

Code d'éthique

Date d'approbation : 3 octobre 2012

Date de la première révision : 6 juin 2018

Date de la dernière révision : 11 décembre 2024

Le personnel est le facteur le plus important de Meliá Hotels International. Plus de 40 000 collaborateurs partagent les principes et les valeurs qui caractérisent la Société depuis près de sept décennies, tels que le sens du service, l'innovation, la proximité, l'excellence et la cohérence. Une base éthique solide qui renforce et assure la cohérence de notre culture d'entreprise.

Nous sommes également une société leader dans un secteur qui, comme le tourisme, a un impact important sur la société et génère de la richesse dans les destinations où nous sommes présents. À ce titre, nous nous engageons à gérer notre activité selon des critères éthiques, en respectant et en appliquant, dans tout ce que nous faisons, les normes établies dans notre modèle de principes et de valeurs.

Notre Code d'éthique reprend cet héritage et devient la pierre angulaire de notre modèle de gouvernance, en établissant les engagements et les normes de comportement attendus de nous tous, dirigeants et collaborateurs.

Mais nous ne sommes pas seuls : nous voulons également sensibiliser tous nos groupes d'intérêt qui composent notre chaîne de valeur, un modèle présidé par l'éthique et l'intégrité, qui doit guider nos relations avec nos équipes, nos clients, nos fournisseurs et nos partenaires, ainsi qu'avec la société à laquelle nous contribuons, dans toutes les destinations où nous sommes présents, et évoluer avec eux.

C'est pourquoi, aujourd'hui, le Code d'éthique de Meliá met à jour ses lignes directrices et ses priorités afin de les adapter aux nouvelles réalités, en mettant encore plus l'accent sur des aspects aussi importants que l'égalité, l'inclusion, les droits de l'homme, la conciliation et la protection des enfants.

Il est de la responsabilité de chacun de le connaître, de l'intérioriser et de le mettre en pratique, mais aussi de le faire connaître à nos Groupes d'intérêts. Pour notre part, nous pouvons vous assurer que le Conseil d'administration et l'équipe de direction assument leur responsabilité de le promouvoir, en montrant l'exemple afin de continuer à construire, tous ensemble, une entreprise et une société toujours plus éthique, humaine et responsable.

Merci à tous.

Gabriel Escarrer Jaume
Président et Conseiller Délégué
Meliá Hotels International

1. Valeurs universelles

Meliá Hotels International a assumé en tant que propres et intégré sur le suivant Code d'éthique les principaux standards et modèles de comportement entrepreneurial et sectoriel à caractère global. L'intégration de ces principes d'action déontologique et responsable répond à la politique d'amélioration continue et à la volonté de Meliá Hotels International de renforcer un modèle de gestion hôtelière responsable qui contribue au bien commun.

Ce Code tient compte des principales normes nationales et internationales en matière de diligence raisonnable dans le domaine des droits de l'homme, du travail et de la protection de l'environnement.

2. Valeurs et principes d'action de Meliá Hotels International

Meliá Hotels International allie la rigueur et la transparence d'une entreprise cotée en bourse aux valeurs solides et à la vision à long terme d'un groupe familial. Nous poursuivons notre engagement ferme en faveur d'une industrie touristique responsable et éthique, qui contribue à la croissance socio-économique des destinations où nous sommes présents. Ce Code d'éthique reflète fidèlement cette volonté et vise à nous positionner parmi les premiers groupes hôteliers mondiaux dans le segment haut de gamme et de luxe, à affirmer notre leadership dans l'hôtellerie et à être reconnus comme une référence mondiale en matière d'excellence, de responsabilité et de durabilité.

Notre raison d'être est définie dans notre Mission :

À Meliá Hotels International nous offrons des expériences et un ensemble de services de logement avec les critères de l'excellence, la responsabilité et la durabilité. En tant qu'entreprise familiale, nous voulons contribuer à un monde meilleur.'

Nous aspirons à promouvoir une culture qui encourage le comportement exemplaire de tous nos employés, en favorisant le sens des responsabilités et l'éthique d'entreprise dans notre travail quotidien, comme en témoignent nos valeurs d'entreprise :

- Une vocation de service qui découle de notre essence même, l'hospitalité.
- L'excellence et la cohérence, car nous faisons les choses bien, avec professionnalisme, efficacité et cohérence.
- Proximité, parce que nous aimons partager, écouter et ressentir.
- Innovation, parce que nous anticipons et innovons pour nous améliorer chaque jour.

Ces valeurs prennent vie à travers les comportements transversaux que nous encourageons chez tous les membres de la Société, créant ainsi une culture homogène qui définit qui nous sommes aujourd'hui et qui nous voulons être demain.

