



## GUIDE DE L'INTÉGRITÉ



eliorgroup



# GUIDE DE L'INTÉGRITÉ

# SOMMAIRE

INTRODUCTION

page 5

1. RÈGLES D'ORGANISATION ET DE RESPONSABILITÉ  
APPLICABLES AU SEIN D'ELIOR GROUP EN MATIÈRE  
DE PRÉVENTION DE LA CORRUPTION

page 6

2. DÉFINITIONS DES NOTIONS À CONNAÎTRE  
EN MATIÈRE DE CORRUPTION

page 8

3. SAVOIR RÉAGIR  
DANS DES SITUATIONS SENSIBLES

page 10

4. QUE FAIRE SI VOUS HÉSITEZ  
SUR LA CONDUITE À TENIR ?

page 16

5. INFORMATIONS  
PRATIQUES

page 18

# INTRODUCTION

Elior Group agit au quotidien dans le respect des principes éthiques partagés par l'ensemble de ses collaborateurs.

Ces principes englobent en particulier la lutte contre la corruption qui prend une importance croissante dans la société d'aujourd'hui. Pour répondre à une attente de l'ensemble des parties prenantes, de nombreux pays ont mis en place une législation spécifique afin de lutter contre la corruption : Foreign Corrupt Practices Act aux Etats-Unis, UK Bribery Act au Royaume-Uni.

Dans ce contexte, la France a adopté le 9 décembre 2016 une loi « relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique » aussi connue sous le nom de loi Sapin II (désignée dans ce document comme la « Loi »).

Elle prévoit que les grandes sociétés françaises doivent mettre en place un plan de prévention de la corruption qui déploie des moyens adaptés.

Au premier rang de ces moyens figurent la définition claire des règles anticorruption et la formation des personnels exposés aux risques de corruption.

Ce guide de l'intégrité est un outil au service de l'ensemble des collaborateurs, il a pour but de définir des règles claires et connues de tous et apporter les informations théoriques et pratiques nécessaires pour que chacun puisse appliquer la Loi et les principes d'éthique du Groupe.

Il est divisé en cinq parties :

1. Règles d'organisation et de responsabilité applicables au sein d'Elior Group en matière de prévention de la corruption
2. Définitions des notions à connaître en matière de corruption
3. Savoir réagir dans des situations sensibles
4. Que faire si vous hésitez sur la conduite à tenir ?
5. Informations pratiques

J'invite chacun de nous à le lire avec attention, à l'appliquer dans son travail quotidien et, en cas de difficulté, à partager ses questions avec son encadrement.

Daniel Derichebourg  
Président-directeur général du groupe Elior

# 1. RÈGLES D'ORGANISATION ET DE RESPONSABILITÉ APPLICABLES AU SEIN D'ELIOR GROUP EN MATIÈRE DE PRÉVENTION DE LA CORRUPTION



## 1.1 ORGANISATION

Au sein d'Elior Group, le directeur général de chaque entité est responsable du respect des obligations légales pour l'activité qu'il dirige.

Dans le cadre de cette responsabilité, il lui appartient de veiller à la bonne application des principes d'éthique du Groupe et de prendre toutes les dispositions nécessaires pour informer et former tous ses collaborateurs.

En particulier, il veille à ce que chacun d'entre eux reçoive un niveau d'information et de formation adapté aux responsabilités qu'il exerce et aux risques auxquels il peut être exposé dans son activité professionnelle.

Il met en place un programme de formation pour atteindre cet objectif.

Le directeur général de chaque entité est assisté du comité de direction, qui est chargé de :

- définir un programme annuel de prévention de la corruption,
- et d'effectuer une fois par an le bilan des actions dans ce domaine.

Le directeur général de chaque entité est titulaire d'une sous-délégation de pouvoirs pour mettre en œuvre dans son domaine les règles prévues par ce guide de l'intégrité.

## 1.2 SANCTIONS

Les règles fixées dans ce code doivent être observées par l'ensemble des salariés du Groupe et dans toutes les circonstances ; leur inobservation peut éventuellement faire l'objet de sanctions disciplinaires.

