

SUSTAINABLE DEVELOPMENT CHARTER

Conscious of the impact of ecological, social and economic changes on the hotel industry, **Magic Hotels & Resorts North Africa** is committed to sustainable development.

As part of this process our **TUI SENSIMAR Scheherazade_Sousse**, undertakes to apply this charter of sustainable development.

1. EMPLOYEE & HUMAN RIGHTS POLICY

In our Hotel we believe in protecting the rights of our employees and human rights in general.

We are convinced that to have a high quality service and to maintain appropriate relationships with customers our employees must work in good conditions; To this end, we undertake to guarantee the following:

- ▶ Each employee must have a written contract containing accurate information about his or her salary, type of work in accordance with national legislation,
- ▶ Recruit employees from our local community,
- ▶ Ensure that all staff are paid above the minimum socially guaranteed wage, regardless of age, gender, ethnicity, religion, culture or disability,
- ▶ Ensure that employees are well informed about health and safety rules in each department,
- ▶ Ensure that employees respect each other and our customers,
- ▶ Provide training for our employees
- ▶

2. COMMUNITY POLICY

In order to have good relations with our local community and the local companies with which we work, we undertake to guarantee the following:

- ▶ Promote the supply of local products,
- ▶ Contribute to the sustainable development of the destination in the form of charitable donations or contributions to a project that takes charge of the local community (school / clubs / associations / etc)
- ▶ .Promote the destination to our clients to encourage them to discover and learn about the local culture.

3. PROTECTION OF CHILDREN

Through our interest in all matters relating to the safety and protection of children and their rights, our hotel is committed to protecting children up to the age of 18 who are subject to many forms of abuse and exploitation, including physical and verbal abuse of clients, employees or visitors, pornography, child trafficking, sexual abuse, prostitution ...

For this purpose we undertake to:

- ▶ Ensure that all our employees understand that they are responsible for safeguarding the rights of the child against any prejudice within our hotel,
- ▶ Ensure that employees under 18 years are employed in accordance with national regulations,
- ▶ Train our staff to identify and inform appropriate action when suspecting child abuse or exploitation.

4. ENVIRONMENTAL POLICY

Our hotel recognizes the environmental impact of its services and is keen to minimize this impact. We focus on reducing our energy consumption, water consumption and waste generation. This policy is implemented in our day-to-day operations and involves all stakeholders, including our clients. For this purpose we undertake to:

- ▶ Providing efficient water and energy facilities throughout the hotel,
- ▶ Minimize and actively control our energy consumption,
- ▶ Consider the low energy consumption when purchasing new equipment,
- ▶ Promote segregation of waste streams and provide customers and employees with easy access to the appropriate recycling bins,
- ▶ Reducing the amount of packaging used, limiting individual portions and favoring products with few packaging,
- ▶ Do not waste water by regularly checking our equipment and communicating water saving practices to all our employees and customers,
- ▶ Use environmentally friendly products,
- ▶ Train our employees at the beginning of each season on our environmental goals and how they can contribute to this policy,
- ▶ Comply with all applicable environmental laws,
- ▶ Encourage our customers to support us in our environmental goals.

5. QUALITY POLICY

Our hotel aims to constantly improve the quality and experience we offer our guests. Every day we work on the satisfaction and happiness of our guests during their stay, so that they are happy to return to our hotel in the future. To this end, we undertake to ensure:

Food safety in:

- ▶ insuring the quality of the foods by checking them at each reception,
- ▶ Trying within the limits of the possible to get fresh produce every day,
- ▶ Regularly checking the condition of refrigerated equipments and storage rooms and arranging our supplies on the basis of their expiry date,
- ▶ Applying the rules of good hygiene practices and applicable regulatory and legal requirements.

Customer Satisfaction in:

- ▶ Now a high level of benefits and services presented to customers,
- ▶ Acting promptly against any complaint from our customers,
- ▶ Taking into consideration the suggestions of our customers in our improvement projects.

A Continuing Interview:

- ▶ Guest rooms and all common premises,
- ▶ Of all the facilities of the hotel.

This charter is communicated to all employees and interested third parties.

**The Hotel Management
TUI SENSIMAR Scheherazade_Sousse**

CHARTRE DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Etant consciente de l'impact des mutations écologiques, sociales et économiques sur le secteur de l'hôtellerie, la Société **Magic Hotels & Resorts North Africa** s'est engagée dans une démarche de développement durable.

Dans le cadre de cette démarche notre **Hôtel TUI SENSIMAR SHEHERAZADE_Sousse** s'engage à appliquer cette charte du développement durable.

