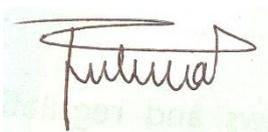


PRÉSENTATION DE NOS PRINCIPALES POLITIQUES  
2024

## Historique des versions

| Numéro de version | Description   | Auteur             | Date |
|-------------------|---|--------------------|------|
| V1                | Création du document  | Marielle Herbadji  | 2020 |
| V2                | Mise à jour des politiques actuelles et ajout d'objectifs spécifiques | Juliette Deloustal | 2024 |



.....  
01/04/2024  
Ravin Unthiah  
Chief Officer – Hotel Operations

## Introduction

Attitude Hospitality Management Ltd (AHML), la société de gestion d'Attitude Hotels, a établi des politiques et des procédures ayant trait à nos bonnes pratiques et au bien-être de nos employés, désignés sous le terme « Family Members » (FM).

Les principales politiques mises en œuvre sont les suivantes :

- *Family Member's Career Development Policy* (Évolution de carrière des FM)
- *Employment of Disabled Person Policy* (Employabilité des personnes handicapées)
- *Mari Top Recognition Program Policy* (Programme Mari Top)
- *Long Service Award Policy* (Prix d'ancienneté)
- *Profit Sharing Scheme Policy* (Politique de participation aux bénéfices)
- *Zenfan Lakaz Policy*
- *Disciplinary Policy* (Politique disciplinaire)
- *Violence, Discrimination & Harassment at Workplace Policy* (Lutte contre la violence, la discrimination et le harcèlement au travail)
- *Wellness month program* (Mois du bien-être)
- *Trade union* (Syndicats)
- *Environmental Policy* (Politique environnementale)
- *Children's Right and Protection Policy* (Politique en matière de droits et de protection de l'enfant)
- *Local Community Policy* (Politique en matière de communautés locales)
- *Quality Assurance Policy* (Assurance qualité)
- *Responsible Procurement policy & Guideline* (Politique et lignes directrices en matière d'approvisionnement responsable)
- *Health & Safety procedures* (Santé et sécurité au travail)

Il convient de noter que ces politiques forment des documents à part entière, soigneusement rédigés et mis en œuvre dans nos hôtels. Le présent document offre uniquement un aperçu des politiques en vigueur chez Attitude.

Les abréviations utilisées dans ce document sont les suivantes :

- *AHML = Attitude Hospitality Management Ltd*
- *FM = Family Member, c'est-à-dire une personne travaillant pour le groupe Attitude*
- *CEO = Chief Executive Officer (Directeur général)*

## Politiques en matière de ressources humaines (RH)

Chez Attitude, nous pensons que chaque individu mérite d'être traité avec dignité, respect et équité. Nous sommes fermement engagés à respecter les droits de l'Homme et nous opposons fermement à toute forme d'exploitation, de harcèlement, d'abus ou de discrimination fondée sur la nationalité, le sexe, l'appartenance ethnique ou les croyances.

Nous sommes conscients que le bien-être de notre personnel est primordial : à ce titre, Attitude s'engage à veiller à ce que tous les employés soient traités équitablement, dans le respect des lois du travail et des droits de l'Homme.

Nos pratiques sont alignées sur les lois, codes et règlements locaux, et nous nous efforçons de les dépasser autant que possible.

Les politiques suivantes illustrent notre engagement à créer un environnement de travail respectueux, inclusif et favorable à tous les Family Members.

### Évolution de carrière des FM

Nous offrons à nos FM la possibilité d'évoluer au sein du groupe et d'améliorer leurs capacités, leurs compétences, leur statut et leur salaire par le biais de promotions et de transferts.

Lorsqu'un FM est sélectionné pour une promotion ou un transfert, les critères suivants sont soigneusement examinés :

- Les compétences, les aptitudes et les talents nécessaires à l'exécution du travail.
- L'ancienneté.
- La formation et l'efficacité.
- L'assiduité, l'attitude au travail, le respect des règles de discipline et de sécurité.

Diverses opportunités, telles que des promotions et transferts au sein des départements, entre départements ou entre hôtels sont accessibles à tous les FM. Toutefois, des conditions spécifiques doivent être remplies pour pouvoir demander ces transferts.

Une procédure bien définie existe (les procédures étant bien établies dans la politique), afin de permettre à notre entreprise de garder une trace de ces informations et de les utiliser à des fins d'audit.

### Emploiyabilité des personnes handicapées

AHML comprend que les personnes atteintes de handicaps mentaux ou physiques peuvent avoir besoin d'ajustements appropriés pour accomplir les fonctions essentielles de leur emploi ou du poste auquel elles sont pressenties.