## 1.3 LIGNE DE LANCEUR D'ALERTE

Conformément à la Loi, Elior Group met à la disposition de tous les salariés une ligne de lanceur d'alerte sur les faits de corruption.

Si vous observez une situation ou une conduite contraire à ce Guide de l'intégrité et qu'il apparaît impossible d'y mettre fin en dialoguant avec les personnes concernées ou avec votre encadrement, vous pouvez signaler cette situation de manière confidentielle en appelant un des numéros figurant au paragraphe 5.1 de ce guide ou en adressant un mail à [alert.eliorgroup@isope.solutions](mailto:alert.eliorgroup@isope.solutions).

Cette faculté n'est en aucun cas une obligation et aucun reproche ne pourra vous être fait pour ne pas avoir effectué un signalement.

Elior Group s'engage à garantir la confidentialité de votre contact et à vous protéger de toute rétorsion éventuelle ; en revanche l'utilisation malveillante

de ce dispositif fera l'objet de sanctions. La charte du lanceur d'alerte détaille les modalités de fonctionnement de la ligne de lanceur d'alerte et définit vos droits et devoirs lorsque vous l'utilisez. Vous pouvez la consulter en ligne sur le site Elior Group Integrity à l'adresse [integrity.eliorgroup.net](http://integrity.eliorgroup.net).

## 2. DÉFINITIONS DES NOTIONS À CONNAÎTRE EN MATIÈRE DE CORRUPTION





La corruption est le fait de proposer à son interlocuteur un avantage pour obtenir de lui qu'il prenne une décision guidée par cet avantage.

Cet avantage peut être de nature très variée : de l'argent, mais aussi un cadeau, un repas, une invitation, un service, un prêt de matériel ou d'argent, une préférence à l'embauche. La Loi ne donne pas une liste limitative et il peut s'agir de n'importe quel avantage.

La corruption est un délit formel qui existe même si la proposition n'a pas eu d'effet : même si l'on prouve que l'intéressé aurait pris la même décision sans avoir reçu « d'avantage », le comportement est puni par la loi dès lors qu'il y a eu une proposition dans le but de modifier le comportement et que cette proposition a été acceptée. On parle de pacte de corruption.

La corruption peut revêtir diverses formes.

#### 2.1 CORRUPTION ACTIVE ET CORRUPTION PASSIVE

On parle de corruption « active » lorsque le corrupteur offre ou promet des avantages au corrompu. À l'inverse, la corruption est qualifiée de « passive » lorsqu'une personne corrompue est à l'initiative du pacte de corruption.

#### 2.2 CORRUPTION DIRECTE ET CORRUPTION INDIRECTE

La corruption est « directe » lorsqu'un avantage indu est donné directement au bénéficiaire par le corrupteur ; elle est « indirecte » lorsque l'avantage indu est donné indirectement, par exemple via un tiers (intermédiaire, fournisseur, etc.)

#### 2.3 CORRUPTION PRIVÉE / PUBLIQUE

La corruption « publique » est caractérisée par l'implication d'une personne exerçant une fonction publique et/ou dépositaire de l'autorité publique dans le pacte de corruption. L'exercice d'une fonction publique peut prendre plusieurs formes :

- un fonctionnaire dans l'exercice de ses fonctions,
- une personne qui travaille dans une structure chargée d'une mission de service public, par exemple un établissement public ou l'attributaire d'un service public concédé,
- une personne qui exerce un mandat électif (un parlementaire ou un élu local).

La corruption « privée » se produit dans le cadre d'échanges entre partenaires commerciaux, par exemple entre deux sociétés privées.

#### 2.4 SANCTIONS ET PEINES COMPLÉMENTAIRES

L'ensemble des lois et règlements applicables sanctionnent toutes formes de corruption par des amendes et des peines d'emprisonnement. Les sanctions s'appliquent aussi bien aux personnes morales qu'aux personnes physiques et peuvent éventuellement être complétées par des mesures prononcées par le juge :

- pour les personnes physiques : inéligibilité.
- pour les personnes morales : exclusion des marchés publics, suivi de la mise en œuvre des mesures par un moniteur.
- pour les deux : publication de la décision.

