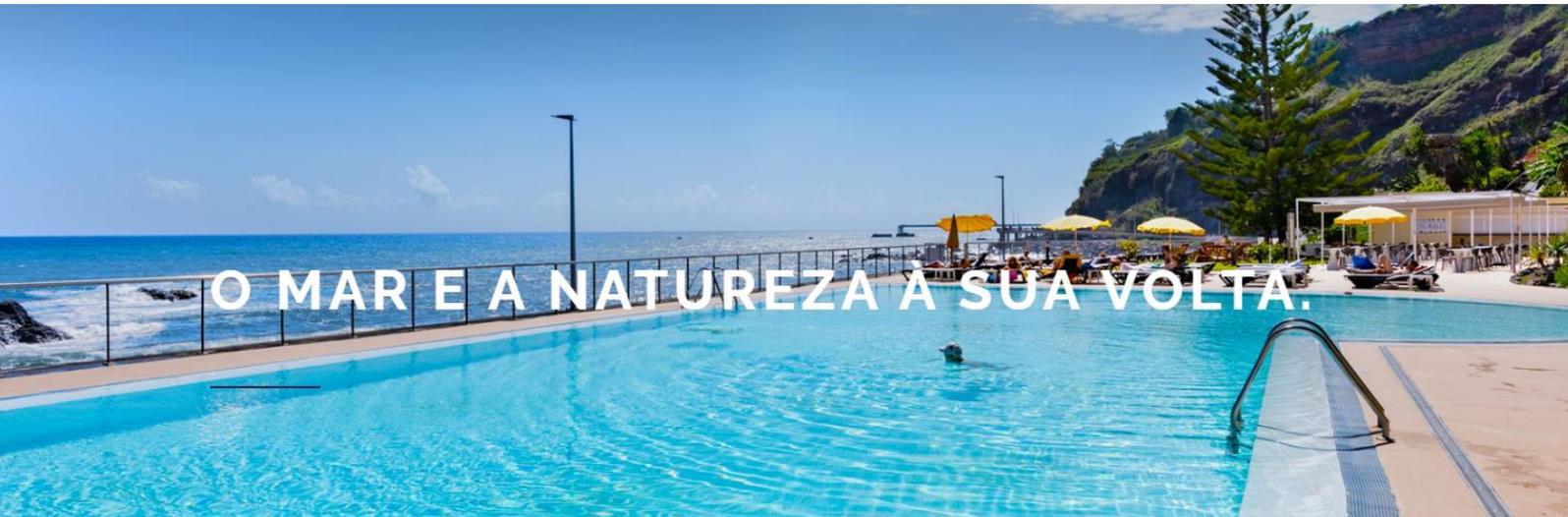




HOTEL  
**ORCA PRAIA**  
★★★★

# CODE DE CONDUITE ET D'ÉTHIQUE



**Index**

1.	CADRE.....	2
2.	OBJECTIFS ET CHAMP D'APPLICATION .....	4
3.	NOS VALEURS .....	5
4.	PRINCIPES D'ACTION.....	6
5.	CONDUITE AVEC LES CLIENTS ET LES PARTENAIRES .....	9
6.	RESPONSABILITÉS .....	10
7.	LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET LES POTS-DE-VIN.....	11
8.	PROTECTION ET UTILISATION RESPONSABLE DES RESSOURCES.....	13
9.	CONFORMITÉ ET SIGNALEMENT DES IRRÉGULARITÉS.....	14
10.	SANCTIONS .....	15
11.	COMMUNICATION DU CODE DE CONDUITE.....	16
12.	RÉVISION ET MISE À JOUR .....	17



## 1. CADRE

La Stratégie nationale de lutte contre la corruption 2020-2024 a été approuvée par la résolution 37/2021 du Conseil des ministres du 6 avril 2021.

Dans le cadre de cette stratégie, plusieurs points d'action ont été identifiés, à remplir par les entités publiques et privées, afin de lutter contre le phénomène de la corruption de manière plus efficace et concertée.