Le Code d'éthique est la pierre angulaire de notre modèle de gouvernance et intègre tous les principes et engagements publics que nous assumons en tant que société, ainsi qu'un ensemble de lignes directrices qui organisent et donnent un sens à notre culture et à nos valeurs. Tous nos employés doivent adhérer et assumer le contenu de notre Code d'éthique, en acceptant des lignes directrices responsables en matière d'action et de gestion, ainsi qu'un comportement éthique et honnête. Le connaître, l'accepter et le respecter est la meilleure garantie que les principes et les valeurs de la société sont transposés dans nos activités quotidiennes.

En vertu de ce qui vient d'être exposé, depuis Meliá Hotels International :

'Nous nous engageons à offrir une proposition de valeur qui nous permette de construire des relations de confiance et mutuellement bénéfiques à long terme avec tous nos groupes d'intérêt : clients, actionnaires, propriétaires, capital humain, collaborateurs (agences, tour-opérateurs, fournisseurs...) et la société dans son ensemble, en renforçant notre engagement envers l'environnement et sa préservation pour les générations futures.'

3. Engagements de Meliá Hotels International

L'adoption de ce Code implique l'acceptation publique d'une série d'obligations et d'engagements qui concernent non seulement tous nos employés, mais aussi l'ensemble de la Société, et nécessite la mise en place de mécanismes appropriés pour garantir la compréhension, le respect et l'application de ce Code.

Depuis lors, nous avons progressé dans sa mise en œuvre et son intégration dans notre gestion, le considérant comme un outil clé pour renforcer notre modèle d'affaire.

Nos engagements globaux sont les suivants :

- Respecter la législation et les obligations réglementaires nationales et internationales applicables.
- Veiller à ce que notre réglementation interne et les actions de nos dirigeants et cadres intermédiaires reposent sur des critères éthiques conformes aux principes et valeurs de la Société et du présent Code.
- Agir avec fermeté contre toute forme de discrimination fondée sur le sexe, la race, l'âge, la nationalité, le handicap, l'idéologie, la religion ou les croyances, entre autres.
- Veiller à la mise en place de mécanismes adéquats pour surveiller et contrôler les principes, les valeurs et les engagements de la Société, en garantissant à tout moment la condamnation des comportements irréguliers.
- Agir avec rigueur et fermeté contre toute pratique de corruption, de fraude ou de pots-de-vin.
- Utiliser les systèmes d'intelligence artificielle de manière responsable, transparente, sûre et fiable.
- Mettre à la disposition de nos groupes d'intérêts les canaux appropriés pour le traitement de toute plainte ou dénonciation, en garantissant toujours leur confidentialité et leur respect de la vie privée.
- Identifier et évaluer régulièrement les risques qui affectent non seulement notre activité, mais aussi nos groupes d'intérêts, et les gérer avec la diligence requise.
- Protéger les informations à caractère personnel de nos groupes d'intérêts, en garantissant leur intégrité, leur disponibilité, leur sécurité et leur confidentialité.

- Signaler tout manquement éventuel à la loi, à nos politiques d'entreprise ou au présent Code.

Les engagements de Meliá Hotels International vis-à-vis de ses employés sont recueillis dans la mission suivante :

‘Nous offrons les meilleures opportunités de développement professionnel, grâce à la stabilité d’une entreprise familiale et à la solidité d’un grand leader international, qui sait reconnaître avec équité l’engagement, le talent et les réussites.’

Pour y parvenir, nous nous engageons à :

- Promouvoir les meilleures opportunités de développement professionnel, selon des critères d'égalité, de diversité et d'équité, dans un environnement de travail sûr.
- Protéger nos employés dans l'exercice de leur travail et leur garantir un environnement de travail adéquat qui assure toutes les mesures de sécurité et d'hygiène nécessaires, en évitant de mettre en danger leur santé et leur intégrité physique.
- Encourager la formation continue et le développement professionnel.
- Veiller à l'égalité des chances et à la non-discrimination fondée sur la race, l'orientation sexuelle, en particulier à l'égard des personnes LGTBI, l'état civil, les responsabilités familiales, l'âge, la religion ou les croyances, le sexe, le handicap ou la hiérarchie, entre autres.
- Ne tolérer aucune forme de menace, de harcèlement, d'abus de pouvoir ou de coercition dans l'environnement de travail de la société, en particulier à l'égard de la communauté LGTBI.
- Protéger les informations personnelles de nos employés et respecter leur vie privée, en se conformant strictement à la législation en matière de protection des données.
- Veiller au respect des droits de l'homme et éviter toute action liée à l'exploitation ou au harcèlement moral ou sexuel, à l'esclavage, au travail forcé ou au travail d'enfants sous toutes ses formes.
- Veiller à ce que les processus de sélection, de promotion interne, de formation et de rémunération soient basés sur des critères d'équité, de compétence, de valeur et de mérite professionnel, en garantissant que tous nos travailleurs sont protégés par la législation du travail applicable.

