

Modèle d'Organisation, de Gestion et de Contrôle
conformément au décret législatif n° 231 du 8 juin 2001

ANNEXE CODE D'ÉTHIQUE



LEVER
TOUCH
WE SKILL AUTOMOTIVE

Sommaire

<i>Avant-propos</i>	3
1. <i>Introduction</i>	4
2. <i>Principes généraux</i>	5
3. <i>Le Code d'Éthique</i>	7
4. <i>Destinataires du Code d'éthique</i>	8
5. <i>Modalités d'approbation du Code d'éthique</i>	9
6. <i>Principes éthiques et critères de conduite</i>	10
7. <i>Principes éthiques</i>	11
8. <i>Critères de conduite</i>	13
9. <i>Droits des travailleurs</i> :.....	15
10. <i>Fonctions du travailleur</i> :.....	16
11. <i>Critères de conduite dans les relations avec les clients/utilisateurs</i>	17
12. <i>Critères de conduite avec les fournisseurs</i>	18
13. <i>Critères de conduite avec les communautés et les institutions</i>	19
14. <i>Signalements des parties prenantes</i>	20
15. <i>Violations et révisions</i>	20

Avant-Propos

La société LEVER TOUCH S.P.A. opère dans le secteur de la réparation automobile depuis plus de 27 ans, offrant à ses clients les meilleures solutions de réparation et d'entretien pour tout véhicule, de la voiture individuelle à une flotte entière.

Sa croissance rapide et constante a toutefois permis de consolider une expérience professionnelle significative en relation avec des contacts avec des contextes variés et en constante évolution. Ce scénario complexe a rendu nécessaire la définition et l'explicitation des valeurs morales et éthiques sur lesquelles se fonde son identité : transparence, innovation, responsabilité sociale et environnementale, respect des droits de l'individu et de la valeur des ressources humaines, engagement en faveur d'une société durable, pour la planète et pour les personnes.

Afin de promouvoir le respect de ces valeurs et de les faire connaître à tous les niveaux, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'entreprise, il a été jugé nécessaire d'adopter et de publier un Code d'éthique énonçant les principales règles de conduite.

La société LEVER TOUCH S.P.A. garantit en outre l'étude approfondie et la mise à jour de ce Code en fonction de l'évolution de la réglementation, la mise à disposition de tous les instruments possibles de connaissance et de clarification concernant l'interprétation et l'application des règles qu'il contient ; enfin, elle s'engage à effectuer des contrôles sur chaque rapport de violation du Code, à évaluer les faits et, en cas de violation avérée, l'adoption conséquente des sanctions correspondantes.

1. Introduction

1.1 L'éthique de l'entreprise

Le comportement éthique a été défini par Emmanuel Kant comme celui d'une personne qui agit sans espoir de récompense ni crainte de punition, guidée uniquement par la volonté de traiter son prochain comme une fin et non comme un moyen.

Lorsque cette réflexion individuelle passe à la sphère beaucoup plus large de l'organisation et de l'entreprise, l'éthique se confond avec le concept de responsabilité sociale de l'entreprise qui, pour LEVER TOUCH S.P.A., se configure comme un engagement à conjuguer son activité avec le respect et la protection des intérêts de tous ceux qui y participent et avec la sauvegarde et la préservation des ressources de la planète, en considérant donc tous ces éléments comme la finalité de son travail et non comme un moyen d'obtenir des bénéfices.

Le Code d'éthique de LEVER TOUCH S.P.A. n'est pas destiné à améliorer la réputation de l'entreprise : la responsabilité et l'équité, ainsi que la qualité des services offerts, sont une condition sine qua non de son existence. L'objectif essentiel du Code est de faire comprendre que, dans chaque action quotidienne, des droits, des intérêts et des devoirs multiples et divers entrent en jeu et que, en regardant vers l'avenir, LEVER TOUCH S.P.A. vise à rivaliser avec dignité et intégrité, en apportant sa contribution à un marché plus responsable et plus sûr.

L'article 41 de la Constitution italienne stipule que: « **L'initiative économique privée est libre. Elle ne peut s'exercer en contradiction avec l'utilité sociale ou de manière à porter atteinte à la sécurité, à la liberté, à la dignité humaine. La loi détermine les programmes et les contrôles appropriés pour que l'activité économique publique et privée puisse être conduite et coordonnée à des fins sociales.** »

Sur la base de ce principe, la société LEVER TOUCH S.P.A. imagine sa propre voie vers un « **développement durable** ».