Nous nous efforçons donc de répondre, dans la mesure du possible, aux besoins d'une personne handicapée qualifiée, conformément aux lois nationales et locales en vigueur.

Nos lois locales protègent les personnes handicapées contre la discrimination en matière d'emploi. Si AHML est informée de l'existence d'un handicap, des ajustements raisonnables seront envisagés pour permettre à une personne qualifiée d'accomplir les fonctions essentielles de son poste. Nous nous engageons à proposer ces aménagements en dialoguant avec la personne concernée sur ses limitations personnelles et son besoin d'adaptation.

Ces ajustements sont réalisés après consultation avec le chef de service, en tenant compte des besoins du poste, et avec le FM ou le candidat, afin de permettre à ce dernier d'exercer ces fonctions.

## Programme Mari Top

Le programme Mari Top a pour objectif d'aider nos FM à atteindre leur plein potentiel grâce à notre modèle « Personal Progress Team Success » (PPTS). Il vise également à encourager une participation active et l'engagement de tous les FM dans les initiatives que nous espérons voir répétées pour améliorer l'expérience client et le cadre de travail.

La reconnaissance est un autre moyen de créer une culture axée sur la performance et qui reflète nos valeurs fondamentales : le respect et l'humilité.

Notre programme Mari Top vise à mettre en lumière les actions de nos Family Members faisant preuve d'un comportement cohérent et remarquable à l'égard des compétences du PPTS, et ce dans des délais appropriés et raisonnables :

T : Transparent

O : *On Brand* (à propos de la marque) et *On the Spot* (immédiatement)

P : Progrès personnel, succès d'équipe

Ce programme de reconnaissance comporte deux niveaux : la reconnaissance par le chef de service et la reconnaissance par tous les FM (chaque trimestre). Lorsqu'un FM reçoit une carte Mari Top, il peut l'échanger auprès des Ressources humaines contre un cadeau surprise, ou accumuler 4 cartes pour se voir offrir un cadeau aux couleurs de la marque.

Les Ressources humaines compilent les bonnes actions de chaque FM (à partir des cartes données par les chefs de service et celles données par les FM) afin de permettre aux Family Members de désigner le meilleur FM du trimestre et le meilleur FM de l'année, et d'attribuer des prix aux gagnants.

## Prix d'ancienneté

AHML reconnaît et apprécie la contribution de tous ses FM, et sait que beaucoup de Family Members travaillent dans les hôtels Attitude (détenus ou gérés) depuis de nombreuses années. La loyauté, l'engagement et le haut niveau de compétence apportés par ces individus sont des facteurs clés de notre succès. En reconnaissance de ces qualités, AHML s'engage à célébrer les FM qui ont atteint certains jalons de service en mettant en place un système de récompenses

pour les longs services accomplis, et ce tant qu'ils sont encore au service d'AHML.

Ce prix est attribué à tous les Family Members à temps plein et à temps partiel employés chez nous pendant 5 ans minimum, sans interruption.

Une fois la période de qualification atteinte, les FM sont mis à l'honneur et récompensés par AHML pour leur contribution, en recevant un certificat de reconnaissance et/ou un cadeau. Le certificat et/ou le cadeau sont remis par le CEO ou un cadre supérieur reconnu d'AHML afin de féliciter personnellement les FM pour leur contribution.

Les récompenses sont attribuées par tranches de 5 ans. Et plus le FM a travaillé longtemps, plus la récompense est élevée.

Ce modèle de reconnaissance est désigné sous le nom de *Long Service Award Night* : tous les FM récompensés, ainsi que leurs directeurs et chargés de ressources humaines respectifs, sont reçus par le CEO et les membres de Stratco lors d'une soirée de remise de prix qui a lieu une fois par an, en mai/juin.

## Politique de participation aux bénéfices

Avec notre système de PSS (*Profit Sharing Scheme*), une partie du bénéfice brut d'exploitation de l'entreprise est distribuée aux employés.

Attitude reconnaît que pour offrir à ses hôtes une expérience exceptionnelle, il est essentiel de travailler avec ardeur. Nous croyons donc qu'il est juste de récompenser nos FM pour leur dévouement, leurs bonnes performances et leur attitude, tant sur une base collective qu'individuelle.

Le PSS d'Attitude est un programme discrétionnaire conçu pour :

- Normaliser le processus d'incitation au sein d'AHML.
- Promouvoir, dans le cadre de la Culture Attitude, le partage des bénéfices avec les FM, qui sont au cœur de notre succès.
- Renforcer notre attractivité et devenir un employeur de choix (*Employer of Choice*).

