



GUIDA ALL'INTEGRITÀ



eliorgroup



# GUIDA ALL'INTEGRITÀ

# SOMMARIO

## **INTRODUZIONE**

pagina 5

## **1. REGOLE DI ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITÀ APPLICABILI ALL'INTERNO DI ELIOR GROUP IN MATERIA DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**

pagina 6

## **2. DEFINIZIONI DEI CONCETTI DA CONOSCERE IN MATERIA DI CORRUZIONE**

pagina 8

## **3. SAPER REAGIRE IN SITUAZIONI CRITICHE**

pagina 10

## **4. COSA FARE SE SI È IN DIFFICOLTÀ SULLA CONDOTTA DA TENERE?**

pagina 16

## **5. INFORMAZIONI PRATICHE**

pagina 18

# INTRODUZIONE

Elior Group agisce quotidianamente nel rispetto dei principi etici condivisi da tutti i suoi collaboratori.

Tali principi comprendono in particolare la lotta alla corruzione, che sta diventando sempre più importante nella società odierna. Per rispondere a un'aspettativa di tutte le parti interessate, numerosi paesi hanno adottato una legislazione specifica al fine di lottare contro la corruzione: Foreign Corrupt Practices Act negli Stati Uniti, UK Bribery Act nel Regno Unito.

In questo contesto, il 9 dicembre 2016 la Francia ha adottato una legge «relativa alla trasparenza, alla lotta contro la corruzione e alla modernizzazione della vita economica», nota anche come legge Sapin II (in questo documento indicata come «Legge»).

Essa prevede che le grandi società francesi debbano attuare un piano di prevenzione della corruzione suscettibile di implementare mezzi adeguati.

In primo luogo, la definizione chiara delle norme anticorruzione e la formazione del personale esposto ai rischi di corruzione.

Questa guida all'integrità è uno strumento al servizio di tutti i collaboratori, ha lo scopo di definire



regole chiare e note a tutti e di fornire le informazioni teoriche e pratiche necessarie affinché tutti possano applicare la Legge e i principi etici del Gruppo.

È divisa in cinque parti:

1. Regole di organizzazione e di responsabilità applicabili all'interno di Elior Group in materia di prevenzione della corruzione
2. Definizione dei concetti da conoscere in materia di corruzione
3. Saper reagire in situazioni critiche
4. Cosa fare in caso di dubbi sulla condotta da tenere?
5. Informazioni pratiche

Invito tutti a leggerla con attenzione, ad applicarla nel proprio lavoro quotidiano e, in caso di difficoltà, a condividere le proprie domande con la propria dirigenza.

**Bernard Gault**

Direttore generale del gruppo Elior



# 1. REGOLE DI ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITÀ APPLICABILI ALL'INTERNO DI ELIOR GROUP IN MATERIA DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE



## 1.1 ORGANIZZAZIONE

All'interno di Elior Group, l'amministratore di ogni società è responsabile del rispetto degli obblighi legali per l'attività che dirige.

Nell'ambito di tale responsabilità, spetta a lui garantire la corretta applicazione dei principi etici del Gruppo e adottare tutte le disposizioni necessarie al fine di informare e formare tutti i suoi collaboratori.

In particolare, garantisce che ciascuno di essi riceva un livello di informazione e di formazione adeguato alle responsabilità che esercita e ai rischi ai quali può essere esposto nella sua attività professionale.

Egli attua un programma di formazione per raggiungere questo obiettivo.

L'amministratore di ciascuna società è titolare dei necessari poteri per attuare le regole previste dalla presente guida all'integrità. Nel suo incarico è coadiuvato dal comitato esecutivo, insieme al quale stabilisce gli indirizzi e i controlli utili al fine di prevenire fenomeni di corruzione in azienda.

## 1.2 SANZIONI

Le regole stabilite in questo codice devono essere osservate da tutti i dipendenti del Gruppo e in tutte le circostanze; la loro mancata osservanza può eventualmente essere oggetto di sanzioni disciplinari.

## 1.3 LINEA DI SEGNALAZIONE

Conformemente alla Legge, Elior Group mette a disposizione di tutti i dipendenti una linea di segnalazione sui fatti di corruzione.

