

POLITICA SPEAK UP DEL GRUPPO

OTTOBRE 2024

Groupe
L'OCCITANE



Politica Speak Up del Gruppo

Ottobre 2024

INTRODUZIONE

Nel Gruppo L'OCCITANE, i nostri Valori condivisi e il [Codice di condotta aziendale](#) guidano il nostro comportamento quotidiano e il modo in cui operiamo. Questi documenti promuovono una cultura di trasparenza, responsabilità e integrità.

La segnalazione di comportamenti sospetti è fondamentale per affrontare eventuali violazioni. Se si osserva o si viene a conoscenza di comportamenti che potrebbero violare il nostro Codice di condotta aziendale e/o una legge o regolamento, si è incoraggiati a segnalarli. Sebbene lo spirito **imprenditoriale** del Gruppo favorisca la comunicazione diretta e il **feedback** sia la modalità naturale per esprimere preoccupazioni, comprendiamo che a volte potrebbe non essere possibile farlo direttamente.

Parlare apertamente è essenziale per proteggere le persone e l'ambiente. È anche cruciale per mantenere la nostra reputazione, il successo e la nostra capacità di operare nel lungo periodo. Segnalare eventuali problemi ci permette di affrontarli in modo proattivo.

PERCHÉ UNA POLITICA SPEAK UP?

La presente Politica Speak Up ha lo scopo di spiegare quando, dove e come è possibile segnalare un problema riguardo a comportamenti sospetti senza temere ritorsioni. Descrive anche cosa aspettarsi dal Gruppo dopo aver fatto una segnalazione e quali misure potrebbero essere adottate.

La presente politica ha l'obiettivo di fornire un quadro globale all'interno del Gruppo L'OCCITANE e dei suoi marchi. Siamo un'azienda multinazionale, multibrand e multiculturale che rispetta tutte le leggi dei Paesi in cui opera. In caso di discrepanze o standard di protezione diversi tra le leggi applicabili e i requisiti indicati nella presente politica, prevarranno i principi che garantiscono la massima tutela degli individui.

CHI PUÒ SEGNALARE?

Poiché tutti hanno la responsabilità dell'etica, la presente politica si applica a tutti i nostri dipendenti e agli stakeholder esterni in tutto il mondo, inclusi:

- dipendenti, stagisti e collaboratori;
- fornitori della catena del valore e i loro dipendenti;
- clienti e potenziali clienti;
- membri della comunità.

Gli utenti del canale Speak Up devono agire in buona fede e non fare accuse deliberatamente false. Ciò significa che l'intenzione dietro la segnalazione deve essere quella di portare alla luce un potenziale problema, non di essere maliziosi o dannosi.

QUALI SONO I PRINCIPI?

Poiché la fiducia è un prerequisito per l'efficacia e l'adozione da parte degli utenti, il canale Speak Up si basa su quattro pilastri:

- Tutelare la persona che ha segnalato il problema
- Considerare la buona fede della segnalazione e la presunzione di innocenza di chiunque sia oggetto di una segnalazione
- Buona condotta delle parti coinvolte nella ricezione e gestione della segnalazione
- Garantire la riservatezza dei fatti e delle identità delle persone

Il Gruppo L'OCCITANE non tollera alcuna forma di ritorsione contro il segnalante o qualsiasi dipendente che abbia assistito nell'indagine o nella risoluzione di una segnalazione Speak Up. La ritorsione è qualsiasi azione che causi danno finanziario, professionale o emotivo alla parte segnalante come punizione per aver effettuato una segnalazione.

COSA DEVE ESSERE SEGNALATO?

Non è necessario essere certi che si sia verificata una violazione delle politiche o della normativa prima di fare una segnalazione, e non si dovrebbe cercare di raccogliere prove da soli prima di inoltrare una segnalazione.

Tuttavia, è importante assicurarsi che la questione sia oggetto della Politica Speak Up del Gruppo, nonché agire in buona fede. In generale, il canale dovrebbe essere utilizzato per segnalare una sospetta violazione di una legge, regolamento e/o del nostro [Codice di condotta aziendale](#).

Esempi di problemi che possono essere segnalati attraverso i canali Speak Up:

- Violazioni dei diritti umani
- Molestie morali o fisiche
- Discriminazione
- Problemi ambientali, di salute e sicurezza
- Corruzione e concussione
- Frode e furto
- Conflitti di interesse
- Ritorsioni contro chi ha segnalato in buona fede

Quando **NON** devono essere utilizzati i canali Speak Up:

- Reclami relativi ai propri termini di impiego o a questioni relative alla Risorse Umane (HR)
- Dispute personali o legali
- Eventi che rappresentano una minaccia immediata per la vita o la proprietà (*in questi casi contattare i servizi di emergenza*)
- Reclami relativi agli ordini o all'esperienza con i marchi del Gruppo L'OCCITANE (*per tali casi, contattare il servizio clienti del proprio Paese*)
- Accuse che si sanno essere false

COME SEGNALARE?