Le PSS se base sur :

- Les performances de l'hôtel et son bénéfice brut d'exploitation, conformément à ses états financiers vérifiés.
- Les performances individuelles de chaque hôtel.

Chaque FM a la possibilité d'influencer sur sa récompense en améliorant ses performances, en étant proactif et réactif, et en se remettant constamment en question pour donner le meilleur de lui-même. En effet, la récompense est déterminée par les performances individuelles des FM, selon une grille d'évaluation précise.

## Zenfán Lakaz

Ce programme permet d'offrir des réductions sur les nuitées ainsi que sur la consommation de

nourriture et de boissons à tous les Family Members d'Attitude et leurs proches parents.

AHML offre des tarifs réduits sur les chambres, les repas et les boissons, ainsi que des chambres gratuites dans ses hôtels sous certaines conditions. Ce programme est exclusivement destiné aux séjours personnels : pour les voyages d'affaires, une approbation préalable du supérieur hiérarchique est nécessaire.

Cette prestation est offerte à tous les FM exerçant à temps plein et à temps partiel, à condition qu'ils soient activement employés chez AHML.

Des restrictions peuvent s'appliquer, par exemple en ce qui concerne la durée du séjour, en cas de prévision d'un taux d'occupation élevé ou lors d'événements spéciaux.

Tout FM qui ferait une fausse déclaration concernant l'éligibilité d'une personne à une réduction est passible de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

Une procédure de réservation bien définie est en place pour la réservation et le suivi de ces prestations.

Veillez noter que les FM et leurs proches ne doivent pas poster d'avis sur nos établissements sur TripAdvisor, conformément aux directives de ce site.

Les FM d'AHML et leurs proches sont toujours tenus de respecter nos normes de conduite lorsqu'ils bénéficient de ce programme.

## **Politique disciplinaire**

AHML a mis en place une politique disciplinaire visant à sanctionner tout FM ne répondant pas à nos normes de performance ou de conduite, ou enfreignant les règles de l'entreprise. Cette politique adopte une approche progressive des actions disciplinaires.

Les objectifs de cette politique sont les suivants :

- Adopter une approche correctrice et pas seulement punitive à l'égard des FM.
- Veiller à ce que les FM travaillent dans un environnement approprié et discipliné, sans causer de préjudice à leurs collègues.

Les procédures sont clairement définies dans cette politique, car il s'agit là d'un processus complexe impliquant différentes parties. À noter que la direction tient compte de plusieurs facteurs, tels que la nature et les circonstances de l'infraction, et donne la possibilité au FM de se défendre contre les accusations portées contre lui et de présenter son cas devant le comité disciplinaire. Toutes ces mesures sont prises conformément aux lignes directrices spécifiées dans nos législations actuelles.

La direction conclut à une infraction et décide des mesures disciplinaires à appliquer uniquement après une analyse approfondie des faits et des chiffres, ainsi qu'après des discussions poussées.

## **Lutte contre la violence, la discrimination et le harcèlement au travail**

La violence, la discrimination et le harcèlement au travail sont des questions sérieusement

abordées dans le cadre d'une politique rigoureuse.

AHML s'engage à combattre toutes formes de violence, de discrimination et de harcèlement sur le lieu de travail. Nous nous efforçons de créer et de maintenir un environnement professionnel exempt de toute forme de violence, de discrimination et de harcèlement, où chaque FM est traité sur un pied d'égalité et avec dignité, respect et courtoisie.

Cette politique ne se limite pas seulement aux actions illégales, mais inclut aussi les comportements et les commentaires inappropriés sur le lieu de travail, même s'ils ne violent pas nécessairement les lois nationales ou locales.

Par conséquent, AHML maintient une politique de « tolérance zéro » envers toute forme de violence, de discrimination et de harcèlement dans l'entreprise.

## Mois du bien-être

Le bien-être de notre personnel est une priorité pour nous. Ainsi, Attitude s'engage à assurer un traitement équitable de ses collaborateurs et à respecter scrupuleusement les lois sur le travail et les droits de l'Homme.

Chaque année, nous consacrons un mois entier à la promotion de la santé au travail et aux avantages d'un mode de vie sain : de quoi souligner comment une entreprise en bonne santé favorise une main-d'œuvre plus productive, engagée et peut créer une culture d'entreprise attrayante, propice au recrutement et à la fidélisation des talents.

Dans ce cadre, chaque hôtel choisit une semaine pour organiser différentes activités. Ces dernières permettent de promouvoir les avantages d'un mode de vie sain auprès des Family Members (FM) et leurs familles, tout en les sensibilisant aux avantages d'un exercice physique régulier.