Se si osserva una situazione o una condotta contraria alla presente Guida all'integrità e risulta impossibile porvi fine dialogando con le persone interessate o con la propria dirigenza, è possibile segnalare questa situazione in modo confidenziale chiamando uno dei numeri indicati al paragrafo 5.1 della presente guida o inviando una mail all'indirizzo [alert.eliorgroup@isope.solutions](mailto:alert.eliorgroup@isope.solutions).

Questa facoltà non è in nessun caso un obbligo e nessun rimprovero potrà esservi fatto qualora non abbiate effettuato una segnalazione.

Elior Group s'impegna a garantire la riservatezza del suo contatto e a proteggervi da eventuali ritorsioni; in compenso, l'abuso di tale strumento sarà oggetto di sanzioni. La carta di segnalazione descrive in dettaglio le modalità di funzionamento della linea di segnalazione e definisce i vostri diritti e doveri quando la utilizzate. Potete consultarla online sul sito Elior Group Integrity all'indirizzo [integrity.eliorgroup.net](http://integrity.eliorgroup.net).



## 2. DEFINIZIONI DEI CONCETTI DA CONOSCERE IN MATERIA DI CORRUZIONE





La corruzione consiste nel proporre al proprio interlocutore un vantaggio illecito, per fare sì che prenda una decisione guidata da tale vantaggio.

Questo vantaggio può essere di natura molto varia: denaro, ma anche un regalo, un pasto, un invito, un servizio, un prestito di materiale o di denaro, una preferenza all'assunzione. La legge non fornisce un elenco completo e può trattarsi di qualsiasi vantaggio.

La corruzione sussiste anche se la proposta non ha avuto effetto: anche se si dimostra che l'interessato avrebbe preso la stessa decisione senza aver ricevuto "alcun vantaggio", la condotta è punita dalla legge qualora vi sia stata una proposta volta a modificare il comportamento e tale proposta è stata accettata. Si parla di patto di corruzione.

La corruzione può assumere diverse forme.

### **2.1 CORRUZIONE ATTIVA E CORRUZIONE PASSIVA**

Si parla di corruzione «attiva» quando il corruttore offre o promette vantaggi al corrotto. Al contrario, la corruzione è definita «passiva» quando viene sollecitata l'offerta o promessa di vantaggi da parte del corrotto.

### **2.2 CORRUZIONE DIRETTA E CORRUZIONE INDIRETTA**

La corruzione è «diretta» quando un vantaggio indebito è offerto direttamente al beneficiario dal corruttore; è «indiretta» quando il vantaggio indebito è offerto indirettamente tramite un terzo (intermediario, fornitore, ecc.).

### **2.3 CORRUZIONE PRIVATA / PUBBLICA**

La corruzione «pubblica» è caratterizzata dal coinvolgimento nel patto di corruzione di un pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio. L'esercizio di una funzione pubblica può assumere più forme:

- un soggetto che esercita una pubblica funzione legislativa, giudiziaria o amministrativa;
- una persona che svolge una funzione amministrativa disciplinata da norme di diritto pubblico e atti autoritativi, caratterizzata dalla formazione e dalla manifestazione della volontà della Pubblica Amministrazione o dal suo svolgersi per mezzo di poteri autoritativi o certificativi;
- una persona incaricata di un servizio pubblico, vale a dire un soggetto che svolge le stesse attività di cui sopra, ma in assenza dei poteri tipici della pubblica funzione.

La corruzione «privata» avviene nell'ambito di scambi tra partner commerciali, ad esempio tra due società private.

### **2.4 SANZIONI E PENE SUPPLEMENTARI**

**Tutte le leggi e i regolamenti applicabili sanzionano ogni forma di corruzione con pene detentive e pecuniarie.** Le sanzioni si applicano sia alle persone giuridiche che alle persone fisiche e possono eventualmente essere integrate da provvedimenti pronunciati dal giudice:

- per le persone fisiche: interdizione dai pubblici uffici e incapacità di contrattare con la Pubblica Amministrazione.
- per le persone giuridiche: interdizione dall'esercizio dell'attività; sospensione o revoca delle autorizzazioni, licenze o concessioni funzionali alla commissione dell'illecito; divieto di contrattare con la Pubblica Amministrazione, salvo che per ottenere le prestazioni di un pubblico servizio; esclusione da agevolazioni, finanziamenti, contributi o sussidi ed eventuale revoca di quelli già concessi; divieto di pubblicizzare beni o servizi.