Ainsi, le XXIIe Gouvernement constitutionnel a décidé de créer un ensemble d'obligations dont le respect par les entités publiques et privées joue un rôle central dans la promotion et la défense de l'éthique dans leurs relations avec le secteur public, ainsi que dans les relations commerciales au sein du secteur privé, et dans les structures internes des entreprises, en vertu du décret-loi n° 109-E/2021, du 9 décembre. La loi n° 109-E/2021, du 9 décembre, qui crée le mécanisme national de lutte contre la corruption et établit le régime général de prévention de la corruption (« RGPC ») et la loi n° 93/2021, du 20 décembre, qui établit le régime général de protection des dénonciateurs.

En ce qui concerne les entités privées, ces mesures visent essentiellement à prévenir et à réprimer les pratiques contraires aux règles de l'entreprise, contre l'entreprise et par l'intermédiaire de l'entreprise. Ce sont des outils essentiels pour prévenir, détecter et réprimer les infractions administratives, les délits administratifs et les infractions pénales et, en particulier, pour prévenir, détecter et réprimer le phénomène de la corruption, qui existe également dans le secteur privé/entreprise.

Ce document est l'accomplissement de l'une des obligations découlant du RGPC, à mettre en œuvre dans le cadre de l'Hôtel Orca Praia S.A., en particulier, le Code de conduite (sans préjudice des autres Codes de conduite déjà mis en œuvre au sein de l'entreprise).

Hotel Orca Praia - Empreendimentos Turísticos, S.A. [ci-après, Hotel Orca Praia, S.A.] est une entreprise familiale dont le champ d'activité couvre le développement et l'exécution d'activités liées à la gestion hôtelière, ainsi que la fourniture de services et d'activités complémentaires. L'hôtel Orca Praia, S.A. s'engage fermement à respecter les principes d'éthique, de transparence et de rigueur, en veillant à ce que toutes ses activités soient menées dans le respect

des procédures, de la responsabilité sociale et de l'intégrité, ainsi que de toutes les réglementations applicables et de toutes les parties intéressées et impliquées.

Le présent code de conduite et d'éthique établit les principes qui guident les actions des employés, des directeurs, des gestionnaires et des partenaires de l'hôtel Orca Praia, S.A., en créant un environnement de travail sain, inclusif et durable, conformément aux valeurs de l'entreprise et au respect de toutes ses obligations.



## **2. OBJECTIFS ET CHAMP D'APPLICATION**

Le présent code de conduite et d'éthique a pour objet d'établir les principes, les valeurs et les règles qui guident les actions de tous les administrateurs, directeurs, employés, prestataires de services, fournisseurs et autres parties liées à l'hôtel Orca Praia, S.A., en garantissant le respect des lois et réglementations applicables et un engagement en matière d'éthique, d'intégrité

et de responsabilité sociale. Ce code couvre toutes les activités menées à l'hôtel Orca Praia - une unité hôtelière appartenant à l'hôtel Orca Praia, S.A. et où il exerce son activité commerciale, ci-après dénommé l'hôtel - y compris celles menées avec ses clients et ses fournisseurs.



### **3. NOS VALEURS**

L'hôtel Orca Praia, S.A., oriente ses actions en fonction des valeurs fondamentales suivantes :

- **Éthique** : Agir avec intégrité, honnêteté, équité et transparence.
- **Respect** : Traiter chacun avec dignité et équité.

- **Responsabilité sociale** : Contribuer au bien-être de la communauté et de l'environnement.
- **Excellence** : Fournir des services de haute qualité, en dépassant les attentes des clients.
- **Innovation** : Promouvoir des solutions créatives et efficaces dans tous les domaines de l'hôtel.



## 4. PRINCIPES D'ACTION

### Engagement et responsabilité

L'hôtel Orca Praia, S.A. s'engage en permanence en faveur de l'excellence et de la responsabilité dans toutes ses activités. Il s'agit notamment d'un engagement en faveur d'un service clientèle de qualité, d'une responsabilité en matière d'intégrité et de transparence dans les décisions et les actions commerciales, et d'une durabilité dans toutes ses pratiques. Tous les responsables, directeurs,

employés, fournisseurs et parties prenantes doivent comprendre l'importance de leur contribution individuelle au succès collectif de l'Hotel Orca Praia, S.A., en promouvant des pratiques éthiques et responsables dans toutes leurs actions.