- Promouvoir la conciliation personnelle et professionnelle de nos employés, tout en garantissant la bonne couverture opérationnelle de la Société.
- Signaler tout manquement à la législation, à nos politiques ou au présent code.
- Promouvoir une gestion responsable de l'environnement afin d'éviter sa dégradation et ne pas utiliser les ressources naturelles de manière excessive.

4. Principes d'action des employés de Meliá Hotels International

Ce Code est un cadre qui guide le comportement de tous nos employés. Il découle des règles internes et des réglementations applicables à la Société. Il sert également de guide et de cadre de protection pour nous tous.

Afin de garantir l'intégration des principes, des valeurs et des engagements de Meliá dans notre travail quotidien, il est essentiel que les personnes qui font partie de la Société acceptent le contenu de ce Code et le mettent en pratique avec intégrité et cohérence.

4.1 Engagements de l'employé

En tant qu'employés de Meliá Hotels International, nous représentons la Société auprès de tiers dans le cadre de nos activités quotidiennes et avons le devoir d'agir avec intégrité. Notre comportement quotidien, avec tous les groupes d'intérêt et en particulier avec nos collègues, a un impact direct sur la réputation de la Société et de l'équipe qui la compose.

Nos engagements en tant qu'employés de Meliá sont les suivants :

- Défendre et protéger la réputation de la Société, en étant conscients de notre responsabilité en tant qu'employés et ambassadeurs de la marque et de ses valeurs.
- Respecter le devoir de loyauté professionnelle dans notre comportement quotidien, en accordant une attention particulière à l'utilisation correcte et confidentielle des informations internes.
- Tirer parti des opportunités de développement et de formation que la Société met à notre disposition.

- Veiller à l'utilisation adéquate, diligente et prudente des biens et actifs de l'entreprise, qu'ils soient physiques, financiers, technologiques ou liés au capital intellectuel, en évitant leur détérioration, leur perte ou leur utilisation inappropriée ou non autorisée.
- Utiliser de manière responsable et diligente toutes les informations liées à l'entreprise, en évitant qu'elles soient utilisées à des fins personnelles, directes, indirectes ou au profit de tiers, en particulier s'il s'agit d'informations sensibles, stratégiques ou confidentielles.
- Agir avec respect envers les autres employés, en évitant tout abus de pouvoir dans les relations, le comportement ou le langage.
- Éviter tout traitement de faveur en raison de relations familiales ou personnelles.
- Ne tolérer ni encourager aucune forme de discrimination fondée sur la race, l'orientation sexuelle, l'état civil, les responsabilités familiales, l'âge, la religion ou les croyances, le sexe, le handicap, la hiérarchie ou tout autre motif.
- Refuser toute activité professionnelle parallèle susceptible d'interférer avec l'accomplissement de nos obligations envers la Société.
- S'abstenir de participer à la prise de décisions en cas de conflit d'intérêts personnels susceptible d'affecter notre impartialité.
- Ne pas se rendre sur le poste de travail sous l'emprise de stupéfiants, de substances toxiques et/ou en état d'ébriété.
- Refuser les cadeaux et les marques d'attention de tiers si ceux-ci dépassent la valeur raisonnable d'une simple courtoisie. Une limite indicative de 100 dollars/euros est fixée. En cas de dépassement manifeste ou en cas de doute, nous devons le signaler par écrit au responsable de Risk Control & Compliance.
- Garantir la véracité des informations que nous fournissons à la Société pendant toute la durée de la relation contractuelle.

4.2 Engagements des Directeurs

Toutes les personnes qui font partie de Meliá Hotels International doivent être responsables et se comporter de manière honnête. Les cadres dirigeants et cadres intermédiaires doivent être des références en matière de principes et de valeurs établis par la Société, et donner l'exemple en matière de leadership et de bonne conduite face à des conflits et des situations complexes.

Pour la direction ou les cadres de Meliá Hotels International, agir selon ces critères implique :

- Défendre et protéger la réputation et la renommée de la Société.
- Être une référence personnelle et professionnelle pour son équipe et ses collaborateurs, en promouvant, par son comportement quotidien, une culture de gestion éthique fondée sur l'intégrité et le respect des responsabilités vis-à-vis de Meliá et de son équipe.
- Être un exemple des principes et valeurs adoptés par la Société, des engagements pris dans le présent Code d'éthique, ainsi que de ceux qui en découlent implicitement.
- S'assurer que tous ses collaborateurs ont suivi la formation sur le Code d'éthique et ont compris et assimilé son contenu.
- Soutenir ses collaborateurs dans le cadre de ce Code et dans la résolution des éventuels doutes ou préoccupations, en s'appuyant sur d'autres membres de l'équipe de direction ou sur le Bureau du Code d'éthique.
- Aider à identifier des solutions éthiques aux dilemmes que ses collaborateurs soient susceptibles de lui formuler.
- Ne pas donner d'instructions contraires à la loi, au contenu de ce Code ou au reste de la réglementation interne en vigueur.