### **3. SAPER REAGIRE IN SITUAZIONI CRITICHE**



In pratica, numerose situazioni possono dare luogo a potenziali rischi di corruzione. È importante che ciascuno di noi adotti i corretti comportamenti e reagisca di fronte a queste situazioni sensibili agendo secondo le raccomandazioni descritte nella presente Guida e nelle nostre politiche.

### 3.1 REGALI E INVITI

I regali scambiati con partner economici non devono essere percepiti come suscettibili di influenzare il comportamento del loro beneficiario. Il loro valore deve essere conforme alle regole definite dall'amministratore di ogni società e costituire solamente un punto di attenzione conforme agli usi commerciali. I regali sono quindi autorizzati se soddisfano le seguenti condizioni:

- sono conformi alle leggi e alle culture locali,
- rispettano le regole interne stabilite dal beneficiario,
- vengono effettuati in modo ufficiale in un contesto professionale.

Queste regole si applicano sia ai regali offerti dai collaboratori del Gruppo che ai regali ricevuti.

Gli inviti a pasti, viaggi o attività comuni devono corrispondere a un obiettivo commerciale giustificato.

Sono autorizzati se soddisfano le seguenti condizioni:

- rimangono in un contesto professionale, il che esclude gli inviti estesi ai membri della famiglia,
- e non si rivolgono sempre alle stesse persone: si raccomanda una frequenza di due inviti all'anno per la stessa persona, salvo circostanze particolari.

#### Esempio:

- Nell'ambito di una gara d'appalto relativa ad un appalto pubblico, un dipendente responsabile delle decisioni nel processo di selezione fa intendere che potrebbe favorire il nostro dossier se accettiamo di invitarlo regolarmente e con molti dei suoi familiari a eventi sportivi di primo piano, dandogli accesso alla prima fila per assistere alle partite del suo club preferito.

#### RACCOMANDAZIONI

Regali e inviti professionali fanno parte delle pratiche commerciali correnti per intrattenere relazioni armoniose con clienti e fornitori. Anche se non costituiscono di per sé un atto di corruzione, è consigliabile rimanere vigili, soprattutto di fronte alle sollecitazioni indebite. In ogni caso, ricordate di applicare le seguenti regole di buon senso:

- verificate che la politica della società

del vostro interlocutore lo autorizzi a ricevere regali o inviti,

- non fate mai regali o inviti durante i periodi di negoziazione di un accordo commerciale importante o di una gara d'appalto,
- limitate i regali a oggetti di scarso valore e in occasione di un evento particolare (feste di fine anno, celebrazione della fine di un progetto...),
- privilegiate i regali destinati all'azienda o al servizio del vostro interlocutore rispetto ai regali personali,
- preferite gli inviti in un contesto professionale: non estendeteli alle famiglie,
- per funzionari e agenti pubblici riducete i regali a oggetti simbolici e gli inviti a occasioni formali,
- infine, ricordiamo che alcuni tipi di regali sono severamente vietati: contanti, prestiti, buoni regalo.

Per saperne di più:

[Politica su regali e inviti.](#)

### 3.2 PATROCINIO/SPONSORIZZAZIONI-DONAZIONI/MECENATISMO

Elior Group sostiene attività a titolo volontario, quali attività sportive, culturali e caritatevoli. Questo sostegno può comportare l'attuazione di operazioni di donazione e mecenatismo o ancora di patrocinio (o «sponsorizzazione»).

Le **donazioni/mecenatismo** sono sostegni materiali o finanziari concessi a un'opera o a una persona giuridica per l'esercizio di attività che presentano un interesse generale. Nessuna contropartita diretta o indiretta deve essere accettata o sollecitata in cambio.