Esistono diversi modi e canali per segnalare. Non importa quale si sceglie, è possibile **segnalare nel modo in cui ci si sente più a proprio agio**.

Dipende anche da diversi fattori, tra cui il contesto della situazione, la natura del problema, il potenziale impatto e le relazioni tra le parti. Come parte della nostra cultura del feedback, il Gruppo L'OCCITANE incoraggia fortemente a segnalare i problemi attraverso uno dei canali diretti:

- Direttamente alla persona/le persone coinvolte

Dare l'esempio è uno dei nostri valori fondamentali e il feedback è al centro del nostro modo di operare. Se il problema è semplice e può essere risolto rapidamente tramite comunicazione diretta, spesso è meglio affrontarlo immediatamente. Se ciò non è possibile o non ci si sente a proprio agio nel farlo, si prega di segnalare problemi e domande attraverso uno degli altri canali.

- Un collega di fiducia (il proprio manager, il team delle Risorse Umane, HR, o di audit interno)

Il naturale designato a cui i dipendenti possono rivolgersi quando segnalano un problema è il loro manager diretto. In alternativa, ci sono più persone al di fuori del proprio dipartimento con cui si può parlare, come il team locale delle Risorse Umane (HR) o il team di audit interno del Gruppo. È possibile chiedere consiglio in modo informale su cosa fare o ricevere supporto per presentare una segnalazione Speak Up.

Se non ci si sente a proprio agio a discuterne direttamente con qualcuno, è possibile segnalare in modo confidenziale attraverso i seguenti canali:

- Il canale Speak Up locale (*esclusivamente per i dipendenti del Gruppo L'OCCITANE e soggetto a disponibilità locale*)

Le affiliate possono istituire un canale a livello locale. I dipendenti fanno riferimento al loro dipartimento locale delle Risorse Umane (HR) o legale, che opera sotto la supervisione dell'affiliate competente.

- Il canale Speak Up del Gruppo

È possibile utilizzare il [canale Speak Up del Gruppo L'OCCITANE](#) che permette a chiunque di segnalare possibili violazioni. È fornito da una terza parte indipendente che garantisce la segnalazione anonima, è accessibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, ed è disponibile in più di 70 lingue a livello globale. È accessibile tramite il sito web aziendale del Gruppo, per telefono o tramite un'app mobile.

COME UTILIZZARE IL CANALE SPEAK UP DEL GRUPPO?

- Utilizzando la [piattaforma online](#): Sarà necessario creare una password e ricevere un numero di caso che consente di seguire l'andamento della segnalazione e comunicare (anche se si sceglie di rimanere anonimi) con il team addetto all'indagine. Per seguire gli aggiornamenti sulla segnalazione, è possibile lasciare la propria e-mail (che sarà mantenuta confidenziale dal fornitore della soluzione e non divulgata al Gruppo L'OCCITANE) per ricevere notifiche o riconnettersi alla piattaforma inserendo la password e il numero di caso.
- Utilizzando l'**app mobile** del fornitore della soluzione ([Android](#) o [iPhone](#)): accedere al canale Speak Up del Gruppo con il codice 116979 o con un codice QR. Verrà creata una password e verrà fornito un numero di caso per accedere all'account della segnalazione. Tramite questo account, si riceveranno le notifiche sul proprio telefono, aggiornamenti sul caso e si potrà comunicare con il team addetto all'indagine (anche se si sceglie di rimanere anonimi).
- Lasciando un **messaggio telefonico** (numeri disponibili in allegato): È possibile accedere al canale Speak Up del Gruppo utilizzando il codice 116979, creare un PIN e lasciare un messaggio audio con i dettagli della propria segnalazione nella lingua locale. All'inizio della chiamata verrà fornito un numero di caso per verificare l'avanzamento della segnalazione richiamando lo stesso numero.

Quali informazioni è necessario fornire?

Nel comunicare una segnalazione, si prega di fornire quante più informazioni dettagliate possibile per consentire al Gruppo di valutare e indagare sulla questione. Tali dettagli possono includere:

- il contesto, la storia e il motivo della segnalazione;
- l'identità e le posizioni delle persone coinvolte, date, luoghi e altre informazioni pertinenti;
- tutti i documenti che possono giustificare la segnalazione.