4.3 Engagements vis-à-vis des clients

‘Nous offrons à nos clients des expériences d’hébergement personnalisées, avec l’ambition de répondre à leurs attentes, selon des normes d’excellence et de qualité du service.’

Nos engagements vis-à-vis de nos clients sont les suivants :

- Agir de façon responsable sur la prestation des services, tout en cherchant une qualité optimale, l'excellence et en veillant toujours pour la sécurité de nos clients.
- Protéger les informations et les données que les clients confient à la Société.
- Respecter la diversité de race, d'orientation sexuelle, d'état civil, de religion ou de croyance, de genre, de handicap, d'âge, de nationalité ou de tout autre facteur, en traitant chacun avec respect et en offrant des services qui répondent à leurs besoins et évitent toute forme de discrimination.

- Communiquer et commercialiser nos produits et services de manière honnête et éthique, en évitant toute publicité susceptible de conduire à un mensonge.
- Mettre à la disposition de nos clients des canaux transparents et accessibles leur permettant d'accéder à l'information de manière adéquate et de transmettre leurs réclamations, plaintes ou suggestions à qui de droit, en leur apportant toujours une réponse appropriée en bonne et due forme.
- Refuser de signer des accords ou des collaborations avec des organisations illégales, non reconnues ou manifestement contraires aux valeurs d'entreprise ou aux engagements publics pris par la Société et qui pourraient compromettre notre bonne réputation. En cas d'incertitude ou de doute, nous devons préalablement évaluer ou prendre en considération le contexte social de chaque destination.

4.4 Engagements vis-à-vis des actionnaires et des investisseurs

‘Gérer la Société selon des critères de transparence, de rigueur et de bonne gouvernance, en garantissant la rentabilité et la création de valeur à moyen et long terme.’

Meliá Hotels International s'engage à :

- Gérer la Société selon les meilleures pratiques et normes en matière de bonne gouvernance d'entreprise.
- Maintenir une attitude proactive dans l'identification, la prévention et l'atténuation des risques financiers et de durabilité.
- Garantir la fiabilité et l'exactitude maximales de nos registres comptables, financiers et de durabilité.
- Réfléter clairement et avec exactitude les informations contenues dans les états financiers, les livres, les registres et les comptes, en veillant à ce qu'ils donnent une image fidèle de la Société.
- Mettre à la disposition de nos actionnaires et investisseurs des informations transparentes, véridiques, ponctuelles et compréhensibles, tant sur le plan financier que sur celui de la durabilité, afin de leur offrir une vision complète de la Société.
- Veiller, par une prise de décision diligente, à la création de valeur pour nos actionnaires.

- Veiller au respect et à la mise en œuvre de mécanismes permettant la participation active et effective de nos actionnaires et leur droit de vote aux Assemblées générales, en encourageant leur participation et leur présence, en répondant à leurs questions et à leurs demandes d'informations.
- Respecter nos obligations en matière de transparence et, de manière générale, les exigences découlant de la cotation de la Société sur le marché boursier, en encourageant l'application des recommandations en matière de transparence et de publicité des informations pertinentes.
- Collaborer et informer les organismes de surveillance et d'inspection en matière de gouvernance d'entreprise et de marché des valeurs mobilières.
- Collaborer avec les analystes et les conseillers en vote de manière honnête, professionnelle et légale sur les demandes reçues, tout en conservant une attitude proactive afin de garantir l'obtention de recommandations de vote favorable aux propositions et décisions des organes de gouvernance de la Société.

4.5 Engagements vis-à-vis des propriétaires et des associés

Nous proposons un modèle de gestion de services complet, qui contribue à rentabiliser votre investissement et à préserver la valeur de vos actifs, en gérant avec professionnalisme, sérieux et la confiance d'une grande marque de prestige international, selon un modèle de gouvernance reconnu pour sa solidité et son éthique d'entreprise.'

Nos engagements vis-à-vis de nos propriétaires et associés sont les suivants :

- Consolider des relations basées sur la proximité, la confiance, la transparence et le respect mutuel.
- Partager une vision commerciale qui intègre les principes éthiques et les valeurs de Meliá, avec pour mission de progresser vers un modèle d'hôtellerie responsable et générateur de valeur partagée.
- Promouvoir la transparence dans la gestion, ainsi que dans les informations financières et de durabilité.

- Garantir le respect de la réglementation ou des normes applicables à la gestion opérationnelle.
- Identifier les opportunités de création de valeur et de bénéfices mutuels, dans le but de générer la prospérité dans les destinations où nous sommes présents.
- Encourager l'innovation comme levier de croissance et de différenciation, avec l'implication de nos propriétaires et associés.
- Ne pas tolérer, couvrir ou agir en tant que complice de mauvaises pratiques ou de politiques commerciales contraires à nos engagements, nos valeurs et nos principes.