### 3. SAVOIR RÉAGIR DANS DES SITUATIONS SENSIBLES



En pratique, de nombreuses situations peuvent donner lieu à de potentiels risques de corruption. Il est important que chacun d'entre nous adopte les bons comportements et réflexes face à ces situations sensibles en agissant conformément aux recommandations décrites dans ce Guide et dans nos politiques.

### 3.1 CADEAUX ET INVITATIONS

Les cadeaux échangés avec des partenaires économiques ne doivent pas être perçus comme susceptibles d'influencer le comportement de leur bénéficiaire. Leur valeur doit être conforme aux règles définies par le directeur général de chaque entité et traduire uniquement une marque d'attention conforme aux usages commerciaux. Les cadeaux sont donc autorisés s'ils remplissent les conditions suivantes :

- ils sont conformes aux lois et aux cultures locales,
- ils respectent les règles internes du bénéficiaire,
- ils sont effectués de manière officielle dans un cadre professionnel.

Ces règles s'appliquent aussi bien aux cadeaux offerts par les collaborateurs du Groupe qu'aux cadeaux qu'ils reçoivent.

Les invitations à des repas, à des

voyages ou à des activités communes doivent correspondre à un objectif commercial justifié.

Elles sont autorisées si elles remplissent les conditions suivantes :

- elles demeurent dans un cadre professionnel, ce qui exclut les invitations étendues aux membres des familles,
- et elles ne s'adressent pas toujours aux mêmes personnes : une fréquence de deux invitations par an pour la même personne est recommandée, sauf circonstances particulières.

Exemple :

- Dans le cadre d'un appel d'offres portant sur un marché public, un employé décisionnaire dans le processus de sélection sous-entend qu'il pourrait favoriser notre dossier si nous acceptons de l'inviter régulièrement et avec plusieurs de ses proches, à des événements sportifs de premier plan en lui donnant accès à une loge pour assister aux matchs de son club favori.

#### RECOMMANDATIONS

Les cadeaux et les invitations professionnelles font partie des pratiques commerciales courantes pour entretenir des relations harmonieuses avec ses clients et fournisseurs. Même

s'ils ne constituent pas en soi un acte de corruption, il est recommandé de rester vigilant, notamment face aux sollicitations indues. Dans tous les cas, pensez à appliquer les règles de bon sens suivantes :

- vérifiez que la politique de la société de votre interlocuteur l'autorise à recevoir des cadeaux ou des invitations,
- ne faites jamais de cadeaux ou d'invitations en période de négociation d'un accord commercial important ou d'un appel d'offres,
- limitez vos cadeaux à des objets de faible valeur et à l'occasion d'un événement particulier (fêtes de fin d'année, célébration de la fin d'un projet...),
- privilégiez les cadeaux qui s'adressent à l'entreprise ou au service de votre interlocuteur par opposition aux cadeaux personnels,
- préférez les invitations dans un cadre professionnel : ne les étendez pas aux familles,
- pour les fonctionnaires et agents publics, réduisez les cadeaux à des objets symboliques et les invitations à des occasions formelles,
- enfin, pour rappel, certains types de cadeaux sont strictement interdits : argent liquide, prêt, bons cadeaux.

Pour en savoir plus :

[Politique cadeaux et invitations.](#)

### 3.2 PARRAINAGES/SPONSORING- DONS/MÉCÉNATS

Elior Group soutient des activités à titre bénévole, telles que des activités sportives, culturelles et caritatives. Ce soutien peut se traduire par la mise en place d'opérations de dons et mécénats ou encore de parrainages (ou « sponsoring »).

Les dons/mécénats sont des soutiens matériels ou financiers octroyés à une œuvre ou à une personne morale pour l'exercice d'activités qui présentent un intérêt général. Aucune contrepartie directe ou indirecte ne doit être acceptée ou sollicitée en échange.

Le parrainage/sponsoring est une pratique commerciale permettant au Groupe Elior de contribuer financièrement à des actions et des causes en vue d'en retirer une contrepartie visant à accroître sa visibilité.

