sécurité et de sureté.
- Faire appliquer les principes liés aux « facteurs humains & techniques ».
- Veiller à coordonner avec les autorités compétentes
- Mettre en place une formation continue liée aux « facteurs humains ».
- Fournir au personnel les outillages, les matériels, les instructions et le temps suffisants pour exécuter l'entretien en accord avec les procédures.
- Reconnaître que l'application des procédures, des normes de qualité, des normes de sécurité et de la réglementation doit être de la responsabilité de tous les personnels de l'organisme.

# TUI MAGIC LIFE

La Direction

MAGIC HOTELS & RESORTS