Il **patrocinio/sponsorizzazione** è una pratica commerciale che consente al Gruppo Elior di contribuire finanziariamente ad azioni e cause al fine di ottenere una controparte volta ad aumentarne la visibilità.

Vi è il rischio che tali attività siano tali da ottenere o influenzare un rapporto commerciale a favore del Gruppo o che siano percepite come tali. Tali pratiche non devono in nessun caso essere considerate come volte all'attribuzione di un contratto.

Tali sostegni sono autorizzati se rispettano le seguenti condizioni:

- non sono collegati, né possono sembrare collegati, ad alcuna

- contropartita commerciale,
- non devono essere oggetto di finanziamento o donazione a favore di partiti politici ed enti locali o territoriali,
- una convenzione scritta precisa le condizioni dell'azione, in particolare la sua motivazione e le condizioni della partecipazione finanziaria.

#### Esempi:

- Il responsabile acquisti della città per gli appalti della ristorazione collettiva ci chiese se sia possibile sponsorizzare un'associazione culturale. In cambio, promette di convincere la commissione d'appalto ad accettare il vostro dossier nell'ambito dell'aggiudicazione di un appalto.
- Un centro di formazione alle professioni sanitarie ci sollecita per fare una donazione finalizzata all'acquisto di kit di sensibilizzazione alle problematiche legate all'invecchiamento. Apprendiamo che il direttore del centro di formazione è sposato con la direttrice di una struttura sanitaria con la quale siamo attualmente in fase di gara d'appalto.

#### RACCOMANDAZIONI

Per evitare che un'azione di donazione o mecenatismo, partnership o sponsorizzazione possa essere percepita come un tentativo di corruzione, applicate i seguenti principi:

- studiate la politica in materia di sponsorizzazione, patrocinio e mecenatismo del gruppo Elior,
- accertatevi che qualsiasi pagamento sia effettuato direttamente all'ente beneficiario,
- verificate che la direzione e il controllo di questo organismo siano sufficientemente indipendenti da qualsiasi relazione commerciale,
- chiedetevi se questa partecipazione possa essere percepita come un corrispettivo di un'attività commerciale.

#### Per saperne di più:

[Politica in materia di patrocini, sponsorizzazioni, donazioni e mecenatismo.](#)

### 3.3 RAPPORTI CON I PARTNER COMMERCIALI

Elior Group si impegna a condurre affari escludendo qualsiasi forma di corruzione e altre pratiche contrarie ai principi di integrità nei rapporti con i nostri fornitori, prestatori di servizi, intermediari o agenti commerciali (di seguito i "partner commerciali").

Ognuno di noi è responsabile dell'attuazione di questo impegno: concretamente questo si traduce nel fatto che ci aspettiamo dai nostri partner commerciali che rispettino i nostri standard di integrità e le nostre regole anticorruzione. Ricordiamo che



possiamo essere ritenuti responsabili delle loro azioni nell'ambito delle nostre relazioni d'affari.

Nell'ambito di queste relazioni possono presentarsi varie situazioni a rischio: integrità dei nostri fornitori e intermediari, trasparenza dei processi di selezione o rinnovo e verifica della realtà delle prestazioni.

#### Esempi:

- Nell'ambito di un contratto di prestazione di servizi, apprendiamo dopo la firma che il dirigente principale dell'azienda fornitrice è stato recentemente condannato per corruzione presso i decisori pubblici.
- Un responsabile del sito si avvale di un fornitore di servizi locale mentre quest'ultimo non è indicato dal Gruppo e le sue tariffe sono più elevate rispetto a quelle generalmente praticate sul mercato. In cambio, il fornitore si impegna a fornirgli servizi gratuiti a titolo personale.
- Un responsabile operativo decide di assumere un fornitore di servizi con il quale Elixir solitamente lavora e propone a questa società di sovrapprestare le sue prestazioni. La sovrapprestazione servirà a realizzare dei lavori gratuitamente presso un potenziale cliente con cui il Gruppo è in trattativa.