Il y a un risque que ces activités soient de nature à obtenir ou influencer une relation commerciale en faveur du Groupe ou qu'elles soient perçues comme telles. Ces pratiques ne doivent en aucun cas être vues comme des contreparties à l'attribution d'un contrat.

De tels soutiens sont autorisés s'ils respectent les conditions suivantes :

- ils ne sont liés, ni ne peuvent paraître liés, à aucune contrepartie commerciale,
- ils ne doivent pas faire l'objet de financement ou donation en faveur de partis politiques et de collectivités locales ou territoriales,
- une convention écrite précise les conditions de l'action, en particulier sa motivation et les conditions de la participation financière,
- la décision de participation est approuvée collégialement (a priori par le comité de direction de l'entité concernée).

#### Exemples :

- Le responsable des achats de la ville pour les marchés de la restauration collective nous demande s'il serait possible de sponsoriser une association culturelle. En contrepartie, il promet de convaincre la commission d'appel d'offres de retenir votre dossier dans le cadre de l'attribution d'un marché.
- Un centre de formation aux métiers de la santé nous sollicite pour faire un don visant à l'achat de kit de sensibilisation aux problématiques liées au vieillissement. Nous apprenons que le directeur de ce centre de formation est marié à la directrice d'un établissement de santé avec lequel nous sommes actuellement en phase d'appel d'offres.

### RECOMMANDATIONS

Pour éviter qu'une action de don ou mécénat, de partenariat ou sponsoring, ne puisse être perçue comme une tentative de corruption, appliquez les principes suivants :

- prenez connaissance de la politique en matière de sponsoring, parrainage et mécénat du groupe Elior,
- veillez à ce que tout paiement soit fait directement à l'organisme bénéficiaire,
- vérifiez que la direction et le contrôle de cet organisme soient suffisamment indépendants de toute relation commerciale,
- demandez-vous si cette participation peut être perçue comme étant la contrepartie d'une activité commerciale.

Pour en savoir plus :

[Politique en matière de parrainages, sponsoring, dons et mécénats.](#)

### 3.3 RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES COMMERCIAUX

Elior Group s'engage pour une conduite des affaires excluant toute forme de corruption et autres pratiques contraires aux principes d'intégrité dans les relations avec nos fournisseurs, prestataires de services, intermédiaires ou agents commerciaux (ci-après les « partenaires commerciaux »).

Chacun d'entre nous est responsable de la mise en œuvre de cet engagement : concrètement ceci se traduit par le fait que nous attendons de nos partenaires commerciaux qu'ils se conforment à nos standards d'intégrité et règles anti-corruption. Pour rappel, nous pouvons être tenus pour responsables des agissements de ces derniers dans le cadre de nos relations d'affaires.

Plusieurs situations à risques peuvent se présenter dans le cadre de ces relations : intégrité de nos fournisseurs et intermédiaires, transparence des processus de sélection ou de renouvellement, et vérification de la réalité des prestations.

Exemples :

- Dans le cadre d'un contrat de prestations de services, nous apprenons une fois le contrat signé que le dirigeant principal de l'entreprise prestataire a récemment été condamné pour des faits de corruption auprès de décideurs publics.
- Un responsable de site fait appel à un prestataire de services local alors que celui-ci n'est pas référencé par le Groupe et que ses tarifs sont plus élevés que ceux pratiqués généralement sur le marché. En échange, le prestataire s'engage à lui fournir des services gratuits à titre personnel.
- Un responsable opérationnel décide d'engager un prestataire de service

avec lequel Elior a l'habitude de travailler et propose à cette société de surfacturer ses prestations. La surfacturation servira à réaliser des travaux gratuitement chez un prospect avec lequel le Groupe est en négociation.

#### RECOMMANDATIONS

- Conformément à la politique en vigueur, réalisez les diligences raisonnables nécessaires pour vous assurer de l'intégrité du fournisseur, prestataire de services ou intermédiaire.
- Définissez précisément les termes de la relation contractuelle ainsi que les missions, les moyens alloués et les modalités de rémunération (montant, échéances, facturation).
- Assurez-vous que le tiers s'engage à respecter nos principes d'intégrité et nos politiques (charte achats responsables, clause anti-corruption).
- Effectuez un suivi tout au long de la mission confiée au partenaire commercial et obtenez des justificatifs de service rendu.