1.2 Mission

LEVER TOUCH SPA vise à devenir un leader dans le secteur de la réparation automobile, en proposant des solutions et des services de pointe axés sur les compétences et le savoir-faire d'un personnel hautement spécialisé et sur des techniques innovantes conçues pour répondre à tous les besoins du secteur, de la réparation de la carrosserie à l'entretien mécanique et électronique. Tout cela dans le respect des normes de qualité les plus strictes, avec pour objectif de gagner la confiance totale du client.

Nous visons également à développer les structures les plus professionnelles et spécialisées du marché et à disposer de bureaux et d'installations dans les points stratégiques indiqués par nos clients, afin de répondre rapidement à leurs besoins.

1.3 Vision

L'objectif de LEVER TOUCH S.P.A. est de devenir leader mondial dans le secteur de la réparation automobile et partenaire des meilleurs professionnels de l'industrie automobile, en fournissant des services aux constructeurs automobiles ainsi que des solutions intégrales aux sinistres climatiques et environnementaux (pour les compagnies d'assurance et les clients privés) et des services d'entretien pour les grandes flottes (location à court terme, location, clientèle).

Tout cela grâce à la formation et à la proximité, ainsi qu'au soutien de divers facteurs, tels que la consolidation de LEVER TOUCH S.p.A. Academy e di LEVER TOUCH S.p.A. IT Solutions, la mise en œuvre de la structure et de la capillarité du plan stratégique et le partage du savoir-faire avec le client privé, en transmettant les avantages de la technologie, de la qualité et de l'économie d'échelle.

2. Principes généraux

Le Code d'éthique de LEVERTOUCH S.P.A., approuvé par le Conseil d'administration de la société, identifie un ensemble de valeurs et constitue la référence principale pour les actions quotidiennes de tous les collaborateurs de la société dans la conduite des affaires et l'exécution des activités de l'entreprise.

Nous sommes fermement convaincus que, pour que notre activité soit qualifiée d'éthiquement correcte, nous devons viser des modèles de production qui respectent et protègent les droits de l'homme, la capacité de la Terre à se renouveler et le bien-être des communautés, en encourageant le développement humain d'une manière équitable et durable. À cette fin, nous adoptons une éthique des affaires qui harmonise la création de valeur et le développement durable, avec pour principaux objectifs la protection de l'environnement, la cohésion sociale, le développement d'une relation de travail favorable et une communication cohérente.

Nous considérons la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations unies, les conventions et recommandations internationales du travail émises par l'OIT (Organisation internationale du travail), la Charte de la Terre élaborée par le Conseil de la Terre et les principes énoncés dans le Pacte mondial proposé par les Nations unies comme des points indispensables à la définition de nos valeurs ; et nous y croyons dans la mesure où nous orientons la « migration » de nos activités et de nos services en les inspirant des paramètres et des critères du protocole ESG (gouvernance environnementale et sociale).

Le principe de durabilité est complété par celui de la responsabilité de l'entreprise, sur la base duquel nous avons intégré des stratégies dans nos processus d'entreprise afin de favoriser le développement social, environnemental et économique.

2.1 Responsabilité environnementale

L'engagement de LEVER TOUCH S.P.A. envers la planète est de préserver sa prospérité et sa beauté pour les générations actuelles et futures ; la responsabilité environnementale est au cœur de notre façon d'agir et de travailler. Nous gardons toujours à l'esprit l'impact environnemental de notre activité et nous nous efforçons de fournir un service qui respecte toujours l'écosystème. Nous avons demandé et obtenu la certification ISO 14001, qui n'est pas obligatoire mais résulte d'un

choix volontaire de mettre en œuvre et d'améliorer notre système de gestion environnementale. Cette certification démontre que l'entreprise dispose et utilise un système de gestion approprié pour maîtriser les impacts environnementaux de ses activités/services, en cherchant systématiquement à les améliorer de manière cohérente, efficace et surtout durable.

Notre approche ambitieuse du développement durable repose sur des évaluations qui, compte tenu de son importance, ont pour principal objectif d'identifier les questions environnementales, sociales et de gouvernance les plus pertinentes pour notre activité à court, moyen et long terme. Nous prenons en compte les attentes des clients et de toutes les parties prenantes en les combinant avec une attention particulière aux risques, aux opportunités, aux tendances et aux meilleures pratiques dans notre secteur.

