

## La politique du Système de Management Intégré (SMI)

TAV Tunisie, opérateur des aéroports internationaux d'Enfidha Hammamet et de Monastir Habib Bourguiba, a pour ambition d'être une société d'exploitation aéroportuaire de référence en Afrique. Nous nous engageons à fournir et à améliorer des services sûrs, fiables et de haute qualité, en protégeant l'environnement, en optimisant les ressources, en respectant l'ensemble des exigences applicables et en agissant avec intégrité et conformité par rapport aux règles d'éthique et du code de conduite de l'entreprise. Ces engagements sont ancrés dans les valeurs de TAV Tunisie et s'appliquent à l'ensemble de nos activités :

### **Exploitation de l'aéroport international d'Enfidha Hammamet et assistance au sol Exploitation de l'aéroport international de Monastir Habib Bourguiba**

En outre, TAV Tunisie estime que toutes les parties concernées par les services fournis ont le droit de soulever des préoccupations et de déposer des réclamations. TAV Tunisie reconnaît que les retours fournissent des informations précieuses sur la qualité des performances et l'efficacité de ses programmes, politiques, règles et procédures. Ainsi, nous garantissons un traitement accessible, traçable, équitable et réactif, sans répercussion ni préjudice, et nous analysons les causes afin d'améliorer nos services.

Ainsi, notre SMI est aligné et compatible avec les normes ISO9001, ISO10002, ISO14001, ISO45001, ISO50001 et ISO22301, qui constituent le périmètre de notre certification actuelle et à venir. Notre SMI intègre également l'ensemble des exigences réglementaires nationales et internationales applicables notamment celles de l'OACI, de l'IATA et de la DGAC Tunisie/Ministère du Transport pour chacun des domaines suivants : sécurité (SMS), qualité, gestion des réclamations, environnement, énergie, santé et sécurité au travail, et continuité d'activité.

Dans ce cadre la Direction générale s'engage ainsi à :

- Assurer la conformité aux exigences légales et réglementaires applicables et aux exigences des référentiels retenus.
- Mettre en œuvre un SMS conforme au cadre OACI et aux exigences applicables (référentiels IATA applicables et réglementation tunisienne), incluant : (politique et objectifs, gestion des risques, assurance de la sécurité, promotion de la sécurité), et encourager le signalement dans une culture juste, sans représailles.
- Améliorer en continu le niveau de performance de sécurité.
- Promouvoir et maintenir une culture positive de la sécurité au sein de l'organisation.
- Fournir les ressources nécessaires pour délivrer un service sûr.
- Faire de la sécurité une responsabilité première de l'encadrement et de chaque manager.
- Garantir que la politique de sécurité est comprise, mise en œuvre et maintenue à tous les niveaux.
- Assurer des conditions de travail sûres et saines afin de prévenir les risques professionnels en identifiant et en éliminant les dangers, garantir la conformité aux exigences légales et autres exigences.
- Impliquer et consulter les travailleurs et leurs représentants dans la prévention SST et améliorer continuellement la santé et la sécurité au travail.
- Renforcer l'orientation client : mesurer la satisfaction, traiter les réclamations et améliorer en continu la qualité de service.
- Protéger l'environnement : prévenir la pollution, respecter les obligations de conformité environnementale, réduire les impacts et améliorer la performance environnementale.
- Améliorer continuellement la performance énergétique à travers le suivi des usages énergétiques significatifs, des indicateurs mesurables et des actions d'optimisation, tout en intégrant des critères d'efficacité énergétique dans la conception, les achats, les projets et l'exploitation des infrastructures et équipements

- Réduire l'empreinte environnementale en maîtrisant les consommations de ressources naturelles, en réduisant les émissions de gaz à effet de serre, en développant des pratiques d'économie circulaire et en intégrant les enjeux climatiques et environnementaux dans les projets, achats et activités opérationnelles
- Assurer la continuité d'activité : identifier les activités critiques, préparer la réponse aux crises, tester nos dispositifs et améliorer notre capacité de reprise.
- Agir avec intégrité : prévention des conflits d'intérêts et de la corruption, respect des règles éthiques et mécanismes de signalement.
- Définir des objectifs mesurables et suivre leur réalisation, traiter les non-conformités, et améliorer le SMI via audits et revues.

**Nos axes stratégiques communs, issus d'une réflexion, d'une collaboration et d'un engagement collectifs, sont :**

- **Axe 1** : Renforcer la culture d'entreprise et la performance collective en développant les compétences, le leadership managérial, l'équité, l'inclusion et le bien-être au travail, avec une consultation et participation effectives des travailleurs et de leurs représentants, notamment sur les sujets SST et organisation du travail.
- **Axe 2** : Garantir l'excellence opérationnelle et la capacité aéroportuaire par la disponibilité des infrastructures et équipements critiques, la maîtrise de la fluidité des parcours passagers/bagages, la digitalisation et la standardisation des opérations sol, en intégrant pleinement la démarche SMS (gestion des risques, assurance sécurité, promotion) et en donnant la priorité aux exigences de sûreté et de conformité.
- **Axe 3** : Piloter l'expérience client et la qualité de service sur la base de standards internationaux, d'indicateurs et de retours d'expérience, avec un dispositif de réclamations accessible, traçable et analysé, afin de soutenir l'amélioration continue et la performance de service (ex. ASQ / ambitions Skytrax).
- **Axe 4** : Développer la connectivité aérienne, l'activité cargo et les revenus commerciaux de manière maîtrisée, en garantissant que la croissance s'effectue en priorité dans le respect de la sécurité, de la sûreté, de la conformité réglementaire et de la qualité de service.
- **Axe 5** : Assurer la performance économique durable (maîtrise des coûts, optimisation des revenus, discipline budgétaire) en maintenant l'alignement des décisions financières avec les exigences du SMI : sécurité, conformité, qualité, environnement, énergie et continuité.
- **Axe 6** : Déployer une gouvernance SMI robuste et certifiable couvrant la Qualité, l'Environnement (ISO 14001), la SST, SMS, l'Énergie, la Continuité d'activité, l'Éthique & Compliance et la gestion des risques, avec une stratégie déclinée, mise en œuvre et revue annuellement, incluant des objectifs mesurables, des audits, le traitement des non-conformités, des exercices réguliers de crise/continuité, et une trajectoire climat structurée.

Cette politique du SMI est approuvée et soutenue par la Direction générale et est effective à compter du 07/05/2026. Elle est révisée annuellement ou à chaque changement majeur (réglementaire, organisationnel ou opérationnel) et Communiquer à l'ensemble en interne et tenue à disposition du public.

**Directrice générale de TAV TUNISIE**  
**Mme Mélanie Lefebvre**