Pour en savoir plus :  
Politique en matière d'évaluation des partenaires commerciaux.

#### 3.4 LES CONFLITS D'INTERÊTS

Le conflit d'intérêts est la situation dans laquelle un individu a des intérêts

privés qui peuvent rentrer en conflit avec les intérêts professionnels qu'il doit défendre dans son travail : par exemple, choisir comme fournisseur une société dans laquelle travaille l'un des membres de sa famille. Ce choix est-il fait pour la qualité du fournisseur ou pour plaire au membre de sa famille ? Autre exemple, avoir une activité, rémunérée ou non, pour une société qui est en concurrence avec Elior Group.

Le conflit d'intérêts n'est pas nécessairement une infraction pénale : vous pouvez vous trouver de bonne foi dans une situation où des intérêts privés et professionnels s'opposent.

Ce qui est condamnable, c'est de ne pas prendre les mesures qui clarifient la situation : par exemple, vous devez confier à quelqu'un d'autre le soin de négocier avec la société dans laquelle travaille un proche.

Exemples :

- La rémunération variable de l'un des directeurs du développement est en partie basée sur le chiffre d'affaires réalisé avec un établissement client dirigé par un proche de l'un de ce directeur.
- Le donneur d'ordre d'un prospect nous recommande avec insistance de travailler avec certains fournisseurs car cela soutiendrait le tissu économique local et augmenterait nos chances d'être choisis pour

remporter un marché. Ce donneur d'ordre a en fait un intérêt direct chez ce fournisseur (capitalistique, familial ou autre) et notre sélection lui permettrait d'obtenir une contrepartie de sa recommandation.

Pour en savoir plus :

[Politique en matière conflits d'intérêts.](#)

#### RECOMMANDATIONS

Pour détecter et prévenir les conflits d'intérêts potentiels, il est recommandé de suivre la méthode suivante :

- demandez-vous régulièrement si vos activités personnelles peuvent être en conflit avec vos activités professionnelles,
- si vous avez le moindre doute, parlez-en à votre supérieur hiérarchique,
- si une ambiguïté subsiste, exposez la situation par écrit.

Pour en savoir plus :

[Politique en matière conflits d'intérêts.](#)

#### 3.5 TRAFIC D'INFLUENCE

Le trafic d'influence est un acte de corruption publique commis avec un intermédiaire. Il se définit comme le fait d'octroyer un avantage indu à un tiers afin qu'il puisse user de son influence auprès d'une autorité ou d'une administration publique pour obtenir, par exemple, l'attribution d'un marché, d'un poste, une décoration, une décision d'investissement.

Ce qui est reproché au corrompu ce n'est pas sa décision, mais le fait de faire pression sur un autre agent public, de l'influencer. Le trafic d'influence est puni comme la corruption publique.

Exemple :

- Un consultant nous propose de nous aider à remporter un marché dans le cadre d'un appel d'offre public. Il met en avant son excellente connaissance du secteur ainsi que des « personnes clés au sein de la mairie ». En contrepartie du soutien apporté à notre offre, le consultant nous demande de contribuer aux frais de traiteur du mariage de sa fille qui aura lieu prochainement.

#### RECOMMANDATIONS

- Bien que nous ne soyons pas directement liés par un contrat, une attention particulière doit être portée aux relations avec les intermédiaires (tels que des agents, consultants ou apporteurs d'affaires) évoluant dans la sphère publique.
- Afin de prévenir le risque de trafic d'influence, l'ensemble des règles de Compliance du Groupe s'appliquent dans le cadre de ces relations.

#### 3.6 GESTION DES CAISSES

Du fait de nos activités, des caisses contenant des espèces sont en service sur certains sites du Groupe. Bien que les caisses fassent l'objet de contrôles stricts et réguliers, il existe un risque

que certains achats ou paiements soient effectués dans le but de corrompre.