Nous donnons la priorité à des sujets tels que les énergies renouvelables, le transport durable (comme notre SERVICE MOBILITÉ), l'efficacité énergétique, la réduction des déchets et leur gestion adéquate, l'augmentation du recyclage et l'économie circulaire.

Nous nous engageons donc à mettre en œuvre, à développer et à maintenir des activités et des services respectueux de l'environnement, à mettre en œuvre une approche systématique pour identifier, gérer, réduire et éliminer ou recycler les déchets de manière responsable ; à identifier, gérer, réduire et contrôler de manière responsable les émissions atmosphériques de nos activités qui peuvent constituer un danger pour l'environnement ; et à quantifier, fixer des objectifs, suivre les progrès et réduire la consommation de combustibles fossiles, d'eau, de substances dangereuses et de ressources naturelles par la conservation, la réutilisation, le recyclage, la substitution ou d'autres mesures.

Pour garantir l'ancrage effectif de nos intentions en matière de développement durable dans notre travail quotidien, nous utilisons des processus durables encadrés par une sélection des objectifs, une évaluation des résultats et une analyse régulière de nos activités.

2.2 Responsabilité sociale

Nostro scopo primario è fare in modo che alle persone e ai lavoratori, su cui si fonda l'azienda. Notre objectif premier est de veiller à ce que les personnes et les travailleurs, sur lesquels repose notre mission morale et professionnelle, soient assurés du respect et de la dignité qui leur reviennent de droit. Nous sommes résolument et pleinement conscients de notre responsabilité dans la protection des droits de l'homme, que nous mettons en pratique par le respect de principes éthiques envers nos employés et tous ceux qui ont des relations de quelque nature que ce soit avec LEVERTOUCH S.P.A. et par l'intégration de tous les droits à tous les niveaux de notre activité.

LEVER TOUCH S.P.A. garantit un environnement de travail sûr et sécurisé à tout collaborateur et à toute personne entrant en contact avec l'entreprise. L'entreprise soutient la croissance de l'emploi et l'égalité des sexes en son sein : elle identifie, par le biais du Code d'éthique, une conduite visant à développer la valeur de chaque individu, en tenant compte de son intégrité physique, culturelle et morale, de l'égalité et de l'inclusion en tant que valeurs de la culture d'entreprise.

Nous n'admettons aucune forme de discrimination ou d'exclusion, y compris et surtout en ce qui concerne la culture, l'ethnie, la religion, la nationalité, l'âge, le sexe, l'opinion politique, l'état civil, l'orientation sexuelle, la santé ou le handicap, et, au contraire, nous accueillons dans notre équipe des personnes de tous horizons, convaincus que chacun peut rendre l'environnement de travail plus varié, plus original et plus performant.

Nous nous engageons à veiller à ce que tous nos employés soient traités équitablement, de manière à garantir l'égalité des chances à tous les stades de leur vie professionnelle, du recrutement à la promotion, et à faire en sorte que les

décisions en matière d'emploi soient fondées exclusivement sur des observations liées à l'activité réelle, guidées uniquement par la capacité du travailleur à accomplir sa tâche.

Nous défendons la liberté d'association des travailleurs et reconnaissons le droit à la négociation collective. Nous nous engageons à ne jamais recourir au travail forcé ou au travail des enfants, même indirectement, et à désapprouver toute forme de discrimination dans les procédures de recrutement et la gestion des ressources humaines. Nous condamnons fermement toute forme d'intimidation et d'exploitation, et nous reconnaissons le mérite, les performances professionnelles et le potentiel professionnel de chaque individu comme les critères de détermination des salaires et de l'évolution de la carrière.

Nous croyons fermement en la valeur de la communication : dans l'intérêt de l'entreprise et de ses employés, nous sommes attentifs au retour d'information des employés et pensons que l'amélioration ne peut se faire qu'à travers une relation directe des employés avec leurs responsables. Nous fournissons également à nos ressources un accès approprié, sécurisé et discret aux systèmes de plaintes et aux mesures correctives.

3. Le code d'éthique

Afin de garantir le partage des valeurs de LEVER TOUCH S.P.A. à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise, cette dernière a adopté le Code d'éthique : le respect des règles qui y sont énoncées est un élément essentiel pour le bon fonctionnement, la fiabilité et l'image de l'entreprise et est donc exigé aussi bien des employés que des collaborateurs externes.

Les dispositions, les principes et les règles énoncés dans le présent Code d'éthique complètent la conduite que tout le personnel de LEVER TOUCH S.P.A. est tenu d'observer dans l'exercice de son travail en vertu de la loi applicable et de la Convention collective nationale applicable et en vigueur.