#### RACCOMANDAZIONI

- Conformemente alla politica in vigore, effettuate i ragionevoli controlli necessari per accertarvi dell'integrità del fornitore, del prestatore di servizi o dell'intermediario.
- Definite precisamente i termini della relazione contrattuale, le missioni, i mezzi assegnati e le modalità di remunerazione (importo, scadenza, fatturazione).
- Assicuratevi che il terzo si impegni a rispettare i nostri principi di integrità e le nostre politiche (carta acquisti responsabili, clausola anticorruzione).
- Eseguite un monitoraggio durante tutto l'incarico affidato al partner commerciale e ottenete dei documenti giustificativi del servizio reso.

#### Per saperne di più:

Politica in materia di valutazione dei partner commerciali.

#### 3.4 I CONFLITTI DI INTERESSE

Il conflitto di interessi è la situazione in cui un individuo ha interessi privati che possono entrare in conflitto con gli interessi professionali che deve difendere nel proprio lavoro: ad esempio, scegliere come fornitore una società nella quale lavora uno dei suoi familiari. Questa scelta è effettuata per la qualità del fornitore o per piacere al membro della sua famiglia? Altro esempio, avere un'attività, remunerata

o meno, per una società in concorrenza con Elixir Group.

Il conflitto di interessi non costituisce necessariamente un fatto illecito: ci si può trovare in buona fede in una situazione in cui interessi privati e professionali si oppongono.

Quello che è censurabile, e contrario ai principi del Gruppo, è il non prendere provvedimenti atti a chiarire la situazione: ad esempio, dovete affidare a qualcun altro il compito di negoziare con la società nella quale lavora un familiare.

#### Esempi:

- La remunerazione variabile di uno dei direttori dello sviluppo è in parte basata sul fatturato realizzato con un cliente gestito da un familiare di uno di questi direttori.
- Il committente di un potenziale cliente ci raccomanda con insistenza di lavorare con alcuni fornitori perché questo sosterrrebbe il tessuto economico locale e aumenterebbe le nostre possibilità di essere scelti per aggiudicarsi un appalto. Questo committente ha in realtà un interesse diretto presso questo fornitore (capitalistico, familiare o altro) e la nostra selezione gli consentirebbe di ottenere un corrispettivo della sua raccomandazione.

**Per saperne di più:**

[Politica in materia di conflitti di interesse.](#)

**RACCOMANDAZIONI**

Per individuare e prevenire potenziali conflitti di interesse, si raccomanda di seguire il seguente metodo:

- chiedetevi regolarmente se le vostre attività personali possono essere in conflitto con le vostre attività professionali,
- in caso di dubbi, parlatene con il vostro superiore gerarchico,
- se permane un'ambiguità, esponete la situazione per iscritto.

**Per saperne di più:**

[Politica in materia di conflitti di interesse.](#)

**3.5 TRAFFICO DI INFLUENZE ILLECITE**

Il traffico di influenze illecite è un atto di corruzione pubblica commesso con un intermediario. Si definisce come il fatto di concedere un vantaggio indebito a un terzo affinché possa esercitare la sua influenza presso un'autorità o un'amministrazione pubblica per ottenere, ad esempio, l'aggiudicazione di un appalto, di un posto, di un'onorificenza, di una decisione di investimento.

Quello che viene rimproverato al corrotto non è la sua decisione, ma il

fatto di esercitare pressione su un altro funzionario pubblico, di influenzarlo. Il traffico di influenze illecite ha rilevanza penale, al pari della corruzione.

**Esempio:**

- Un consulente ci propone di aiutarci a vincere un appalto nell'ambito di una gara pubblica. Sottolinea la sua eccellente conoscenza del settore e delle "persone chiave all'interno del municipio". In cambio del sostegno fornito alla nostra offerta, il consulente ci chiede di contribuire alle spese di catering del matrimonio di sua figlia che si terrà prossimamente.

**RACCOMANDAZIONI**

- Anche se non siamo direttamente legati da un contratto, occorre prestare particolare attenzione ai rapporti con gli intermediari (come agenti, consulenti o procacciatori d'affari) che operano nella sfera pubblica.
- Al fine di prevenire il rischio di traffico di influenze illecite, nell'ambito di tali rapporti si applicano tutte le regole di Compliance del Gruppo.