## **Durabilité**

L'hôtel Orca Praia, S.A., encourage les pratiques durables qui minimisent l'impact sur l'environnement et contribuent à la communauté locale. Cet engagement comprend:

- L'adoption de mesures d'efficacité énergétique et de réduction des déchets.
- La gestion responsable des déchets, en encourageant le recyclage et la réutilisation.
- Le soutien aux initiatives locales qui favorisent le développement économique et social de la région.
- Le choix de fournisseurs locaux.

## **Éthique et intégrité dans les relations professionnelles**

Tous les gestionnaires, directeurs et employés doivent agir avec honnêteté, responsabilité, respect et impartialité, en garantissant un excellent service aux clients et en entretenant des relations de confiance avec leurs collègues, partenaires et fournisseurs. À cette fin, ils doivent:

- Éviter les conflits d'intérêts et signaler toute situation susceptible de compromettre l'impartialité de leurs fonctions.
- Veiller à ce que toutes les transactions et tous les accords soient menés de manière transparente et en toute bonne foi.
- Respecter strictement toutes les normes légales et réglementaires applicables.

## **Sécurité et confiance**

La sécurité et la confiance sont des piliers fondamentaux de l'environnement de travail de l'hôtel Orca Praia, S.A. L'entreprise s'engage à garantir un environnement sûr à tous ses employés et clients, à adopter des mesures de prévention des risques et à promouvoir une culture de la sécurité dans toutes ses activités. En outre, l'Hotel Orca Praia, S.A. cherche à établir des relations de confiance durables avec ses clients, ses partenaires et ses employés, fondées sur la transparence, le respect mutuel et l'intégrité dans toutes les interactions.

## **Respect et empathie**

L'hôtel Orca Praia, S.A. promeut un environnement de travail fondé sur le respect mutuel et la diversité, où toutes les personnes sont traitées avec dignité et équité.

Par conséquent, toute forme de:

- Discrimination fondée sur le sexe, l'âge, l'origine ethnique, la religion, le handicap, l'orientation sexuelle ou toute autre condition personnelle.
- Le harcèlement moral ou sexuel, les brimades ou tout comportement qui affecte négativement l'environnement de travail.

- Les pratiques qui compromettent l'intégrité et le bien-être physique et psychologique des employés.



## **5. CONDUITE AVEC LES CLIENTS ET LES PARTENAIRES**

La satisfaction du client et une bonne expérience sont des priorités pour l'Hôtel Orca Praia, S.A. Pour garantir un service de qualité, tous les gestionnaires, directeurs et employés doivent:

- Être attentifs, cordiaux et professionnels dans leur service.
- Respecter la vie privée et les données personnelles des clients.
- Maintenir l'excellence dans la prestation des services, anticiper et répondre aux besoins des clients et des partenaires.

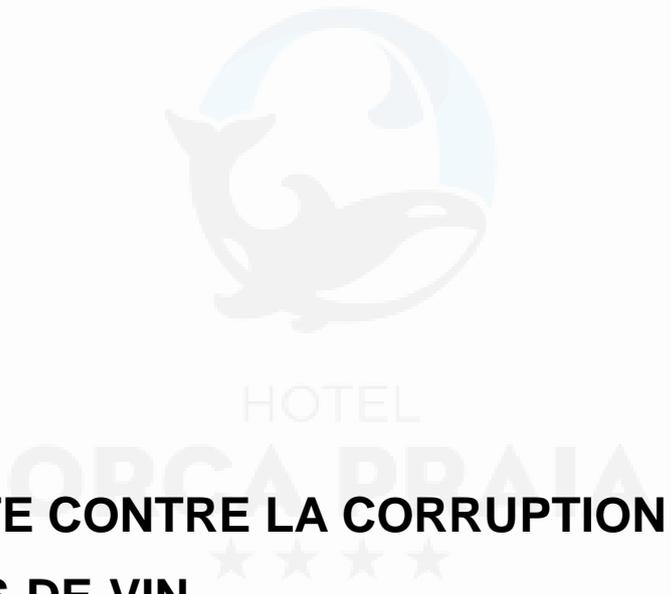


## 6. RESPONSABILITÉS

La direction de l'hôtel Orca Praia, S.A. est chargée de donner l'exemple et de veiller à ce que le code de conduite et d'éthique soit correctement mis en œuvre, respecté, appliqué et revu périodiquement. Il est essentiel que la direction promeuve une culture organisationnelle éthique, qu'elle aide les employés à identifier et à mettre en œuvre cette culture, ainsi qu'à résoudre les problèmes éthiques qui peuvent se poser, et qu'elle veille à ce que les ressources nécessaires soient allouées au respect de ce code.