LEVER TOUCH S.P.A. s'engage, à l'égard de tous les destinataires du Code d'éthique, à :

- *diffuser sa connaissance en le mettant à la disposition de tous les destinataires, y compris par le biais de programmes de formation appropriés ;*
- *assurer sa révision périodique afin de l'adapter à l'évolution de la sensibilité civile et de la réglementation en vigueur ;*
- *adopter un système de sanctions adéquat pour réprimer les éventuelles violations des dispositions du Code d'éthique ;*
- *adopter des procédures adéquates pour signaler, vérifier et réagir à d'éventuelles violations ;*
- *garantir la confidentialité de l'identité des dénonciateurs d'éventuelles violations, sans préjudice des obligations légales ;*
- *vérifier périodiquement le respect du Code d'éthique par ses destinataires.*
Font partie de la gestion de l'entreprise par la direction, selon sa propre vision éthique, les éléments suivants :
- *la responsabilité morale à l'égard de toutes les parties prenantes, publiques et privées, en ce qui concerne les effets et les conséquences de l'activité exercée par l'entreprise, qui a une finalité purement publique ;*
- *le soin de la relation fiduciaire avec l'Entité juridique qui collabore avec l'état au sens de l'obligation d'exercer sa capacité autonome de jugement et de choix concernant les stratégies recommandées et les décisions de mise en œuvre, de manière à favoriser et à promouvoir l'intérêt principal et unique de la res publica.*

4. Destinataires du Code d'éthique

Les principes, la conduite et les règles du Code d'éthique représentent les règles qui s'appliquent, sans exception, à tous les employés de la société LEVER TOUCH S.P.A. et à tous ceux qui, directement ou indirectement, de façon permanente ou temporaire, établissent des rapports et des relations avec elle, ou travaillent à la poursuite de ses objectifs (ci-après, les « destinataires »).

Le Code d'éthique fait partie intégrante de la relation de travail ; tous les destinataires s'engagent par conséquent à :

- ***agir en conformité avec les dispositions du Code d'éthique ;***
- ***signaler toutes les violations du Code d'éthique au Conseil de surveillance (CS) dès qu'ils en ont connaissance ;***
- ***informer de manière adéquate les tiers des obligations imposées par le Code d'éthique, exiger le respect de ces obligations et prendre les mesures appropriées en cas de non-respect de celles-ci.***

5. Modalités d'approbation du Code d'éthique

Le Code d'Éthique a été approuvé par la Direction et, par la suite, afin de permettre une adaptation plus souple du document aux situations mises en évidence lors de la gestion du modèle de prévention des délits conformément au décret législatif 231/2001, ou de garantir une adaptation plus rapide aux nouvelles exigences découlant des modifications législatives du même décret législatif 231/2001, la procédure de modification et d'approbation du Code d'Éthique de la société est la suivante, sans préjudice de la pleine autonomie de la Direction pour apporter des modifications et des mises à jour à tout moment qu'il jugera opportun :

- ***Le Conseil de surveillance revoit périodiquement le code d'éthique, en tenant compte notamment des exigences résultant des changements législatifs intervenus, et propose des modifications et des ajouts éventuels ;***
- ***la Direction examine les propositions du conseil de surveillance et, s'il les approuve, approuve le Code d'Éthique tel que modifié, qui devient donc immédiatement opérationnel pour la société.***

6. Principes éthiques et critères de conduite

Introduction et objectifs

Outre l'adoption du Code d'Éthique et la confirmation de la volonté de l'entreprise de s'orienter résolument vers des opérations transparentes et parfaitement légales, l'entreprise a également adopté un Modèle d'Organisation conformément au décret législatif n° 231 du 8 juin 2001.

Le Modèle de Gestion, d'Organisation et de Contrôle (MOGC), conformément au décret législatif 231/2001, permet non seulement de clarifier l'organisation des rôles et des responsabilités, de renforcer la transparence de la gestion de l'entreprise et d'améliorer la gestion des contrôles sur les opérations commerciales, mais contribue également à la diffusion des valeurs et de la culture d'entreprise.

Mission

S'engager à promouvoir une conduite éthique sans compromis visant à maintenir une réputation solide et reconnue de l'entreprise sans limites territoriales.