4.6 Engagements envers nos fournisseurs

Notre objectif est de progresser dans l'intégration de critères de responsabilité et de durabilité dans notre chaîne de valeur et de garantir un modèle de gouvernance solide, éthique et transparent.

‘Nous apportons notre professionnalisme et notre dimension pour construire des relations durables basées sur la confiance, le respect et le bénéfice mutuel.’

Meliá Hotels International s'engage à :

- Fonder les relations sur un modèle de confiance, de respect et de bénéfice mutuel, en construisant des relations à long terme.
- Privilégier la sélection équitable des fournisseurs, selon des critères commerciaux objectifs, en évitant tout traitement de faveur susceptible de fausser la libre concurrence.
- Prendre en compte des critères de gestion responsable fondés sur le respect des droits de l'homme, du droit du travail et de la protection de l'environnement.
- Identifier les opportunités de promotion de projets communs susceptibles d'avoir un impact social positif dans les destinations où nous sommes présents.
- Ne pas accepter, solliciter ou offrir de contrepartie de quelque nature que ce soit, qu'elle soit financière ou en nature, telle que des cadeaux ou des invitations qui, en raison de leur valeur, pourraient dépasser le caractère symbolique ou la simple courtoisie (une limite indicative de 100 dollars/euros est fixée) à l'occasion ou en relation avec la conclusion du contrat, ou dans le but d'obtenir ou de conserver des marchés ou d'autres avantages.

- Respecter les engagements commerciaux en termes de délais, de forme et de contenu.
- Mettre en place des mécanismes visant à promouvoir l'intégration de critères de gestion responsable et éthique dans la chaîne d'approvisionnement.

4.7 Engagements vis-à-vis du secteur touristique et la concurrence

‘Nous contribuons à un tourisme responsable et durable en tant que pilier du progrès et du bien-être de la société, en encourageant activement la collaboration public-privé et en entretenant notamment une relation de respect et de transparence avec nos concurrents.’

Meliá Hotels International s'engage à :

- Agir de manière responsable et éthique, en étant conscients de l'impact et des répercussions de notre comportement sur le secteur.
- Contribuer par notre comportement à l'amélioration de la réputation du secteur.
- Participer activement à des forums, à des réseaux associatifs, à des organismes et institutions de premier plan, aux niveaux local, national et international, afin de renforcer le positionnement de la Société et de partager nos connaissances et nos bonnes pratiques.
- Maintenir un dialogue favorisant l'écoute et la collaboration active avec les entreprises du secteur, qu'elles soient concurrentes ou non.
- Respecter la libre concurrence et se conformer à la réglementation nationale et internationale applicable en la matière, en évitant tout comportement pouvant être considéré comme abusif ou restrictif.
- Agir de bonne foi, de manière éthique et honnête, en favorisant des relations cordiales et mutuellement bénéfiques au sein du secteur, y compris avec nos concurrents.
- S'abstenir de capter des clients ou des informations sur des clients et des concurrents par des méthodes non éthiques.
- Refuser les informations sur les concurrents obtenues de manière inappropriée ou en violation de la confidentialité de leurs propriétaires légitimes.
- Ne pas discréditer la réputation de nos concurrents ni celle de tiers avec lesquels nous entretenons des relations commerciales.

4.8 Engagements vis-à-vis de la société

Meliá Hotels International souhaite être un acteur clé dans les destinations où nous opérons et contribuer, depuis sa position de Société leader du secteur, à générer une valeur partagée avec la société.

‘Nous générons prospérité et développement économique et social dans les communautés où nous sommes présents, en respectant leur patrimoine et en promouvant leur culture, leurs traditions et leurs valeurs.’

Les engagements que nous prenons vis-à-vis de la société dans son ensemble sont les suivants :

- Promouvoir un modèle de gestion responsable tout au long de notre chaîne de valeur.
- Contribuer à la création de valeur sociale et économique dans les lieux où nous sommes présents.
- Veiller à ce que nos actions garantissent la protection des groupes vulnérables ou exposés à l'exclusion, la défense des enfants et de leurs droits, la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants, la traite ou le trafic illicite d'êtres humains.
- Maintenir une proximité avec la société, en adoptant une attitude d'écoute active et en encourageant les plateformes de collaboration et de travail en réseau.
- Contribuer au développement des communautés dans lesquelles nous sommes présents, en collaborant, en soutenant et en partageant nos connaissances avec des entités sociales qui partagent nos valeurs et notre engagement social.
- Soutenir, promouvoir et respecter la culture et les traditions locales, en jouant un rôle de vecteur auprès de nos groupes d'intérêts.
- Favoriser l'employabilité et l'intégration professionnelle des groupes qui, en raison de leurs caractéristiques, ont des difficultés particulières à accéder au marché du travail, dans des conditions d'égalité, en recherchant toujours l'amélioration sociale.
- Rechercher des solutions efficaces et la coopération avec la société, en collaboration avec des partenaires qui partagent nos principes et nos valeurs.