Les activités proposées incluent :

- Campagnes de don de sang.
- Programme d'aide aux familles.
- Dépistage de santé pour les FM et leurs familles (certains tests sont gratuits, d'autres sont à prix réduit).
- Dépistage des troubles de la vue pour les FM et leurs familles (certains tests sont gratuits, d'autres sont à prix réduit, avec des tarifs négociés pour les lunettes).
- Discussions et conseils sur des sujets tels que l'éducation des enfants, les régimes alimentaires/la nutrition, la gestion du stress au travail, les problèmes sociaux courants/les drogues...

## Syndicats

Attitude place le bien-être et les droits de ses employés au cœur de ses préoccupations, incluant leur liberté de s'associer et de participer à des négociations collectives. Conformément au cadre juridique mauricien, qui protège explicitement le droit des travailleurs à adhérer à des syndicats, nous soutenons pleinement le choix des employés. En vertu du *Employment Relations (Amendment)*

Act de 2019, chaque employé a le droit de choisir d'adhérer ou non à un syndicat. Nous respectons la décision d'adhérer à un syndicat, celle-ci étant profondément personnelle et devant être libre de toute forme de coercition ou de discrimination.

Aucune forme de représailles ou de discrimination ne sera tolérée envers un employé en raison de sa décision d'adhérer ou non à un syndicat. Nous nous engageons à respecter les droits et la dignité de tous nos employés, et toute forme de représailles est contraire à nos valeurs et principes.

## Politique environnementale

En tant qu'acteur majeur de l'industrie du tourisme à l'île Maurice, nous sommes conscients que notre entreprise a un rôle important à jouer dans la protection et l'amélioration de l'environnement, tant pour notre clientèle que pour notre pays.

Nous nous engageons à réduire notre impact environnemental et à promouvoir la durabilité dans tous les aspects de nos activités hôtelières.

Nous reconnaissons l'importance de préserver l'environnement pour les générations actuelles et futures, et nous nous engageons à améliorer continuellement nos performances environnementales.

### Objectifs

Nous opérons en conformité avec les législations locales pertinentes en matière d'environnement et respectons les meilleures pratiques du secteur.

Nous évaluons nos performances environnementales en fonction de nos objectifs et cibles, en veillant à effectuer un suivi régulier de nos progrès.

Nous nous efforçons de gérer efficacement nos déchets, de prévenir la pollution, d'installer des dispositifs d'économie d'énergie dans la mesure du possible, et d'encourager nos clients à soutenir nos efforts afin qu'ensemble, nous puissions minimiser notre impact sur l'environnement.

Nous formons, éduquons et informons nos Family Members, nos clients, nos fournisseurs et les communautés locales sur nos engagements environnementaux, afin qu'ils comprennent le rôle qu'ils jouent dans l'atteinte de nos objectifs et cibles.

- **Énergie et eau**

Attitude s'engage à réduire sa consommation d'énergie et d'eau. Nous garantissons une efficacité énergétique et hydrique optimale en prenant des mesures pour contrôler la consommation d'eau, effectuer des analyses, adapter les processus, utiliser des appareils à faible consommation d'énergie/d'eau et informer nos hôtes des mesures d'économie d'énergie/d'eau.

#### Nos objectifs :

- Réduire notre consommation d'électricité de :
    - 3 % dans nos hôtels 3 étoiles
    - 5 % dans nos hôtels 4 et 5 étoiles

\* Année de référence : 2019
  - Réduire notre dépendance aux combustibles fossiles de 20 % au sein du groupe par rapport à 2018.
  - Réduire la consommation d'eau de 5 % dans tous nos hôtels
- \* Année de référence : 2019

- **Gestion des déchets**

Attitude s'engage à réduire la quantité de déchets issus des activités de ses hôtels et envoyés à la décharge. Nous continuons à minimiser la production de déchets en adoptant des pratiques d'élimination appropriées, notamment pour les eaux usées, les bouteilles en plastique et en verre, l'huile de cuisson usagée, le papier et le carton, ainsi que les déchets de cuisine humides, dont la plupart sont réutilisés ou recyclés. De plus, depuis octobre 2020, tous nos hôtels ont éliminé les plastiques à usage unique de l'expérience client, renforçant ainsi nos efforts en matière de développement durable.

- **Vie sauvage et conservation**

Attitude s'engage à préserver la vie marine et les récifs coralliens en minimisant les risques de dommages qui leur sont causés.

Crème solaire minérale

En collaboration avec un fournisseur local, nous avons développé notre propre crème solaire minérale composée d'ingrédients naturels, disponible gratuitement pour nos clients séjournant au Lagoon Attitude. Après avoir testé cette crème dans un premier établissement, nous prévoyons d'élargir sa distribution aux autres hôtels Attitude.