Valeur de la réputation et obligations fiduciaires

Une « bonne réputation » est une ressource immatérielle essentielle pour la société. Sur le plan externe, elle favorise l'approbation du marché auquel elle se réfère, représenté notamment par les « parties prenantes », l'attraction des meilleures ressources humaines, la satisfaction des employés internes eux-mêmes et de tous les partenaires avec lesquels ils font des affaires.

Valeur de la réciprocité

Le présent Code d'éthique est marqué par une valeur idéale de coopération dont l'objectif principal est de sauvegarder le respect mutuel absolu et le bénéfice des parties concernées et d'empêcher la commission de délits du type de ceux visés par le décret législatif 231/2001 susmentionné.

Elle exige donc de ses parties prenantes qu'elles agissent selon des principes et des règles inspirés d'un même idéal de conduite éthique et dans le plein respect des lois et des réglementations applicables.

7. Principes éthiques

L'activité, orientée vers un modèle d'entreprise capable de générer de la valeur à tous les niveaux, en soutenant et en développant une filière saine, est inspirée des principes suivants :

Impartialité et égalité

Dans les décisions affectant les relations avec ses parties prenantes (gestion des clients/utilisateurs, organisation du travail, sélection et gestion des fournisseurs), elle évite toute forme de discrimination fondée sur l'âge, le sexe, la santé, la race, la nationalité, les opinions politiques et les croyances religieuses de ses parties prenantes. Les règles concernant les relations avec les clients, les fournisseurs, les consultants, les employés, les services publics et toutes les parties prenantes sont les mêmes pour tous. L'égalité doit être comprise comme l'interdiction de toute discrimination injustifiée et non comme la recherche de l'uniformité des avantages en termes de conditions personnelles et sociales. En particulier, l'entreprise prend toutes les initiatives nécessaires pour adapter la manière dont elle fournit ses services aux besoins des utilisateurs handicapés.

L'entreprise inspire sa conduite, à l'égard de tous, par des critères d'objectivité, de justice et d'impartialité.

Légalité et transparence

La société, dans l'exercice de ses activités et dans ses relations de toute nature, a pour objectif la protection de la légalité et la transparence de son travail ; par conséquent, tous les collaborateurs sont tenus de respecter scrupuleusement les lois en vigueur, le Code d'Éthique et les règlements internes.

En aucun cas, la poursuite de l'intérêt de l'entreprise ne peut justifier une action non conforme à une ligne de conduite honnête et loyale.

Continuité

L'activité de l'entreprise et la fourniture de services complémentaires qui en résulte sont continues, régulières et ininterrompues. L'entreprise intervient partout dans le monde dans un délai de 24 à 48 heures.

Protection des informations

LEVER TOUCH S.P.A. garantit la confidentialité des informations en sa possession et s'abstient de rechercher des données confidentielles, sauf autorisation expresse et consciente et conformément aux dispositions légales applicables. Les employés de l'entreprise sont tenus de ne pas utiliser d'informations confidentielles à des fins étrangères à l'exercice de leurs fonctions.

Valeur des ressources humaines

Les employés de LEVER TOUCH S.P.A. sont un facteur de succès indispensable. C'est pourquoi l'entreprise protège et valorise les ressources humaines afin de maximiser leur degré de satisfaction et d'accroître la richesse des compétences qu'elles possèdent.

Qualité des services

LEVER TOUCH S.P.A. oriente ses activités vers la satisfaction et la protection de ses clients/utilisateurs ainsi que vers l'appréciation de la communauté dans laquelle elle opère. C'est pourquoi l'organisation développe ses activités selon des normes de qualité élevées.

Équité en cas de conflit d'intérêts

Les situations dans lesquelles les personnes impliquées dans les transactions sont, ou peuvent même sembler être, en conflit d'intérêts sont évitées dans la conduite de toute activité.

8. Critères de conduite

Les règles de conduite suivantes ne prétendent pas épuiser tous les cas et toutes les formes dans lesquels les principes doivent être appliqués. Elles établissent plutôt un comportement de précaution à l'égard des cas typiques dans lesquels un comportement dit opportuniste peut se matérialiser, ce qui mettrait en péril le respect des principes dans la relation entre l'entreprise et une ou plusieurs de **ses parties prenantes**.

Traitement des informations :

Les informations relatives aux parties prenantes sont traitées dans le respect total de la confidentialité et de la vie privée des personnes concernées.

Présents et cadeaux :

Aucune forme de cadeau, de gratification ou de promesse d'avantages futurs dépassant les pratiques commerciales normales ou la courtoisie et visant en tout état de cause à obtenir un traitement favorable dans la conduite des activités envisagées n'est autorisée.