**3.6 GESTIONE CASSE**

In ragione delle nostre attività, presso alcuni siti del Gruppo sono in servizio delle casse contenenti contanti. Sebbene le casse siano soggette a controlli rigorosi e regolari, esiste il

rischio che alcuni acquisti o pagamenti vengano effettuati con il fine di corrompere.

I regali sotto forma di denaro contante o equivalente (ad esempio buoni regalo, voucher) sono rigorosamente vietati dalle nostre Politiche.

**Esempio:**

- Un responsabile del sito utilizza il fondo cassa, direttamente o per acquistare regali allo scopo di corrompere un dipendente del cliente affinché quest'ultimo chiuda un occhio sulle mancanze del suo team.
- Per ringraziare il responsabile degli appalti di ristorazione collettiva di un comune dopo l'aggiudicazione di un contratto, un responsabile commerciale offre a quest'ultimo una carta regalo valida per una degustazione di vini per due persone.

**RACCOMANDAZIONI**

- Non fate mai regali sotto forma di denaro contante o di equivalenti (ad esempio buoni o carte regalo).
- Fate riferimento alla Politica sui Regali e Inviti che precisa che i regali (dati o ricevuti) come contanti, prestiti e altri buoni regalo sono rigorosamente vietati.

**Per saperne di più:**

[Politica su regali e inviti.](#)

### 3.7 PAGAMENTI DI FACILITAZIONE

Per pagamento di facilitazione si intende il fatto di remunerare, direttamente o indirettamente, in modo indebito, un funzionario pubblico per l'espletamento di formalità amministrative, che dovrebbero essere ottenute normalmente per vie legali. Tali pagamenti costituiscono una forma di corruzione (c.d. corruzione per l'esercizio della funzione – art. 318 c.p.) e pertanto sono rigorosamente vietati.

#### Esempio:

- Il Gruppo deve realizzare un'espansione urgente di un edificio per poter rispondere a una gara d'appalto. Per questo ha bisogno di un permesso edilizio. Una persona ben posizionata ai servizi tecnici del municipio si impegna a far accelerare il processo di ottenimento del permesso se il Gruppo accetta di offrirgli un vantaggio indebito.

#### RACCOMANDAZIONI

- Ricordate i principi etici di Elior Group e la presente Guida all'integrità al vostro interlocutore;
- Spiegate che questa iniziativa impegna la vostra responsabilità e quella del vostro interlocutore,
- Richiedete una riunione con il superiore gerarchico del vostro interlocutore o una conferma scritta

di tale richiesta, così come una fattura,

- Informate di questa iniziativa il vostro superiore e il Compliance Officer della vostra zona.

### 3.8 OPERAZIONI DI FUSIONE E ACQUISIZIONE

Le fusioni-acquisizioni sono operazioni complesse alle quali Elior Group può ricorrere in un obiettivo di crescita. In occasione di fusioni/acquisizioni, le società target possono presentare rischi potenziali di corruzione: ad esempio, la società target, i suoi dirigenti e/o azionisti possono essere stati coinvolti in atti di corruzione dei quali la società acquirente potrebbe essere ritenuta responsabile.

Per ovviare a questi rischi, il Gruppo Elior attua procedure ragionevoli in fase di pre e post acquisizione. Le nostre politiche mirano inoltre a garantire che la società acquisita sia integrata nel nostro sistema anticorruzione e nel nostro programma di integrità.

#### Esempio:

- Dopo aver acquisito una società senza effettuare le necessarie verifiche di integrità, apprendiamo dai clienti che tale società si è regolarmente compromessa attraverso il versamento di tangenti, l'invio di inviti a competizioni sportive o tramite sovvenzioni delle associazioni per incrementare

rapidamente il proprio fatturato prima della cessione.

#### RACCOMANDAZIONI

- Contattate il Compliance Officer per conoscere le procedure applicabili in materia di fusione e acquisizione.
- Implementate le verifiche necessarie prima e dopo l'acquisizione secondo la procedura in vigore (queste possono assumere la forma di questionari, interviste o revisioni più approfondite sulle operazioni della società target).
- Una volta effettuata l'acquisizione, assicuratevi di seguire il piano di integrazione di tutte le politiche di integrità del Gruppo.