La plupart des crèmes solaires contiennent des produits chimiques qui polluent les mers et les écosystèmes coralliens. Chaque année, jusqu'à 14 000 tonnes de résidus de crème solaire se retrouvent dans l'océan, contaminant ainsi les récifs coralliens. Ces produits chimiques peuvent perturber le cycle naturel du corail et entraîner son blanchiment.

Nous sommes déterminés à informer nos principales parties prenantes sur l'impact néfaste de certains ingrédients – présents dans les produits de protection solaire, les savons, les parfums et les cosmétiques – sur la vie marine. Même en quantités infimes, ces substances représentent une menace pour l'écosystème marin. Les ingrédients concernés sont les suivants :

- Benzophénone-1 (BP-1)
- Benzophénone-2 (BP-2)
- Dioxybenzone (benzophénone-8)
- Octyl-diméthyl-para-aminobenzoïque (OD-PABA)
- Enzacamène (4-Méthylbenzylidène camphre, 4-MBC)
- 3-Benzylidène camphre (3-Benzylidènebornan-2-one)
- Dioxyde de titane nanométrique (TiO2)
- Nano-oxyde de zinc (ZnO)
- Octinoxate (Octyl methoxycinnamate, ethylhexyl methoxycinnamate, Eusolex 2292,

Uvinul MC80)

- Octocrylène
- Oxybenzone (Benzophenone-3, BP-3)

#### **Notre objectif :**

- Mettre gratuitement à disposition des crèmes solaires naturelles et minérales dans tous les hôtels Attitude d'ici le 1<sup>er</sup> juillet 2024, en passant de 1 hôtel sur 9 à 7 hôtels sur 9\*.

*\*À l'exception du RA, actuellement en cours de rénovation, et du PCBH.*

#### **Petite forêt**

- Nous avons pour objectif d'implanter une petite forêt, d'une superficie minimale de 50 mètres carrés, dans l'un de nos hôtels d'ici le 30 juin 2025.

#### **Marine Discovery Centre**

À travers le Marine Discovery Centre, le groupe Attitude s'engage activement dans la conservation de la vie marine. Le rôle de ce centre de recherche est de mener des études sur l'écosystème du lagon, de contribuer à la restauration de la mangrove et de sensibiliser le public à la protection des lagons à travers un musée et divers ateliers de sensibilisation.

- **Gestion des substances dangereuses**

Nous nous engageons à réduire l'utilisation de substances nocives et à privilégier, dans la mesure du possible, des options respectueuses de l'environnement. Nous éliminons les substances et équipements dangereux de manière responsable, sans compromettre ni la santé humaine ni l'environnement. Ainsi, la prévention de la pollution est maintenue et contrôlée, conformément à la législation environnementale locale.

- **Gestion des fournisseurs**

Nous encourageons nos fournisseurs à réduire leurs emballages. Nous achetons en vrac autant que possible. Nous communiquons avec nos fournisseurs afin que notre politique environnementale soit bien comprise, et nous nous assurons qu'ils peuvent nous épauler dans sa mise en œuvre.

- **Achats**

Nous privilégions l'achat de biens et de services qui minimisent les dommages environnementaux et favorisons les denrées alimentaires d'origine locale.

- **Transport**

Près de 95 % de nos Family Members utilisent le transport de l'hôtel pour se rendre au travail.

Nous sommes convaincus que la performance environnementale sera atteinte par la mise en place de mesures et d'outils destinés à contrôler les progrès. De plus, des programmes de formation sur le développement durable seront mis en place pour garantir que les Family Members soient informés et régulièrement mis à jour sur notre politique environnementale et comprennent leur rôle dans sa mise en œuvre. Nous nous engageons à améliorer continuellement nos pratiques

environnementales.

## Politique en matière de droits et de protection de l'enfant

Les hôtels du groupe Attitude s'engagent à respecter et à promouvoir les droits de l'enfant, incluant la protection contre l'exploitation sexuelle des enfants et des adolescents dans le tourisme, ainsi que la protection contre le travail et la traite des enfants. Conformément à la loi mauricienne sur la protection de l'enfance (*Child Protection Act 30*), un enfant se définit comme toute personne non mariée âgée de moins de 18 ans.