Les cadeaux sous la forme d'argent liquide ou équivalents (ex. bons cadeaux, vouchers) sont strictement interdits par nos Politiques.

Exemple :

- Un responsable de site utilise le fond de caisse, soit directement, soit pour acheter des cadeaux dans le but de corrompre un employé du client pour que ce dernier ferme les yeux sur les manquements de son équipe.
- Afin de remercier le responsable des marchés de restauration collective d'une mairie suite à l'attribution d'un contrat, un responsable commercial offre à ce dernier une carte cadeau valant pour une dégustation de vins pour deux personnes.

#### RECOMMANDATIONS

- N'effectuez jamais de cadeaux sous la forme d'argent liquide, ou d'équivalent (par exemple, bons ou cartes cadeaux).
- Référez-vous à la Politique Cadeaux et Invitations qui précise que les cadeaux (donnés ou reçus) tels que l'argent liquide, les prêts et autres bons cadeaux sont strictement interdits.

Pour en savoir plus :

[Politique cadeaux et invitations.](#)

### 3.7 PAIEMENTS DE FACILITATION

Un paiement de facilitation désigne le fait de rémunérer, directement ou indirectement, de façon indue, un agent public pour la réalisation de formalités administratives, qui devraient être obtenues par des voies légales normales. Ces paiements constituent une forme de corruption et, à ce titre, sont strictement interdits.

#### Exemple :

- Le Groupe doit faire une extension urgente d'un bâtiment pour pouvoir répondre à un appel d'offres. A ce titre, il a besoin d'un permis de construire. Une personne bien placée aux services techniques de la mairie s'engage à faire accélérer le processus d'obtention du permis si le Groupe accepte de lui offrir un avantage indu.

#### RECOMMANDATIONS

- Rappelez les principes d'éthique d'Elior Group et le présent Guide de l'intégrité à votre interlocuteur.
- Expliquez que cette démarche engage votre responsabilité et ainsi que celle de votre interlocuteur.
- Demandez une réunion avec le supérieur hiérarchique de votre interlocuteur, ou bien une confirmation écrite de cette demande ainsi qu'une facture.
- Informez votre supérieur hiérarchique et le Compliance Officer de votre zone de cette initiative.

### 3.8 OPÉRATIONS DE FUSION-ACQUISITION

Les fusions-acquisitions sont des opérations complexes auxquelles Elior Group peut avoir recours dans un objectif de croissance. Lors de fusions-acquisitions, les sociétés cibles peuvent présenter des risques potentiels de corruption : par exemple, la société cible, ses dirigeants et/ou actionnaires peuvent avoir été impliqués dans des actes de corruption dont la société acquéreuse pourrait in fine être tenue pour responsable.

Afin de pallier ces risques, le Groupe Elior met en œuvre des diligences raisonnables en phase de pré et de post acquisition. Nos politiques visent également à nous assurer que la société acquise soit intégrée à notre dispositif anti-corruption et notre programme d'intégrité.

#### Exemple :

- Après avoir acquis une société sans effectuer les vérifications d'intégrité préalablement nécessaires, nous apprenons par des clients que cette société s'est régulièrement compromise à travers le versement de pots-de-vin, l'envoi d'invitations à des matchs sportifs ou via des subventions des associations afin de développer rapidement son chiffre d'affaires avant la cession.

#### RECOMMANDATIONS

- Prenez contact avec le Compliance Officer afin de connaître les procédures applicables en matière de fusion-acquisition.
- Mettez en œuvre les vérifications nécessaires avant, puis après l'acquisition selon la procédure en vigueur (celles-ci peuvent prendre la forme de questionnaire, d'entretiens ou de revue plus approfondie portant sur les opérations de la cible).
- Une fois l'acquisition effectuée, assurez-vous de faire un suivi du plan d'intégration de l'ensemble des politiques d'intégrité du Groupe.