Ce comportement est particulièrement recommandé dans les relations avec les

fonctionnaires italiens et étrangers, leur parents et alliés.

Les mêmes règles s'appliquent aux cadeaux et gratifications reçus des employés ou de l'Organe d'administration. Le personnel de LEVER TOUCH S.P.A. ne peut, directement ou indirectement, offrir ou recevoir des cadeaux, de l'argent, des dons gratuits, pour quelque raison que ce soit, de nature matérielle ou immatérielle, qui pourraient apparaître liés à des relations d'affaires existantes.

Communication à l'extérieur :

La communication avec ses parties prenantes se caractérise par le respect du droit à l'information ; en aucun cas des nouvelles ou des commentaires faux ou tendancieux ne peuvent être diffusés.

Toutes les activités de communication sont conformes aux lois, règles et pratiques de conduite professionnelle et sont menées avec clarté, transparence et rapidité.

Gestion du personnel :

La gestion du personnel s'effectue selon les modalités décrites ci-dessous.

Établissement du contrat de travail :

Le personnel est employé dans le cadre d'un contrat de travail régulier ; aucun travail irrégulier ou « au noir » n'est toléré.

Lors de l'établissement du contrat de travail, chaque collaborateur reçoit des informations précises sur :

- les caractéristiques de la fonction et des tâches à accomplir ;
- les éléments normatifs et salariaux, tels que réglementés par la convention collective nationale de travail ;
- les règles et procédures à adopter pour éviter les comportements contraires à la loi.

Ces informations sont présentées au collaborateur de manière à ce que l'acceptation de la mission soit basée sur une compréhension effective.

Gestion du collaborateur

Chaque responsable est tenu de valoriser le temps de travail des collaborateurs en exigeant d'eux des performances compatibles avec l'exercice de leurs fonctions et les plans d'organisation du travail.

Le fait de demander, à titre de dû à un supérieur hiérarchique, des services, des faveurs personnelles ou tout comportement constituant une violation du présent Code d'éthique constitue un abus d'autorité.

L'implication des collaborateurs dans l'exécution du travail est assurée, également en prévoyant la participation aux discussions et aux décisions fonctionnelles à la réalisation des objectifs de l'entreprise.

Le collaborateur doit participer à ces moments dans un esprit de coopération et d'indépendance de jugement.

Chaque responsable utilise et valorise pleinement toutes les compétences professionnelles présentes dans la structure en activant les leviers disponibles pour favoriser le développement et l'épanouissement de ses collaborateurs.

L'entreprise met des outils d'information et de formation à la disposition de tous les collaborateurs dans le but d'améliorer les compétences spécifiques et de mettre en œuvre la valeur professionnelle du personnel.

Il est prévu une formation institutionnelle dispensée à certains moments de la vie professionnelle du salarié et une formation récurrente pour le personnel opérationnel.

Évaluation du personnel :

La société LEVERTOUCH S.P.A. évite toute forme de discrimination à l'égard de ses collaborateurs.

Dans le cadre des processus de gestion et d'organisation du personnel, les décisions sont basées sur la correspondance entre les profils attendus et les profils possédés par les collaborateurs.

L'évaluation des collaborateurs est déterminée avec la participation de la fonction de gestion des ressources humaines, des responsables concernés et, dans la mesure du possible, de toutes les personnes qui ont été en contact avec la personne évaluée.

La fonction de gestion des ressources humaines, dans les limites des informations disponibles, prend également les mesures appropriées pour éviter le favoritisme, le népotisme ou les formes de clientélisme dans l'évaluation.

9. Droits des travailleurs

Les droits des travailleurs sont protégés comme décrit ci-dessous :

Sécurité et santé au travail :

LEVER TOUCH S.P.A. s'engage à diffuser et à consolider une culture de la santé et de la sécurité en développant la conscience des risques et en promouvant un comportement responsable de la part de tous les collaborateurs.

À cette fin, elle met en œuvre des interventions de nature technique et organisationnelle, par l'introduction de :

- un système de gestion intégrée des risques, de la sécurité et des ressources à protéger ;
- le contrôle et la mise à jour des méthodes de travail ;
- des interventions de formation et de communication.

Protection de la vie privée :

La vie privée du collaborateur est protégée par l'adoption de normes spécifiant le type d'informations à demander au collaborateur et la manière dont elles doivent être traitées et stockées.

