

GUIDA ETICA

Essere uno dei primi player per la qualità delle sue cure e servizi.

Per aiutare ogni proprio ospite a vivere una vita più piacevole, gratificante e inclusiva.



GROUPE
MAISONS
de FAMILLE

"Perché un guida ética ?"

" Il nostro Gruppo aspira a diventare uno dei primi player per la qualità delle sue cure e servizi e per aiutare ogni proprio ospite a vivere una vita più piacevole, gratificante e inclusiva.

La realizzazione di questa ambizione esige da parte nostra la creazione di un valore sostenibile per i nostri stakeholder, basato su uno sviluppo equilibrato, una performance responsabile e una fiducia reciproca.

Essendo responsabili della cura di una popolazione vulnerabile, tale fiducia deve essere costantemente alimentata da una condotta irreprensibile, impregnata di etica nei confronti dei nostri residenti, dei nostri collaboratori e dei nostri partner d'affari.

Questo documento riflette i valori fondamentali che guidano la nostra organizzazione: *persone, etica, impatto positivo e standard*. È testimone non solo del nostro impegno verso i nostri stakeholder, ma anche del rigore che esigiamo da noi stessi. Va inteso come una bussola che ci aiuti a portare a termine eticamente tutte le nostre azioni, in qualsiasi circostanza.

Chiediamo quindi a tutti i nostri collaboratori di dimostrare la massima serietà nel rispettare i nostri valori e la nostra etica, perché ciascuno di noi è responsabile e garante di questi principi fondamentali."

Presidente del Consiglio di amministrazione



Direttore generale
Maisons de Famille



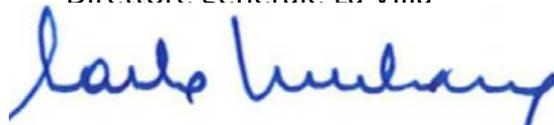
Direttore generale Amavir



Direttore generale del Gruppo



Presidente del consiglio e
Direttore generale La Villa



Direttore generale Dorea



01	Perché una guida etica?	
	• Qual è l'obiettivo di questa guida?	06
	• Cosa contiene?	06
	• A chi si applica?	06
	• Serve aiuto per seguire la guida?	06
	• I nostri quattro valori fondamentali	07
	• Segnalare una situazione contraria ai nostri valori	08
02	Standard	
	• Rispettare la dignità di tutti	11
	• Garantire un'alta qualità di cura e di vita	12
	• Essere all'ascolto di familiari e caregiver	13
03	Persone	
	• Rifiutare le discriminazioni e le vessazioni	15
	• Promuovere una qualità di vita al lavoro	16
	• Comunicare con trasparenza e onestà	17
04	Etica	
	• Proteggere i dati personali e medici	19
	• Garantire il rispetto del nostro piano di vigilanza	20
	• Lottare contro la corruzione	21
05	Impatto positivo	
	• Proteggere l'ambiente	23
	• Fornire sostegno alle persone anziane	24
	• Partecipare alla vita locale	25
06	Allegato	
	• Codice di condotta anticorruzione	26

01. Perché una guida etica?

► Qual è l'obiettivo di questa guida?

Questa guida etica va intesa come una bussola per le azioni di tutti i giorni. Ci aiuta a identificare i temi che richiedono un'attenzione particolare e ci orienta per poter essere all'altezza dei nostri principi etici e degli impegni che abbiamo preso.

Il suo obiettivo è quello di allineare i nostri comportamenti individuali e collettivi ai valori del Gruppo **La Villa** e delle sue controllate, rispondendo alle aspettative legittime della società.

La guida fornisce una serie di riferimenti e suggerisce l'approccio da adottare nelle decisioni (piuttosto che indicare in modo esplicito le azioni da intraprendere in ogni situazione).

Costituisce un complemento alle leggi e ai regolamenti che si applicano alle attività del Gruppo **La Villa** e delle sue controllate.

► Cosa contiene?

La guida esplicita gli impegni della nostra azienda e i comportamenti e le buone abitudini da adottare per agire in modo conforme ai nostri valori nella gran parte degli eventi della quotidianità.

Indica inoltre gli interlocutori a cui rivolgersi in caso di difficoltà e fornisce esempi concreti, ispirati a casi reali, per aiutarci nelle nostre azioni.

► A chi si applica?

Questo documento è destinato a tutti i dirigenti, i manager e i collaboratori, sia a tempo indeterminato che determinato, che lavorano per il Gruppo **La Villa** o per le sue controllate.

È a disposizione anche dei nostri stakeholder quali i clienti, le loro famiglie e caregiver, i partner d'affari, le autorità pubbliche, ecc.