4.9 Engagements en faveur de l'environnement

Compte tenu de l'importance de l'environnement dans les destinations où nous opérons et en tant qu'entreprise touristique engagée dans la protection, la préservation et la lutte contre le changement climatique, Meliá Hotels International s'efforce de réduire son empreinte carbone et de contribuer aux défis environnementaux mondiaux.

‘Nous voulons contribuer à la préservation de l'environnement et du paysage, en veillant à minimiser l'impact de notre activité et en sensibilisant tous nos groupes d'intérêt à la durabilité.’

Nos engagements en matière d'environnement sont les suivants :

- Faire de la lutte contre le changement climatique et du respect des ressources naturelles présentes et futures un objectif intégré à notre modèle de gestion.
- Respecter la réglementation en matière d'environnement et de changement climatique applicable dans les pays où nous sommes présents, ainsi que les engagements publics supplémentaires que nous avons volontairement pris dans ce domaine.
- Agir activement contre le changement climatique en promouvant des systèmes, des politiques, des initiatives, des nouvelles technologies et des investissements qui permettent de réduire les émissions de gaz à effet de serre et de minimiser l'impact environnemental de notre activité hôtelière, en protégeant les destinations, l'environnement et le milieu naturel.
- Intégrer la dimension environnementale dans notre stratégie et dans les processus de décision et de gestion de l'entreprise afin de minimiser l'impact environnemental.
- Identifier, évaluer et gérer les risques liés au changement climatique, en encourageant des mesures de surveillance, d'adaptation et d'atténuation appropriées, conformément aux meilleures pratiques identifiées en la matière.
- Encourager l'innovation et l'amélioration continue dans ce domaine, directement ou par le biais d'alliances avec des tiers.
- Intégrer dans l'exploitation hôtelière des critères d'efficacité et une gestion responsable en matière de consommation et de déchets.
- Contribuer à préserver la biodiversité et les écosystèmes, en évitant les dommages paysagers, en protégeant le patrimoine naturel et en promouvant un modèle de conception et de construction durable qui respecte l'environnement.

- Encourager l'innovation et l'intégration de la technologie comme leviers générateurs de nouvelles opportunités et de création de valeur durable en matière environnementale.
- Promouvoir la sensibilisation à l'environnement parmi nos groupes d'intérêts, en encourageant une culture du respect, conformément à nos valeurs d'entreprise et aux engagements publics pris dans la lutte contre le changement climatique.
- Contribuer à la diffusion des connaissances et des meilleures pratiques, en mettant à la disposition de nos groupes d'intérêts des canaux de communication appropriés pour recueillir des informations sur les progrès réalisés dans ce domaine et en encourageant un comportement responsable envers l'environnement.

4.10 Engagements vis-à-vis des Administrations publiques

‘Nous respectons les lois et les normes des pays où nous sommes présents, en entretenant avec toutes les administrations publiques une relation éthique, respectueuse et conforme aux dispositions en matière de lutte contre la corruption et les pots-de-vin, fondée sur la transparence et la collaboration maximale.’

Les engagements pris par Meliá Hotels International envers les entités publiques sont les suivants :

- Collaborer à la recherche de l'intérêt général et de celui du secteur touristique en particulier.
- Être transparents et honnêtes dans nos relations avec les pouvoirs publics afin de défendre nos intérêts légitimes et notre bonne réputation.
- Ne pas offrir, accorder, solliciter ou accepter, directement ou indirectement, des cadeaux ou des dons, des faveurs ou des compensations, de quelque nature que ce soit, à des autorités ou à des fonctionnaires, et maintenir une attitude de lutte active contre la corruption, les pots-de-vin, la prévention des délits et le blanchiment d'argent.
- Ne pas effectuer de paiements ou offrir de cadeaux dans le but d'accélérer les démarches administratives.
- Ne pas influencer les autorités ou les fonctionnaires en tirant parti d'une relation personnelle avec eux ou avec d'autres autorités ou fonctionnaires afin d'obtenir une décision susceptible de générer un avantage économique.
- Éviter toute prise de position politique au nom de l'entreprise, sous quelque forme que ce soit.

- Veiller à ce que les questions publiques qui concernent ou impliquent la Société soient transmises à la personne et au niveau hiérarchique dûment habilités, afin de garantir une gestion fondée sur l'expérience, les connaissances et la diligence requise.
- Interdire les contributions de la Société à des partis politiques et à leurs fondations, quelle que soit leur nature (financière ou en nature).

4.11 Engagements vis-à-vis des médias

Meliá Hotels International est conscient que notre position de leader dans le secteur du tourisme revêt une importance particulière pour le public, c'est pourquoi :

‘Nous fournissons toutes les informations susceptibles d’intéresser nos groupes d’intérêts, dans un souci de transparence, de véracité et de rapidité.’