1. POLITIQUE EMPLOYES & DROITS DE L'HOMME

Dans notre Hôtel nous croyons en la protection des droits de nos employés et des droits de l'homme en général. Nous sommes convaincus que pour avoir un service de haute qualité et maintenir des relations appropriées avec les clients nos employés doivent travailler dans de bonnes conditions ; A cet effet nous nous engageons de garantir ce qui suit :

- ▶ Chaque employé doit avoir un contrat écrit contenant des informations précises sur son salaire, le type de travail conformément à la législation nationale,
- ▶ Recruter des employés de notre communauté locale,
- ▶ Veiller à ce que tout le personnel soit payé au-dessus du salaire minimum garanti et couvert socialement, quelle que soit leur âge, genre, ethnie, religion, culture ou handicap,
- ▶ S'assurer que les employés sont bien informés sur les règles de santé et de sécurité dans chaque département,
- ▶ S'assurer que les employés se comportent respectueusement envers l'autre et envers nos clients,
- ▶ Dispenser des actions de formation au profit de nos employés.

2. POLITIQUE COMMUNAUTAIRE

Afin d'avoir de bonnes relations avec notre communauté locale et les entreprises locales avec lesquels nous travaillons, nous nous engageons de garantir ce qui suit :

- ▶ Favoriser les approvisionnements en produits locaux,
- ▶ Contribuer au développement durable de la destination sous forme de dons de charité ou contributions à un projet qui prend en charge la collectivité locale (Ecole/clubs/associations/etc.),
- ▶ Promouvoir la destination auprès de nos clients pour les inciter à la découvrir et à connaître la culture locale.

3. PROTECTION DES ENFANTS

De par notre intérêt à toutes les questions qui concernent la sécurité et la protection des enfants et de leurs droits.

De ce fait, notre hôtel s'engage à protéger les enfants jusqu'à l'âge de 18 ans qui peuvent être soumis à de nombreuses formes d'abus et d'exploitation, y compris l'abus physiques et verbaux des clients, des employés ou des visiteurs, la pornographie, le trafic des enfants, l'abus sexuel, la prostitution...

À cet effet nous nous engageons de :

- ▶ S'assurer que tous nos employés comprennent qu'ils sont responsables de la sauvegarde des droits de l'enfant contre tous préjudices au sein de notre hôtel,
- ▶ Garantir que les employés de moins de 18 ans soient employés conformément aux réglementations nationales,
- ▶ Former notre personnel pour identifier et informer agir en conséquence lorsqu'il soupçonne une situation de maltraitance ou exploitation d'enfant.

4. POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Notre hôtel reconnaît l'impact environnemental de ses prestations et est désireux de réduire au maximum cet impact. Nous nous concentrons sur la réduction de notre consommation d'énergie, la consommation d'eau et la production de déchets. Cette politique est mise en œuvre dans nos activités quotidiennes et concerne tous les intervenants de l'hôtel, y compris nos clients. A cet effet nous nous engageons de :

- ▶ Disposer d'équipements d'eau et énergie efficaces dans tout l'hôtel,
- ▶ Minimiser et contrôler activement notre consommation d'énergie,
- ▶ Considérer la faible consommation d'énergie lors de l'achat de nouveaux équipements,
- ▶ Promouvoir la séparation des différents flux de déchets et fournir aux clients et aux employés un accès facile aux bacs de recyclage approprié,
- ▶ Réduire la quantité d'emballages utilisés, en limitant les portions individuelles et en privilégiant les produits avec peu d'emballages,
- ▶ Ne pas gaspiller l'eau en contrôlant régulièrement nos équipements et en communiquant les pratiques d'économie d'eau à tous nos employés et nos clients,
- ▶ Utiliser des produits respectueux de l'environnement,
- ▶ Former nos employés au début de chaque saison sur nos objectifs environnementaux et comment ils peuvent apporter leur contribution à cette politique,
- ▶ Se conformera à toutes les lois environnementales applicables,
- ▶ Encourager nos clients à nous soutenir dans nos objectifs environnementaux.

5. POLITIQUE QUALITÉ

Notre hôtel a pour objectif d'améliorer constamment la qualité et l'expérience que nous offrons à nos clients. Chaque jour, nous travaillons sur la satisfaction et le bonheur de nos clients pendant leur séjour, afin qu'ils soient heureux de retourner à notre hôtel à l'avenir. À cet effet nous nous engageons d'assurer :

La sécurité des denrées Alimentaires en:

- ▶ Maintenant la qualité des denrées alimentaires en les vérifiant à chaque réception,
- ▶ Essayant dans les limites du possible de se procurer des produits frais tous les jours,
- ▶ Vérifiant régulièrement l'état des équipements réfrigérés et les salles d'entreposage et d'organiser nos approvisionnements sur la base de leur date d'expiration,
- ▶ Appliquant les règles de bonnes pratiques d'hygiène et les exigences réglementaires et légales applicables.

La Satisfaction des clients en:

- ▶ Maintenant un niveau élevé des prestations et services présentés aux clients,
- ▶ Agissant rapidement face à toute réclamation de nos clients,
- ▶ Prenant en considération les suggestions de nos clients dans nos projets d'améliorations.

Un Entretien continu:

- ▶ Des chambres des clients et de tous les locaux communs,
- ▶ De tous les équipements de l'hôtel.

Cette charte est communiquée à tous les employés et aux tiers intéressés.

La Direction de l'Hôtel
TUI SENSIMAR SHEHERAZADE_Sousse