I manager sono gli attori principali per la realizzazione degli impegni presentati in questo documento; a tal fine, devono in particolare:

- dimostrare, attraverso il loro comportamento, i valori fondamentali dell'azienda;
- condividere regolarmente il contenuto della guida in presenza del loro team, per garantirne una reciproca comprensione;
- instaurare un clima di fiducia che incoraggi i membri del team a parlare apertamente delle proprie preoccupazioni;
- garantire e supervisionare l'adeguata applicazione della guida e il rispetto dei suoi principi fondamentali.

Il Gruppo favorisce i partner commerciali che condividono i principi etici descritti in questo documento.

Ci impegniamo ad aiutare i nostri partner a rispettare questi impegni pur avendo il coraggio, se necessario, di interrompere i rapporti con coloro che non sono disposti a onorarli.

► Serve aiuto per seguire la guida?

Per qualsiasi informazione sulla presente guida, è possibile rivolgersi a: affari.general@lavillaspa.it



I NOSTRI QUATTRO VALORI FONDAMENTALI

Servono come base per la filosofia, la missione e la strategia dell'azienda.

Sono condivisi da tutti i collaboratori del Gruppo La Villa e delle sue controllate.

Illustrano ai nostri stakeholder cosa possono aspettarsi da noi e guidano i nostri impegni e le nostre azioni.

Contribuiscono alla nostra reputazione di azienda etica, degna di rispetto e di fiducia.



FILOSOFIA

Diventare uno dei player del mercato più rinomato per la qualità dei suoi trattamenti e servizi, per aiutare ogni nostro ospite a vivere una vita più piacevole, gratificante e inclusiva



MISSIONE

Il nostro team fornisce assistenza e servizi personalizzati di alta qualità nelle nostre residenze alle persone più vulnerabili con l'attenzione della famiglia, la professionalità di un esperto e la passione di migliorare ogni giorno



STRATEGIA

Creazione di valore sostenibile per tutti gli stakeholder attraverso sviluppo, performance e fiducia



VALORI

Persone, Etica, Impatto positivo, Standard

SEGNALARE UNA SITUAZIONE CONTRARIA AI NOSTRI VALORI

Qualora vengano constatati comportamenti, azioni o parole contrarie alla legge e ai nostri valori, il Gruppo La Villa e le sue controllate mettono a disposizione un sistema di allerta sicuro e riservato per permettervi di segnalarli.

Allerta professionale

Tutti i collaboratori e una parte degli stakeholder (per esempio i fornitori e le famiglie dei residenti) hanno a disposizione un sistema di allerta professionale per raccogliere le segnalazioni.

Questo sistema è in complemento ai canali di segnalazione interni, che sono il manager, il direttore della struttura, le risorse umane, il referente Compliance e i rappresentanti del personale.

► Condizioni di acquisizione dello status di informatore

Per ottenere lo status di informatore è necessario soddisfare diversi requisiti:

1. segnalare **fatti contrari** alla legge (furto, vessazioni, insulti, ecc.) o alla presente guida;
2. agire in **modo disinteressato**, vale a dire senza un compenso finanziario;
3. essere in **buona fede**, vale a dire credere sinceramente e legittimamente nella realtà dei fatti segnalati.

Se le informazioni non sono state ottenute nell'ambito dell'attività professionale, un ulteriore requisito deve essere soddisfatto:

4. **essere entrati a conoscenza personalmente** dell'informazione segnalata, vale a dire non riportare "voci di corridoio".

Per ulteriori dettagli, è possibile consultare la procedura di gestione delle allerte professionali.

► Protezione dell'informatore

Il Gruppo **La Villa e** le sue controllate garantiscono la massima riservatezza sull'identità dell'informatore, sulla persona oggetto della segnalazione e sui fatti segnalati.

Le segnalazioni vengono trattate in forma riservata, in

ossequio degli obblighi di legge applicabili e di eventuali procedure amministrative o giudiziarie.

Non possono essere adottate misure disciplinari, discriminatorie o di ritorsione nei confronti dei collaboratori che abbiano inoltrato una segnalazione, anche se i fatti non venissero provati, a condizione che questi collaboratori abbiano agito in conformità con i criteri sopra esposti.

Tuttavia, l'uso improprio di questo sistema può comportare sanzioni disciplinari e procedimenti legali.

► Come accedere al sistema?

Il sistema di allerta professionale è accessibile su: <https://groupemaisonsdefamille.whistleblownetwork.net/fr/ontpage>

PER FARE UN PASSO IN PIÙ:



I manager e i referenti Compliance sono a disposizione per rispondere a qualsiasi domanda su questo sistema.