Toute enquête sur les idées, les préférences, les goûts personnels et, en général, la vie privée des collaborateurs est exclue.

Ces normes prévoient également que, sauf dans les cas prévus par la loi, les données à caractère personnel ne peuvent être divulguées ou diffusées sans le consentement préalable de la personne concernée.

Protection de la personne :

LEVER TOUCH S.P.A. s'engage à protéger l'intégrité morale de ses collaborateurs en garantissant le droit à des conditions de travail respectueuses de la dignité de la personne. C'est pourquoi elle protège les travailleurs contre les actes de violence psychologique et s'oppose à toute attitude ou comportement discriminatoire ou préjudiciable à l'individu, à ses croyances et à ses préférences.

Les collaborateurs qui s'estiment harcelés ou discriminés en raison de leur âge, de leur sexe, de leur race, de leur état de santé, de leur nationalité, de leurs opinions politiques et de leurs croyances religieuses, etc., peuvent signaler l'incident au directeur du personnel, qui évaluera la violation effective du Code d'éthique.

10. Fonctions du travailleur

Les devoirs du travailleur sont décrits ci-dessous:

Critères de conduite :

Le collaborateur doit agir avec loyauté, dans le respect des obligations contractées dans le contrat de travail et des dispositions du Code d'éthique, en garantissant des standards élevés pour les services rendus.

Il doit absolument éviter tout comportement susceptible de porter atteinte aux actifs de l'entreprise, à sa gestion, aux relations avec les parties prenantes et à l'image de l'entreprise.

Utilisation des actifs de l'entreprise :

Chaque collaborateur est tenu de travailler avec diligence pour protéger les actifs de l'entreprise, en adoptant un comportement responsable conforme aux objectifs et aux procédures opérationnelles établies pour réguler leur utilisation, et de documenter avec précision leur utilisation.

LEVER TOUCH S.P.A. se réserve le droit d'empêcher l'utilisation abusive de ses actifs et de son infrastructure par l'utilisation de systèmes de contrôle appropriés.

Conflit d'intérêt :

Tous les collaborateurs de LEVER TOUCH S.P.A. sont tenus d'éviter les situations pouvant donner lieu à des conflits d'intérêts (par exemple, les co-intérêts avec des fournisseurs ou des clients) et de s'abstenir de profiter personnellement des opportunités commerciales dont ils ont eu connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

En cas de conflit d'intérêts, même apparent, le collaborateur est tenu d'en informer son supérieur hiérarchique qui, conformément aux procédures établies, informe l'Organe d'administration, lequel évalue l'existence réelle du conflit au cas par cas.

Gestion des informations :

Le collaborateur doit connaître et mettre en œuvre les dispositions des politiques de sécurité de l'information de l'entreprise afin de garantir l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des informations. Il est tenu de rédiger ses documents en utilisant un langage clair, objectif et exhaustif, permettant d'éventuelles vérifications par des collègues, des responsables ou des parties externes autorisées à en faire la demande.

11. Critères de conduite dans les relations avec les clients/utilisateurs

Contrats et communications aux clients/ utilisateurs

Les contrats et les communications aux clients/utilisateurs doivent être :

- clairs et simples, formulés dans une langue aussi proche que possible de celle normalement utilisée par les interlocuteurs ;
- conformes aux réglementations applicables, sans recourir à des pratiques de contournement ou déloyales ;
- complets, afin qu'aucun élément pertinent pour la décision du client ne soit oublié.

Les finalités et les destinataires des communications déterminent, au cas par cas, le choix des canaux de contact les plus appropriés pour la transmission des contenus, en s'engageant à ne pas utiliser d'outils publicitaires trompeurs ou mensongers.

Comportement des collaborateurs avec les clients/utilisateurs

Le style de conduite de LEVER TOUCH S.P.A. se caractérise par la serviabilité, le respect des lois et des règlements et la courtoisie, en vue d'une relation collaborative et hautement professionnelle.

Les collaborateurs de l'entreprise, qu'il s'agisse d'employés, de fournisseurs, d'associés ou de consultants, dans le cadre de l'activité et de toute gestion des services rendus, doivent adopter un comportement qui évite la survenance des délits visés par le décret législatif n° 231/2001.

Contrôle de la qualité et de la satisfaction du client

LEVER TOUCH S.P.A. s'engage à garantir des standards de qualité adéquats pour les services offerts, en contrôlant également le niveau de qualité perçu par le client.