La direction de nos hôtels forme les Family Members à la protection de l'enfance, en leur apprenant à repérer les enfants à risque et à les protéger des abus potentiels provenant de Family Members, clients, sous-traitants, visiteurs et fournisseurs. Ces types d'abus incluent :

- Mauvais traitements, violence physique, verbale ou psychologique,
  - Infractions sexuelles, photographies indécentes d'enfants,
  - Abandon d'enfant,
  - Enlèvement d'enfant,
  - Traite des enfants,
  - Vente ou service d'alcool, de rhum, de tout autre spiritueux ou de tabac à un enfant.
- L'accent est mis sur la procédure de signalement, qui se déroule comme suit :
- Les FM signalent immédiatement tout cas suspect de maltraitance d'enfant à leur supérieur hiérarchique, afin de déclencher la transmission de l'information aux personnes responsables (directeur général, responsable de la sécurité, responsable de la conformité aux risques, chef de service). Cela permet à l'équipe de direction d'être en alerte et d'intervenir si nécessaire pour protéger l'enfant.
  - Une fois le cas confirmé, le responsable de la sécurité fait un rapport aux autorités locales (police, Child Protection Unit et autres organismes concernés selon le cas). Il est également chargé de protéger l'enfant jusqu'à l'arrivée des autorités.
  - Le responsable de la sécurité et la direction assistent les autorités locales au cours de leur enquête. Après l'enquête, les autorités locales prennent les mesures nécessaires.

La direction se réserve le droit de mettre fin au contrat de toute personne jugée inapte à travailler avec des enfants ou susceptible de mettre les enfants en danger.

Nous nous engageons à mobiliser la communauté locale afin de créer un environnement sain sur le long terme pour les enfants des communautés où nous opérons. Nous veillons à ce que chaque membre du personnel connaisse notre politique en matière de droits et de protection de l'enfant (*Child's Right and Protection Policy*) et sache comment réagir en cas de maltraitance. Cette politique est communiquée à tous les Family Members lors des sessions d'insertion et de remise à niveau. Les responsables des ressources humaines de l'ensemble de nos hôtels veillent à ce que tous les Family Members aient connaissance de cette politique.

La loi mauricienne impose à certains professionnels et particuliers de signaler les cas présumés d'exploitation ou de maltraitance d'enfants. Le signalement de ces cas est essentiel pour garantir la sécurité et le bien-être des enfants et pour permettre la prise de mesures appropriées afin de remédier à la situation.

À Maurice, la Child Development Unit (CDU) est chargée de coordonner les efforts visant à protéger les enfants contre toute maltraitance, négligence ou exploitation. Nous encourageons nos hôtes, notre personnel et nos visiteurs à signaler toute suspicion d'exploitation ou de maltraitance d'enfants à la Child Development Unit en composant le 113.

## Politique en matière de communautés locales

### Vision

Les hôtels du groupe Attitude s'engagent à améliorer continuellement leurs services, à atteindre le niveau de qualité attendu par nos clients, à renforcer la valeur de la marque, et à contribuer positivement aux communautés locales dans lesquelles nous vivons et travaillons en promouvant un tourisme durable.

Nous nous engageons à établir des relations harmonieuses entre nos hôtels et les communautés locales tout en offrant des avantages économiques et sociaux pour ces dernières.

### Objectifs

- **Achats**

Les hôtels du groupe privilégient et promeuvent les produits locaux, en veillant à ce que la qualité des aliments réponde aux attentes de nos clients. Cela contribue également à la réduction des émissions de CO<sup>2</sup>, qui seraient plus élevées si ces produits devaient être transportés depuis des lieux éloignés.

- **Emploi**

Plus de 90 % des Family Members sont des employés locaux et 100 % des actionnaires sont mauriciens. Cette initiative a l'avantage de favoriser la dépense des salaires dans l'économie locale, et encourage les résidents à rester au sein de leur communauté plutôt que de chercher un emploi ailleurs.

- **Caritatif**

Chaque année, nous organisons un événement autour d'un arbre de Noël et invitons nos clients à acheter un cadeau pour les enfants issus de groupes vulnérables du voisinage.

- **Promouvoir un tourisme responsable**

Nous encourageons nos clients à vivre des expériences enrichissantes inspirées des traditions locales. Les cinq éléments de notre concept Otentik Attitude Experiences – Diner, Bazar, Fooding, Music, Discovery – illustrent notre engagement envers les communautés et les entreprises locales afin de soutenir l'économie et les communautés tout en préservant le mode de vie mauricien. Nous aspirons à agir en tant que membres responsables de notre communauté en adoptant des pratiques durables et respectueuses.

Grâce au Otentik Bazar, nos clients contribuent au bien-être des populations locales, tout en participant à des actions environnementales pour protéger l'environnement côtier et en préservant la culture et les traditions locales (à travers la musique d'artistes mauriciens, des leçons de créole, la découverte de la cuisine de rue et du folklore).

Par ailleurs, nous nous engageons à former les Family Members pour qu'ils soient attentifs à la protection des enfants et sachent comment réagir en cas de suspicion de maltraitance.