Les employés, quant à eux, doivent agir conformément aux principes énoncés dans le présent code, en maintenant des normes élevées d'urbanisme, en respectant l'intégrité, la vie privée et les droits d'autrui, et en signalant toute violation ou irrégularité éthique qu'ils observent, de manière confidentielle et sans crainte de représailles.

Les fournisseurs et autres parties intéressées ou impliquées dans l'Hôtel Orca Praia, S.A., doivent également aligner leurs pratiques sur les principes du présent Code dans le cadre de la relation établie avec lui, en adoptant toujours une conduite transparente et éthique à tous les stades de l'activité proposée, entamée ou réalisée.



## **7. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET LES POTS-DE-VIN**

L'hôtel Orca Praia, S.A. adopte une politique de tolérance zéro à l'égard de toute forme de corruption, de pots-de-vin, de favoritisme illicite ou d'infraction connexe.

L'intégrité et la transparence sont des valeurs fondamentales qui guident toutes les activités de l'entreprise, et toute violation de ces principes compromettrait la confiance et la réputation de l'entreprise, tout en représentant une grave violation de l'éthique commerciale et professionnelle.

L'hôtel Orca Praia, S.A. refuse expressément et explicitement d'offrir, d'accepter ou de solliciter tout type d'avantage indu, que ce soit sous la forme d'argent, de cadeaux, de faveurs ou d'autres types d'avantages, dans le but d'influencer des décisions ou d'obtenir un avantage illicite. Cela inclut toute action impliquant la corruption ou la tentative de manipuler les résultats commerciaux, tant au sein

de l'entreprise que dans ses interactions avec les clients, les fournisseurs et les autres parties prenantes.

Il est impératif que tous les employés et toutes les parties impliquées dans le fonctionnement de l'hôtel respectent un engagement strict en matière d'intégrité. La conformité avec les lois régionales, nationales et internationales relatives à la corruption, aux pots-de-vin et autres pratiques illicites et infractions connexes doit être respectée dans toutes les opérations de l'hôtel Orca Praia, S.A., depuis la passation de contrats avec les fournisseurs jusqu'aux relations avec les clients et les partenaires commerciaux. L'entreprise veille à ce que toutes les transactions soient effectuées de manière transparente et conformément aux principes juridiques à tous les stades.

En outre, tous les directeurs, cadres, employés, fournisseurs et partenaires ont l'obligation de signaler toute pratique illicite présumée, telle que la corruption, les pots-de-vin ou d'autres infractions connexes. L'entreprise met à disposition des canaux internes confidentiels pour signaler les irrégularités, en veillant à ce que les plaintes soient traitées avec sérieux et impartialité, et à ce que la confidentialité et la protection contre les représailles soient garanties à tous ceux qui se sentent obligés de signaler de telles situations.

La lutte contre la corruption et les pots-de-vin n'est pas seulement une question de conformité légale, mais une responsabilité éthique de toutes les personnes impliquées dans les opérations de l'hôtel Orca Praia, S.A., une entité qui s'engage à adopter, et adoptera, toutes les mesures appropriées pour prévenir, détecter et corriger toute pratique illicite, ainsi que des mesures disciplinaires et autres (notamment le signalement aux autorités compétentes), pour les cas détectés de violation de sa politique éthique et des règles qui s'appliquent à la corruption et aux infractions connexes.

Aucun responsable, directeur ou employé ne doit accepter de recevoir ou d'offrir des biens ou des services susceptibles de compromettre son impartialité ou d'influencer les décisions de l'entreprise, et ces offres doivent se limiter à des valeurs symboliques et être compatibles avec les pratiques habituelles du secteur, afin d'éviter toute perception de favoritisme injustifié. Il est tout à fait acceptable d'échanger des marchandises, d'offrir un repas ou tout autre service/bien ne dépassant pas cette limite, dans des situations occasionnelles et justifiées.