Les médias sont un élément clé dans la transmission et le partage de l'information, c'est pourquoi nous prenons les engagements suivants :

- Répondre avec diligence, transparence et sincérité aux demandes d'information, dans les meilleurs délais.
- Agir avec la prudence nécessaire dans le partage d'informations, dans le but de protéger notre image, notre réputation, notre renommée, notre stratégie et nos actifs matériels et immatériels.
- S'abstenir ou éviter d'exposer de questions personnelles susceptibles d'être comprises en tant que formulées au nom de la Société.
- Éviter de faire des déclarations sur des sujets inconnus ou qui ne relèvent pas des différents domaines de responsabilité, en adressant dans ce cas la question aux responsables compétents qui, dans tous les cas, apporteront une réponse adéquate et diligente.
- Mettre en place des canaux connus, suffisants et accessibles permettant aux médias de maintenir une relation fluide basée sur la proximité et la transparence.
- Ne pas publier ni communiquer des caractéristiques ou des spécificités que les produits et services commercialisés ou proposés par Meliá ne peuvent pas respecter.
- Rechercher la plus grande neutralité et impartialité dans les informations fournies aux médias.

5. **Système de fonctionnement**

5.1 **Utilisation du Code**

Les lignes directrices qui doivent guider nos relations avec les groupes d'intérêts, en tant qu'ambassadeurs de notre Société et dans l'exercice de nos responsabilités, sont exposées ci-dessous. Meliá Hotels International a mis en place, parallèlement à ce Code d'éthique, des mécanismes visant à assurer sa diffusion, sa compréhension et sa connaissance.

Ce document rassemble une série de lignes directrices qui doivent servir à orienter notre comportement et nos décisions dans des moments complexes ou délicats, étant impossible d'intégrer toutes les situations possibles auxquelles nous pouvons être confrontés en tant qu'employés. Dans les situations qui ne sont pas directement couvertes, il existe d'autres documents internes et réglementations que nous devons connaître et consulter, en plus du Bureau du Code d'éthique, créé dans le but de pouvoir transmettre tout type de question ou de demande. Le Code lui-même, ainsi que les autres politiques et réglementations, sont protégés par une série de mécanismes de mise à jour, de contrôle et d'audit interne qui garantissent leur respect et leur crédibilité.

5.2 **Portée et contexte**

Meliá Hotels International est présent dans différents pays soumis à des législations très diverses. Ce Code se veut un instrument de cohésion des principes et valeurs que nous souhaitons voir partagés par tous les employés du Groupe, dans tous les pays où nous sommes présents. À cet égard, dans certains endroits, les lois peuvent établir un niveau de conformité supérieur à celui prévu dans ce Code et, par conséquent, celui-ci ne remplace en aucun cas la réglementation applicable, mais la complète.

De même, nous devons respecter les us et coutumes locaux, ainsi que le contexte social et culturel de chaque pays. Le respect des différentes identités culturelles et sociales peut et doit être compatible avec l'esprit et l'écriture de ce Code.

En cas de doute sur un cas particulier ou d'identification d'une éventuelle contradiction entre la législation en vigueur dans le pays ou les coutumes locales et ce Code, nous devons consulter le directeur de l'hôtel, le responsable du service concerné ou nous adresser au Bureau du Code d'éthique en suivant les étapes détaillées dans cette section.

Tous les employés doivent suivre la formation obligatoire afin de connaître et de comprendre ce Code d'éthique, ainsi que ses mécanismes de fonctionnement. Tirer le meilleur parti de la formation disponible, ainsi que des règles et réglementations internes de la Société, nous aidera à comprendre notre rôle et à gérer nos relations avec les différents groupes d'intérêt.

Il est important de souligner que tout employé peut être appelé à participer à des processus d'enquête et d'audit, auquel cas une attitude de coopération et de diligence sera exigée. De même, l'utilisation malveillante et abusive du Code d'éthique et des mécanismes qui le soutiennent peut avoir des conséquences et entraîner des sanctions.

5.3 Bureau du Code d'éthique

Afin de nous guider sur la manière dont ce Code doit être interprété et appliqué, le Bureau du Code d'éthique est à notre disposition tant en interne qu'en externe. Nous pouvons y accéder via l'adresse e-mail codigo.etico@melia.com ou via la section Melia Home pour poser nos questions ou faire part de nos commentaires sur le contenu du Code, son interprétation ou son application.