## Politique d'assurance qualité

Pour offrir une valeur durable à nos clients grâce à des normes de qualité élevées, Attitude Hotels s'engage à instaurer une culture d'excellence, où chaque individu est responsable de la qualité et de l'amélioration continue – et ce, à tous les niveaux de l'entreprise.

Notre politique de qualité est guidée par les principes suivants :

### 1. Orientation client

- Évaluer et améliorer en permanence la satisfaction des clients quant à la qualité des produits et des services.

### 2. Leadership des managers

- Fixer des objectifs pour une amélioration continue et créer les conditions nécessaires pour les atteindre.

### 3. Engagement des Family Members

- Impliquer les Family Members dans l'amélioration des processus et instaurer une culture qualité au sein du groupe.

### 4. Amélioration continue

- Viser l'excellence dans toutes nos activités.

### 5. Décision éclairée

- Informer rapidement les personnes concernées des anomalies constatées dans les produits ou services. NE PAS RETARDER LES ACTIONS.
- Prendre des décisions basées sur une analyse des données relatives aux produits, aux services, aux processus et à la culture qualité.

### 6. Relations mutuellement bénéfiques

- Renforcer la responsabilité et les mesures de contrôle pour garantir la satisfaction client et l'amélioration continue des processus.

### 7. Réponse rapide aux lacunes identifiées

- Veiller à ce que nos FM adoptent une attitude positive et réagissent rapidement aux lacunes identifiées par les clients.
- Se concentrer sur les besoins des clients pour assurer leur satisfaction constante et dépasser leurs attentes.
- Suivre en permanence les plaintes des clients et agir rapidement et efficacement.

### 8. Engagement des fournisseurs en matière de qualité

- Exiger des fournisseurs de notre chaîne d'approvisionnement qu'ils maintiennent nos normes de qualité.

## **9. Politiques et procédures opérationnelles solides**

- Maintenir un système de gestion de la qualité à la fois solide, flexible et efficace, avec des politiques et des procédures opérationnelles standardisées.

## **10. Meilleures pratiques**

- Partager les meilleures pratiques et les gains d'efficacité entre les hôtels et les départements afin de promouvoir une culture de la qualité.

## Politique et lignes directrices en matière d'approvisionnement responsable

Les hôtels du groupe Attitude s'engagent à acheter des biens et des services qui minimisent l'impact sur l'environnement tout en maximisant l'impact positif sur l'économie locale et en répondant à leurs besoins commerciaux.

En prenant en compte des considérations environnementales, locales et sociales dans nos décisions d'achat, nous visons à apporter une contribution positive.

Ainsi, nos hôtels privilégieront autant que possible des produits et services qui :

- Sont issus de sources durables
- Sont livrés dans un emballage minimal
- Aident les petites entreprises à s'intégrer dans le système économique
- Proviennent d'entreprises locales
- Peuvent être recyclés localement
- Sont fabriqués à partir de matériaux recyclés
- Sont économes en énergie et/ou en eau
- Sont peu polluant
- Réduisent les besoins en impression
- Nécessitent moins d'expédition/de transport
- Utilisent des moyens de transport plus propres, économes en ressources et à faibles émissions
- Reflètent la nature, l'histoire et la culture de la région
- Proviennent de fournisseurs issus du commerce équitable
- Minimisent les déchets alimentaires.
- Réduisent l'utilisation d'articles à usage unique ou jetables, tels que les plastiques à usage unique

Nos hôtels commenceront par travailler avec quelques produits et services provenant de sources durables, bien connus pour leur faible impact environnemental et pour lesquels des alternatives durables sont facilement disponibles.

Nous évaluerons ainsi la disponibilité de ces produits ou services durables sur le marché, leur conformité à nos exigences de durabilité et le coût des solutions de remplacement durables.

En outre, en ce qui concerne les espèces prélevées dans la nature, nous nous engageons à ne faire appel qu'à des fournisseurs qui adhèrent à des pratiques durables et humaines, en conformité avec toutes les lois et réglementations locales, nationales et internationales applicables. Nous nous assurons également que ces espèces et leurs dérivés ne figurent pas sur la liste rouge des espèces menacées de l'UICN (Union internationale pour la conservation de la nature).

## Objectifs

- **Alimentation et boissons**

Pour tous les produits alimentaires et les boissons, nous veillons à maintenir au moins 50% des achats du groupe auprès de fournisseurs certifiés Made in Moris.

- **Substances dangereuses**

Nous nous concentrons sur les produits chimiques utilisés dans nos propriétés, du fait de leur impact sur l'environnement.

Nous réduisons autant que possible les substances dangereuses en les remplaçant par des alternatives écologiques, avant même qu'elles ne soient disponibles localement.