## **8. PROTECTION ET UTILISATION RESPONSABLE DES RESSOURCES**

Tous les responsables, directeurs et employés de l'hôtel Orca Praia, S.A. doivent utiliser les ressources de l'entreprise de manière responsable, en veillant à leur préservation et en évitant le gaspillage. Cela inclut:

- L'utilisation correcte des installations et des équipements de l'hôtel.
- La gestion efficace du matériel et des actifs de l'entreprise.
- La protection des informations confidentielles de l'entreprise, en évitant leur utilisation et leur divulgation inappropriées.

## **9. CONFORMITÉ ET SIGNALEMENT DES IRRÉGULARITÉS**

Tous les dirigeants, administrateurs, employés, partenaires et fournisseurs sont tenus de respecter pleinement le présent code de conduite et d'éthique et, s'ils ont connaissance ou sont témoins d'une violation de celui-ci et/ou des règles régissant la corruption et les délits connexes, ils doivent la signaler par le biais des canaux de communication ou de signalement internes de l'hôtel Orca Praia, S.A., qui garantissent la confidentialité, le traitement approprié et la protection contre les représailles.

## 10. SANCTIONS

Le respect du présent code de conduite et d'éthique est obligatoire pour tous les administrateurs, dirigeants, employés, fournisseurs et partenaires de l'hôtel Orca Praia, S.A. Toute violation des règles énoncées dans le présent document, ainsi que celles relatives à la corruption et aux infractions connexes, sera traitée avec le sérieux qui s'impose et pourra donner lieu à l'application de mesures disciplinaires appropriées, en fonction de la gravité de l'infraction et conformément à la législation en vigueur, ainsi qu'à la dénonciation aux autorités compétentes, si cela se justifie.

Dans le cas des directeurs et des employés, les sanctions peuvent inclure des avertissements formels, la suspension ou, dans les cas les plus graves, le licenciement avec motif valable. Pour les partenaires, le non-respect du présent code et/ou des normes susmentionnées, et compte tenu de la gravité de la situation, peut entraîner la résiliation des contrats existants et la cessation de toute relation commerciale future avec l'hôtel Orca Praia, S.A.

Outre les conséquences internes, si l'infraction implique des pratiques illégales, l'entreprise peut soumettre le cas aux autorités compétentes pour qu'elles

prennent les mesures légales appropriées. L'hôtel Orca Praia, S.A. souligne que les représailles à l'encontre de toute personne qui signale une infraction au présent code et/ou aux réglementations légales et autres relatives à la corruption et aux délits connexes au sein de l'entreprise ne seront pas tolérées.

Tous les administrateurs, directeurs et employés de l'hôtel Orca Praia, S.A. doivent agir dans le respect le plus strict de la loi et des autres obligations qui leur incombent. L'entreprise s'engage dans toutes les situations à collaborer avec les autorités de manière disponible et responsable, en fournissant tous les éléments dûment demandés. Toutes les infractions aux dispositions légales, aux principes et normes du présent document et aux règlements internes seront dûment contrôlées par la direction générale et, si nécessaire, soumises à l'assistance juridique.

## **11. COMMUNICATION DU CODE DE CONDUITE**

L'hôtel Orca Praia, S.A. veille à ce que le présent code de conduite et d'éthique soit largement diffusé et compris par tous les responsables, directeurs, employés, fournisseurs et partenaires. À cette fin, il met le document à disposition par le biais de canaux internes et intègre son explication dans les sessions de formation et les sessions d'accueil des nouveaux employés.

Toutes les personnes concernées doivent connaître et respecter les lignes directrices établies, et des canaux internes sont disponibles pour clarifier tout doute.

## 12. RÉVISION ET MISE À JOUR

Le présent code sera révisé périodiquement (tous les trois ans ou à chaque fois que des changements dans la structure organisationnelle ou sociale de l'hôtel Orca Praia, S.A. le justifieront), afin de garantir son adaptation permanente aux exigences légales et aux meilleures pratiques du secteur. Tous les changements seront communiqués à toutes les personnes concernées.

Autres informations et contacts :

**Email:** [Info@orcapraia.com](mailto:Info@orcapraia.com)

**Téléphone.:** +351 291707070

Approuvé par le conseil d'administration de l'hôtel Orca Praia, S.A.

Funchal, 04 février 2025