12. Critères de conduite avec les fournisseurs

Choix du fournisseur

Les processus d'achat se caractérisent par la recherche de normes de service élevées et efficaces, l'égalité des chances pour chaque fournisseur, l'équité et l'impartialité.

Par conséquent, les employés chargés de ces processus sont invités à ne pas empêcher quiconque - en possession des exigences nécessaires - de concourir pour les contrats, et à adopter - lors du choix de la liste restreinte de candidats - des critères objectifs et documentables, sans préjudice du respect de la législation pertinente en vigueur.

Intégrité et indépendance dans les relations

La conclusion de tout contrat, accord ou partenariat doit toujours se fonder sur des critères d'une extrême clarté et éviter de créer des formes de dépendance mutuelle.

Par conséquent :

- tout contrat d'un montant significatif doit faire l'objet d'un suivi permanent ;
- il n'est pas considéré comme correct d'inciter un fournisseur à conclure un contrat qui lui est défavorable en lui faisant miroiter un contrat ultérieur plus avantageux.

Pour garantir une transparence et une efficacité maximales dans le processus d'achat, LEVERTOUCH S.P.A. prévoit :

- la séparation des rôles entre l'unité qui demande la fourniture et l'unité qui conclut le contrat ;
- la traçabilité adéquate des choix effectués ;
- la conservation des informations ainsi que de tous les documents pertinents pour la gestion de la relation.

Comportements éthiques dans les approvisionnements

Les violations des principes généraux du Code d'éthique entraînent des mécanismes de sanction, qui visent également à prévenir les infractions contre l'administration publique.

Des clauses appropriées sont prévues à cet effet dans le corps de chaque contrat.

13. Critères de conduite avec les communautés et les institutions

Politique sociale

LEVERTOUCH S.P.A. poursuit des objectifs cohérents avec ceux du développement de la communauté et de l'environnement dans lequel elle opère. Ceci est basé sur le fait que la satisfaction de la communauté est l'un des objectifs de l'organisation ainsi qu'un avantage concurrentiel.

Relations avec les partis, les syndicats et les associations

LEVER TOUCH S.P.A. ne finance pas les partis en Italie ou à l'étranger, leurs représentants ou leurs candidats, et ne sponsorise pas non plus les congrès ou les fêtes ayant pour but exclusif la propagande politique. Elle s'abstient de toute pression directe ou indirecte sur des personnalités politiques (par exemple, acceptation de rapports pour le recrutement, contrats de conseil). LEVER TOUCH S.P.A. s'engage à cultiver et à entretenir des relations avec les organisations syndicales dans le respect de la législation en vigueur, dans un esprit de transparence et de coopération. La discrimination et/ou le favoritisme fondés sur l'appartenance à des syndicats, des associations et/ou des partis politiques et la profession de convictions politiques, partisans ou religieuses ne sont pas autorisés.

Relations institutionnelles

Toutes les relations avec les institutions publiques locales, nationales et internationales qui font partie de l'activité administrative normale sont orientées vers des critères de transparence et d'équité, en évitant toute attitude de collusion.

14. Signalements des parties prenantes

Toutes les parties prenantes peuvent signaler, par écrit et de manière non anonyme, toute violation ou suspicion de violation du Code d'éthique au Conseil de surveillance, qui analysera le rapport et entendra éventuellement l'auteur et la personne responsable de la violation présumée.

Il est du devoir du Conseil de surveillance d'agir de manière à garantir les « auteurs de signalements » contre toute forme de représailles, entendues comme un acte pouvant donner lieu au simple soupçon d'être une forme de discrimination ou de pénalisation (par exemple, pour les fournisseurs : interruption des relations d'affaires ; pour les employés : absence de promotion, etc.).

La confidentialité de l'identité de l'auteur du signalement est également assurée, sans préjudice des obligations légales.

15. Violations et révisions

Le Conseil de surveillance signale à l'Organe d'administration les violations du Code d'éthique qui sont apparues à la suite de signalements des parties prenantes ou d'activités menées de manière indépendante, ainsi que toute suggestion jugée nécessaire, en fonction de l'ampleur de la violation.

Ils ont pour tâche de :

- prendre des décisions sur les violations du code d'éthique ;
- exprimer des avis sur la révision des politiques et procédures les plus pertinentes, afin d'assurer leur cohérence avec le Code d'éthique ;
- prévoir la révision périodique du Code d'éthique.



**LEVER
TOUCH**
WE SKILL AUTOMOTIVE