5.4 Canal de signalement

Si vous avez connaissance d'un comportement (actif ou passif) contraire au contenu du Code d'éthique ou à toute autre réglementation interne, vous devez le signaler via le Canal de signalement, accessible via les points de contact suivants :

1. Via le site web institutionnel de Meliá (www.meliahotelsinternational.com) dans la section «Canal de denuncias» (Canal de signalement) en bas (pied de page) de la page d'accueil, ou dans la section «Accionistas e Inversores/Canal de Denuncias» (Actionnaires et investisseurs/Canal de signalement).
2. Via le lien suivant qui donne un accès direct au Canal de signalement :
<https://melia.xperta.es/incidencias/crear>
3. Par courrier postal à l'adresse suivante :

Meliá Hotels International À l'attention de : Comité de Ética
Polígono Son Castelló.
Gremi Boters, n° 24
07009 Palma, Balears (Espagne)

Si vous êtes employé de Meliá, vous pouvez également y accéder via le Portail des employés (Meliá Home) dans la section « Código Ético » (Code d'éthique).

De même, à la demande de la personne concernée, une plainte peut également être déposée lors d'une réunion en personne dans un délai maximum de sept jours à compter de la demande ou de la communication envoyée à cet effet.

Les plaintes ou réclamations déposées seront traitées par le Comité d'éthique, un organisme indépendant dont la fonction principale est de gérer les plaintes ou réclamations déposées via le Canal de signalement.

5.5 Garantie de confidentialité

L'un des engagements pris dans la Politique du Canal de signalement de Meliá Hotels International est de garantir la confidentialité de l'identité de l'informateur ou du dénonciateur et de tout tiers susceptible d'être mentionné dans la communication, ainsi que des mesures prises dans le cadre de la gestion et du traitement de la plainte correspondante.

À cet égard, tant le Bureau du Code d'éthique que le Comité d'éthique garantissent à tout moment le traitement confidentiel des données et des informations fournies.

En outre, la Société s'engage à mettre en place des garanties pour la protection des informateurs ou des dénonciateurs, en interdisant expressément les représailles à l'encontre des personnes qui accèdent ou utilisent de bonne foi ces mécanismes, et en autorisant le dépôt de plaintes anonymes.

Principales normes ou modèles de comportement internationaux

Meliá Hotels International, dans l'élaboration du présent Code d'éthique, a intégré et pris en considération les principaux cadres d'action nationaux et internationaux associés à un comportement entrepreneurial responsable.

La Directive sur le devoir de diligence des entreprises en matière de durabilité (CSDDD)

Elle vise à garantir que les entreprises contribuent au développement durable et à la transition vers la durabilité des économies et des sociétés grâce à des pratiques commerciales responsables et durables tout au long des chaînes d'approvisionnement mondiales.

Principes Global Compact (2000)

Initiative lancée par les Nations Unies (ONU) pour promouvoir un comportement responsable des entreprises, basée sur 10 principes regroupés en quatre domaines : droits de l'homme, relations de travail, environnement et lutte contre la corruption. Meliá Hotels International est signataire depuis 2008 y associé depuis 2018.

Código ECPAT (*Eradicating Child Prostitution, Abuse and Trafficking*) (1998)

Réseau mondial qui lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants, la prostitution de mineur et le trafic d'enfants. Meliá Hotels International a adhéré à ce Code en 2006.

Global Sustainable Tourism Council (2010)

Initiative des Nations unies (ONU) visant à promouvoir les meilleures pratiques en matière de tourisme durable.

Convention des droits de l'enfant (1990)

Traité sur les droits de l'homme qui reconnaît les enfants comme des individus ayant le droit de s'épanouir pleinement et de participer à la vie de la société.

Conférence de Paris sur les changements climatiques (2015)

Résultat de la Conférence des Nations Unies sur les changements climatiques, cet accord encourage les actions mondiales pour lutter contre le changement climatique. Meliá Hotels International y a adhéré en 2015.

Directives de l'Organisation internationale du travail

Elles établissent les principes fondamentaux et les droits visant à garantir un travail décent pour tous les citoyens. Parmi leurs principaux objectifs figurent la promotion des droits du travail, la stimulation d'opportunités d'emploi décentes, l'amélioration de la protection sociale et le renforcement du dialogue sur les questions liées au travail.

Principes généraux et directives pour une sous-traitance équitable (Principes de Dhaka)

Normes non contraignantes visant à promouvoir une sous-traitance juste et équitable, servant de guide pour améliorer les conditions de travail et la transparence dans les processus de sous-traitance. Ces principes ont été publiés en 2011.

Convention relative aux droits des personnes handicapées (2008)

Instrument international des droits de l'homme des Nations unies visant à protéger les droits et la dignité des personnes handicapées et à leur garantir un traitement égal.

Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale (1969)

Elle vise à éliminer toute exclusion, restriction ou préférence fondée sur la race, la couleur, l'ascendance ou l'origine nationale ou ethnique qui a pour but ou pour effet de détruire ou de compromettre la reconnaissance, la jouissance ou l'exercice, dans des conditions d'égalité, des droits de l'homme et des libertés fondamentales dans les domaines politique, économique, social, culturel ou dans tout autre domaine de la vie publique.

Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (1981)

Promouvoir l'égalité des sexes et l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes.



MELIÃ HOTELS
INTERNATIONAL

Leisure at heart, business in mind