- **Efficacité énergétique**

Nous nous efforçons de choisir des dispositifs, équipements ou appareils à faible consommation énergétique : bien qu'ils puissent coûter plus cher au départ, ils permettent de réaliser des économies à long terme grâce à des coûts d'exploitation réduits.

- **Promouvoir les produits des petits artisans et entrepreneurs**

Nous favorisons le développement durable en veillant à ce qu'un plus grand nombre de petits artisans et entrepreneurs reçoivent un prix équitable pour leurs produits, dans le but de les aider à améliorer leurs conditions socio-économiques.

- **Éviter les produits jetables**

Nos hôtels s'engagent à éviter les produits jetables – car, à moins qu'ils ne soient biodégradables ou recyclables, ces derniers contribuent à l'accumulation de déchets. Ainsi, nous nous efforçons de choisir des produits de remplacement durables.

- **Procédures d'achat**

Nos hôtels intègrent autant que possible nos critères de durabilité dans leurs procédures d'achat et de passation de marchés.

Nos clauses contractuelles peuvent inclure des considérations environnementales – par exemple, en demandant aux fournisseurs de reprendre les emballages accompagnant le produit. Nos fournisseurs peuvent aussi faire des suggestions qui aideront nos hôtels à réduire les déchets d'emballage, ou offrir des produits alternatifs plus respectueux de l'environnement.

- **Formation**

Les Family Members ayant des responsabilités en matière d'achat – tels que le directeur de bar, le chef de cuisine, le responsable du *Housekeeping* ainsi que les cadres supérieurs – doivent être

informés des critères à prendre en compte lors de tout achat.

- **Communication**

Nos hôtels s'engagent à communiquer avec leurs Family Members, clients et fournisseurs afin de les sensibiliser à nos objectifs et de rendre compte des actions entreprises.

## Santé et sécurité au travail

Chez Attitude, la santé et la sécurité de nos employés, de nos clients, de nos sous-traitants et du public sont notre priorité absolue. Nous nous engageons à créer et à maintenir un environnement de travail sûr et sain pour toutes les personnes associées à nos activités. Cet engagement s'étend à tous les niveaux de notre organisation – de la direction générale aux employés, qui sont en première ligne. Nous sommes convaincus qu'une approche proactive de la santé et de la sécurité au travail ne garantit pas seulement le bien-être des individus, mais contribue également à la réussite globale et à la durabilité de notre entreprise.

Voici un aperçu de certaines de nos procédures opérationnelles normalisées (*Standard Operating Procedures* – SOP) relatives à la santé et à la sécurité, démontrant notre engagement à créer un environnement de travail plus respectueux, inclusif et accueillant pour tous nos FM.

- **Plan d'urgence et de lutte contre l'incendie**

Ce plan d'urgence et de lutte contre l'incendie décrit des actions détaillées pour minimiser l'impact des incendies et autres situations d'urgence sur les bâtiments, notre entreprise, ainsi que sur les Family Members, nos clients, les clients handicapés, les travailleurs temporaires, les sous-traitants et les visiteurs.

Ce plan aborde les points suivants :

- Prévention : comprend les mesures de prévention des incendies et l'entretien des équipements.
- Évaluation des risques d'incendie.
- Détection : systèmes automatiques utilisés pour identifier l'existence ou l'imminence d'une situation d'urgence.
- Signalement : méthodes utilisées pour informer les occupants du bâtiment et les intervenants de la situation d'urgence.
- Mesures d'évacuation : procédures visant à empêcher les occupants d'être exposés à la situation d'urgence.

- **Gestion de crise**

Chaque hôtel doit disposer d'une équipe de gestion de crise (*Crisis Management Team* – CMT). Le rôle principal de l'équipe de gestion de crise est de gérer l'évacuation ordonnée des clients et des FM en cas d'urgence. Son rôle secondaire est de mettre en œuvre des procédures préétablies pour contrôler et minimiser les dommages causés aux individus, à l'hôtel et à la marque.

Les principaux objectifs de l'équipe sont les suivants :

1. Protéger la vie et les biens.
2. Contrôler la situation.
3. Revenir le plus rapidement possible à l'état de fonctionnement normal de l'hôtel, ceci incluant :
  - La réhabilitation de l'entreprise

- Toutes réparations immobilières
4. Limiter les dégâts sur le moral des équipes et la réputation de l'hôtel.
  5. Assurer la liaison avec les autorités locales et autres agences.
  6. Enquêter sur les circonstances et produire un rapport, afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent ou d'améliorer les performances.
  7. Contrôler les litiges en minimisant les réclamations.