# 4. COSA FARE SE SI È IN DIFFICOLTÀ SULLA CONDOTTA DA TENERE?





In caso di dubbi su come comportarsi, tenete a mente le “domande giuste” da porsi in qualsiasi circostanza:

- Questa operazione è conforme alle procedure applicabili all'interno della mia società?
- Ho verificato che questa operazione non abbia lo scopo di ottenere un vantaggio indebito?
- Sono a mio agio nel giustificare la mia decisione ai miei superiori?
- Ho comunicato in modo trasparente e ottenuto tutte le convalide necessarie?
- Passerei facilmente il «test del giornale» (se questa informazione diventasse di dominio pubblico, come mi sentirei)?

**Se a una di queste domande avete risposto «No», vi consigliamo di contattare il vostro Compliance Officer per discutere la vostra decisione e il modo di procedere.**

Accade tuttavia che vi siano dubbi su come applicare i principi di integrità. Il riflesso giusto in questo caso è di porre la domanda al proprio superiore gerarchico o ai propri colleghi.

Se una situazione richiede una decisione difficile da prendere, non potete assumervene la responsabilità da soli; esponendo le vostre domande in modo trasparente e confrontando il tuo vostro punto di vista con quello dei vostri colleghi, troverete una soluzione adeguata.

Non vi sarà mai rimproverato di aver espresso un dubbio, anche se questo si rivela infondato, ma potreste essere ritenuti responsabili se continuate in un comportamento inadeguato.

## 5. INFORMAZIONI PRATICHE



### 5.1 COME REAGIRE DI FRONTE A UNA VIOLAZIONE DELLE REGOLE ESPOSTE IN QUESTA GUIDA?

La regola di base è la trasparenza. Se vi risulta che i principi non siano rispettati nell'ambito del vostro lavoro, il primo approccio è discuterne con gli interessati o con il vostro superiore per verificare se c'è un problema e quale soluzione può essere attuata.

Se questo approccio non è sufficiente a eliminare i dubbi o a fornire una soluzione, potete utilizzare il dispositivo di segnalazione di Elior Group utilizzando tre canali di comunicazione:

**Un'email** all'indirizzo:  
alert.eliorgroup@isope.solutions

**Una lettera** all'indirizzo:

iSope solutions (Alerte Elior)  
90/92 Route de la Reine  
92100 Boulogne-Billancourt - Francia

**Telefonicamente**, utilizzando il numero di contatto corrispondente alla zona in cui vi trovate, come indicato di seguito:

- **Per l'Unione Europea e il Regno Unito**

Comporre il numero 00 800 180 620 19 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 (CET). Dopo aver selezionato la lingua desiderata (francese, inglese, spagnolo, italiano o portoghese) un operatore risponderà nella lingua che avete scelto.

- **Per l'India**

Comporre il numero +322-333 9296 dal lunedì al venerdì dalle 13:30 alle 22:30 (IST). Un operatore risponderà in inglese.

- **Per gli Stati Uniti**

Comporre il numero +1 646 366 5121 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00 (EST). Un operatore risponderà in inglese o spagnolo.

Prima di comporre questo numero, dovete prendere conoscenza della carta delle segnalazioni che descrive il funzionamento di questa linea, il suo campo di applicazione, le garanzie fornite da Elior Group nell'ambito della riservatezza e dell'assenza di rappresaglie.

Il testo completo della carta delle segnalazioni è riportato nella scheda «Segnalare un problema etico» del sito [integrity.eliorgroup.net](http://integrity.eliorgroup.net).

### 5.2 COME OTTENERE INFORMAZIONI SUI PRINCIPI ETICI DEL GRUPPO E SULLA LORO APPLICAZIONE?

Avete a vostra disposizione il sito di Elior Group Integrity all'indirizzo [integrity.eliorgroup.net](http://integrity.eliorgroup.net).

Troverete, in una versione aggiornata:

- I principi etici del gruppo,
- La Guida all'integrità,
- Animazioni che illustrano questa Guida all'integrità,
- Esercizi facili (quiz) per testare le vostre conoscenze,
- Il testo completo della carta delle segnalazioni.