Tenere presente che le informazioni fornite devono essere fattuali e direttamente correlate all'oggetto della segnalazione.

Il processo di segnalazione avviene in forma anonima?

Le segnalazioni vengono effettuate in modo anonimo tramite il canale Speak Up del Gruppo, utilizzando una soluzione esterna ospitata al di fuori del Gruppo. Ciò consente interazioni completamente anonime con il team che riceve e revisiona la segnalazione. Se si desidera identificarsi, il Gruppo adotterà tutte le misure appropriate per mantenere segreta la tua identità. Tali informazioni saranno divulgate solo su base strettamente necessaria quando richiesto per un'indagine o come previsto dalla legge applicabile.

Chi gestisce le segnalazioni?

Tutte le segnalazioni ricevute tramite il canale Speak Up del Gruppo L'OCCITANE sono registrate nel sistema di gestione dei casi del nostro fornitore, accessibile solo dal team di audit interno del Gruppo.

Se necessario per le indagini, possono essere coinvolte altre parti interessate interne e/o esterne (ad es. Risorse Umane, Ufficio legale o Approvvigionamenti responsabili), a seconda della loro natura e delle competenze richieste. Le informazioni vengono condivise con loro su base strettamente necessaria. Saranno vincolati da un accordo specifico di riservatezza e opereranno sotto stretto riserbo. Chiunque sia coinvolto in tali indagini deve essere libero da qualsiasi pregiudizio effettivo o percepito e conflitto di interessi.

Come vengono gestite le indagini?

Dopo aver inviato una segnalazione, si riceverà una conferma di ricezione entro sette giorni lavorativi. Al ricevimento della segnalazione, il team di audit interno del Gruppo:

- valuterà la segnalazione per assicurarsi che rientri nell'ambito di applicazione della presente politica;
- verificherà se la segnalazione contiene informazioni e prove minime azionabili per le indagini;
- procederà con un processo di triage a seconda della natura del caso e delle competenze richieste.

Ogni segnalazione sarà investigata con il livello appropriato di tempo, attenzione e risorse necessari per una gestione responsabile della questione. Le revisioni e le indagini sono condotte in modo indipendente, equo e imparziale, rispettando tutte le parti coinvolte e in conformità con le leggi, le politiche e i principi pertinenti.

Quale sarà l'esito?

Il Gruppo L'OCCITANE mira a concludere le indagini entro un periodo ragionevole, ma alcuni casi potrebbero richiedere una tempistica più estesa. Se la segnalazione è fondata, verranno intrapresi delle azioni appropriate, quando necessario, in conformità con la legge e le nostre politiche.

Tutti i rapporti relativi alle indagini e le prove ad essi correlate sono conservati in modo sicuro all'interno della piattaforma Speak Up del Gruppo. I rapporti delle indagini sono riservati. Il segnalante sarà informato dell'andamento dell'indagine e dei risultati complessivi quando opportuno e possibile.

COME VENGONO GESTITI I DATI PERSONALI?

Il Gruppo raccoglierà e tratterà i dati personali come parte del canale Speak Up per elaborare la segnalazione effettuata. Maggiori dettagli sul trattamento dei dati personali, sui diritti e su come contattarci sono disponibili nella nostra [Politica sulla privacy Speak Up](#).

Reinold Geiger
Chairman
L'OCCITANE Group

CRONOLOGIA DELLE REVISIONI

Data	Versione	Autore	Note di tracciamento
Dicembre 2021	1.0	Reparto audit interno del Gruppo	Versione iniziale (solo interna)
Ottobre 2024	2.0	Reparto audit interno del Gruppo	Aggiornamento con il nuovo fornitore di soluzioni (sia interno che esterno)