# 4. QUE FAIRE SI VOUS HÉSITEZ SUR LA CONDUITE À TENIR ?





Dans le cas où vous hésiteriez sur la conduite à adopter, gardez en tête les « bonnes questions » qu'il convient de se poser en toutes circonstances :

- Cette opération est-elle conforme aux procédures applicables au sein de ma société ?
- Ai-je vérifié que cette opération n'a pas pour but d'obtenir un avantage indu ?
- Suis-je à l'aise pour justifier ma décision auprès de ma hiérarchie ?
- Ai-je communiqué de manière transparente et obtenu toutes les validations nécessaires ?
- Est-ce que je passerais haut la main le « test du journal » (si cette information devait faire la une d'un journal, comment est-ce que je me sentirais) ?

Si vous avez répondu « Non » à l'une de ces questions, nous vous recommandons de contacter votre Compliance Officer pour discuter de votre décision et de la conduite à suivre.

Il arrive néanmoins que l'on ait un doute sur la manière d'appliquer les principes d'intégrité. Le bon réflexe dans ce cas est de poser la question soit à son supérieur hiérarchique, soit à ses collègues.

Si une situation appelle une décision difficile à prendre, vous ne pouvez en assumer seul la responsabilité; en exposant votre interrogation de manière transparente et en confrontant votre point de vue avec celui de vos collègues vous trouverez une solution adaptée.

Il ne vous sera jamais reproché d'avoir exprimé un doute, même si celui-ci se révèle infondé, mais votre responsabilité pourrait être engagée si vous persistez dans un comportement inadapté.

## 5. INFORMATIONS PRATIQUES



### 5.1 COMMENT RÉAGIR FACE À UNE VIOLATION DES RÈGLES EXPOSÉES DANS CE GUIDE DE L'INTÉGRITÉ ?

La règle de base est la transparence. S'il vous apparaît que les principes ne sont pas respectés dans le cadre de votre travail, la première démarche est d'en discuter avec les intéressés ou avec votre supérieur hiérarchique pour vérifier s'il y a bien un problème et quelle solution peut être mise en oeuvre.

Si cette démarche ne suffit pas à lever les doutes ou à apporter une solution, vous pouvez utiliser le dispositif de lanceur d'alerte d'Elior Group en utilisant trois canaux de communication :

Le courriel à l'adresse :  
[alert.eliorgroup@isope.solutions](mailto:alert.eliorgroup@isope.solutions)

Le courrier postal à l'adresse :

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

Le téléphone, en utilisant le numéro de contact qui correspond à la zone dans laquelle vous vous trouvez, comme indiqué ci-dessous :

- Pour l'Union Européenne et le Royaume-Uni  
 Composez le 00 800 180 620 19 du lundi au vendredi de 9h à 18h (CET).  
 Après avoir sélectionné la langue de votre choix (français, anglais, espagnol, italien ou portugais) un opérateur vous répondra dans la langue que vous aurez choisie.
- Pour l'Inde  
 Composez le +322-333 9296 du lundi au vendredi de 13h30 à 22h30 (IST).  
 Un opérateur vous répondra en anglais.
- Pour les États-Unis  
 Composez le +1 646 366 5121 du lundi au vendredi de 9h à 18h (EST).  
 Un opérateur vous répondra en anglais ou en espagnol.

Avant de composer ce numéro, vous devez prendre connaissance de la charte du lanceur d'alerte qui vous précise le fonctionnement de cette ligne, son champ d'application, les garanties que vous donne Elior Group dans le domaine de la confidentialité et de l'absence de représailles.

Le texte complet de la charte du lanceur d'alerte figure dans l'onglet « Signaler un problème éthique » du site [integrity.eliorgroup.net](http://integrity.eliorgroup.net).

### 5.2 COMMENT OBTENIR DES INFORMATIONS SUR LES PRINCIPES D'ÉTHIQUE DU GROUPE ET SUR LEUR APPLICATION ?

Vous avez à votre disposition le site d'Elior Group Integrity à l'adresse [integrity.eliorgroup.net](http://integrity.eliorgroup.net).

Vous y trouverez, dans une version tenue à jour :

- Les Principes d'éthique du groupe,
- Le Guide de l'intégrité,
- Des animations qui illustrent ce Guide de l'intégrité,
- Des exercices faciles (quizz) pour tester vos connaissances,
- Le texte complet de la charte du lanceur d'alerte.