ALLEGATO

Area geografica

Albania	+355 4 530 1801
Algeria	+213 983 29 93 38
Angola	244 226 425 610
Anguilla (Territorio d'oltremare britannico)	18 334 222 005
Antigua e Barbuda	18334222006
Argentina	+54 11 2039 7280
Australia	+61 2 8284 6262
Austria	800 909 683
Bahamas	18 334 222 007
Bahrain	97 316 501 936
Bangladesh	+880 (0) 9610 998462
Barbados	+1 (246) 623 9631
Belarus	882 004 910 089
Belgio	0800 89 326
Belize	18 000 130 076
Benin	+229 20 90 0380
Bermuda	18 334 222 008
Bhutan	+975 2 379 003
Bolivia	800 105 122
Bosnia-Erzegovina	+387 70 330 093
Botswana	8 007 861 103
Brasile	+55 (11) 4700 8838
Brunei Darussalam	8 014 657
Bulgaria	8 002 100 645
Burkina Faso	+226 25 30 09 82
Cambogia	1 800 209 867
Camerun	+237 6 57 10 31 12
Canada	+1 (514) 395 0496
Isole Cayman	+1 (345) 769 5580
Cile	+56 22 483 5917
Cina	1080 0152 3042 (Numero verde tramite China Telecom)
Cina	1080 0852 2221 (Numero verde tramite China United Network)
Cina	400 120 1842 (Numero nazionale, a tariffa locale)
Colombia	576 012 421 247
Costa Rica	50 640 360 350
Costa d'Avorio	+225 05 66 77 0918
Croazia	8 007 745
Cipro	80 091 142
Repubblica Ceca	800 050 833
Danimarca	+45 43 31 09 61
Dominica	18 334 221 998
Repubblica Dominicana	+1 (829) 947 1996
Ecuador	1 800 001 432
Egitto	8 000 000 083
El Salvador	50 322 304 752
Estonia	3 726 093 008
Etiopia	800 86 1919
Fiji	8 002 650
Finlandia	800 392 912
Francia	805 543 753
Guyana francese	0800 99 1448
Polinesia francese	0800 91 4886
Georgia	1 800 008 013
Germania	8 001 818 952
Ghana	+233 59 699 3553
Grecia	80 044 145 924
Grenada	+1 (473) 230 0333
Guam	18 338 096 777
Guatemala	50 223 028 459
Honduras	80 027 916 139
Hong Kong	85 230 194 193
Ungheria	06 809 845 89
Islanda	3 544 150 349
India	8 000 503 159
Indonesia	+62 21 8063 0074
Irlanda	1 800 800 636
Israele	97 233 741 225
Italia	800 147 694
Giamaica	+1 (876) 677 9125
Giappone	+81 3 6627 0734

Istruzioni telefoniche

Area geografica

Giordania	80 023 801
Kazakistan	(+7) 877 2735 74582
Kenya	+254 20 765 0957
Repubblica di Corea	+82 2 3700 5146
Kuwait	96 522 055 730
Lettonia	80 005 929
Libano	8 338 160 193
Lituania	880 030 366
Lussemburgo	3 523 420 808 982
Malesia	+60 3 7724 3136
Malta	80 065 144
Martinica	0800 90 1651
Mauritius	+230 5 297 0999
Messico	+52 55 4780 6198
Moldavia	80 060 016
Marocco	+212 5 30 14 41 08
Myanmar	8 008 008 062
Namibia	+264 83 380 0103
Nepal	18 000 010 186
Paesi Bassi	+31 10 700 75 03
Nuova Zelanda	+64 9 913 5892
Nicaragua	50 575 137 610
Nigeria	7 080 601 221
Macedonia del Nord	38 925 513 216
Norvegia	+47 24 14 06 01
Oman	80 074 161
Pakistan	80 090 044 437
Panama	5 073 084 480
Papua Nuova Guinea	861 322
Paraguay	98 004 410 266
Perù	80 074 535
Filippine	180 083 948 474
Polonia	800012953
Portogallo	800 831 302
Porto Rico	+1 (787) 200 7305
Qatar	800 101 094
La Riunione	1 800 916 980
Romania	800 400 653
Federazione Russa	8 (800) 100 69 94
Arabia Saudita	8 008 501 433
Serbia	+381 10 520 043
Seychelles	800 131
Singapore	6 564 037 051
Slovacchia	800 113 418
Slovenia	80 083 115
Sudafrica	+27 (21) 427 7937
Spagna	34 900 031 156
Sri Lanka	+94 (72) 091 0370
Sudan	+249 15 655 9883
Suriname	8 338 160 919
Svezia	201 604 703
Svizzera	800 005 691
Taiwan	+886 2 7743 8912
Tanzania	0800 11 1020
Thailandia	+66 2 844 9693
Trinidad e Tobago	+1 (868) 224 1869
Tunisia	+216 31 300 338
Turchia	800 448 828 602
Isole Turks e Caicos	18 334 621 355
Uganda	+256 41 423 8162
Ucraina	800 801 205
Emirati Arabi Uniti	80 004 440 408
Regno Unito	8 000 224 118
Stati Uniti d'America	+1 (669) 288 7154
Uruguay	415 985 762
Venezuela	582 123 357 722
Vietnam	8 419 003 271
Isole Vergini (britanniche)	18 334 621 356
Isole Vergini (Stati Uniti)	18 337 246 398
Zimbabwe	2 638 677 422 010

Istruzioni telefoniche