Procedura di gestione delle allerte professionali



02. Standard

Standard

"Prestiamo attenzione a ogni minimo dettaglio per soddisfare tutte le esigenze."

Questo impegno si riflette particolarmente nell'attenzione rivolta al rispetto della **dignità** dei nostri residenti e collaboratori e alla protezione dei loro diritti fondamentali.

Rispecchia inoltre il nostro impegno quotidiano nel migliorare la qualità di vita dei residenti attraverso un accompagnamento e cure su misura e un'esperienza **personalizzata** all'interno delle nostre strutture.

Infine, insieme alla **trasparenza**, costituisce una delle basi dei nostri rapporti con i familiari e i caregiver dei residenti.

1 RISPETTARE LA DIGNITÀ DELLE PERSONE

Consapevoli dell'importanza della nostra missione sociale al servizio delle persone anziane più vulnerabili e dei loro caregiver, siamo intransigenti sul rispetto dei diritti fondamentali e in particolare della dignità umana.

Riconosciamo che quest'ultima **include aspetti** come la libertà di scelta, la riservatezza, il rispetto della privacy, la possibilità di prendere decisioni informate sulla propria vita e la propria salute, oltre alla protezione contro qualsiasi forma di maltrattamento fisico, psicologico o emotivo.

In qualità di Enti Gestori, **ci impegniamo a mantenere standard elevati di etica, cura e servizi.**

Attraverso appositi **sistemi e procedure di qualità** (come il processo di dichiarazione degli eventi indesiderati, per esempio), facciamo il possibile per creare un ambiente di cura affidabile e sicuro.

Inoltre, **formiamo regolarmente** il nostro personale affinché comprenda l'importanza di tutelare la dignità dei nostri anziani e dei loro caregiver.

Questa stessa intransigenza si applica anche alla protezione dei diritti dei nostri collaboratori, che dispongono di un sistema di allerta professionale confidenziale e sicuro per segnalare qualsiasi violazione dei loro diritti fondamentali (vessazioni, discriminazioni, insulti, ecc.).

CASO PRATICO

Talvolta la mia responsabile ha un atteggiamento intimidatorio. So che lo fa per incoraggiarci a lavorare meglio, ma certe volte può essere umiliante, e questo nuoce al morale di tutto il team. Cosa posso fare?

Un manager deve essere esemplare. Il suo compito principale è quello di stimolare e motivare il proprio team per realizzare un lavoro all'altezza delle esigenze dell'azienda. Deve inoltre trattare il team con rispetto e agire in modo opportuno. Se pensi di aver ricevuto un trattamento poco professionale, devi cercare di parlarne con la persona interessata. Puoi anche rivolgerti alla direzione del tuo servizio o alle Risorse Umane.

CASO PRATICO

Mi trovo di fronte a una situazione che potrebbe costituire un maltrattamento nei confronti di un residente. Tuttavia, so che l'operatore sanitario non lo fa apposta. Cosa devo fare?

La priorità è garantire la protezione del residente. È necessario intervenire discutendo con l'operatore sanitario, proponendo supporto oppure fornendo consigli affinché la situazione cessi immediatamente.

Se il comportamento persiste, devi avvisare il tuo manager e/o utilizzare il sistema di allerta professionale confidenziale senza indugio.

2 GARANTIRE UN'ALTA QUALITÀ DI CURA E DI ACCOMPAGNAMENTO NELLE NOSTRE STRUTTURE

La nostra priorità è fornire cure e servizi di qualità a tutti i nostri residenti e proporre un'esperienza personalizzata.

Queste prestazioni sono **formulate su misura per ciascun individuo** per rispettarne la dignità e la storia, adattandosi alle sue esigenze specifiche per permettergli di mantenere **uno stile di vita attivo e autonomo**.

A tal proposito, in tutte le nostre strutture viene proposto un **piano di cura personalizzato** creato in collaborazione con l'équipe medica e l'ospite.

Inoltre, **la qualità e la soddisfazione degli ospiti** vengono verificate regolarmente, in tutte le strutture, attraverso una serie di audit interni ed esterni e sondaggi condotti tra i residenti, i loro caregiver e i collaboratori, in un'ottica di miglioramento continuo.

Infine, **seguiamo le evoluzioni tecnologiche**, adottiamo nuovi strumenti digitali per migliorare il benessere e la salute dei residenti, e non esitiamo a investire nelle innovazioni più adatte per migliorare significativamente la loro qualità di vita e di cura.

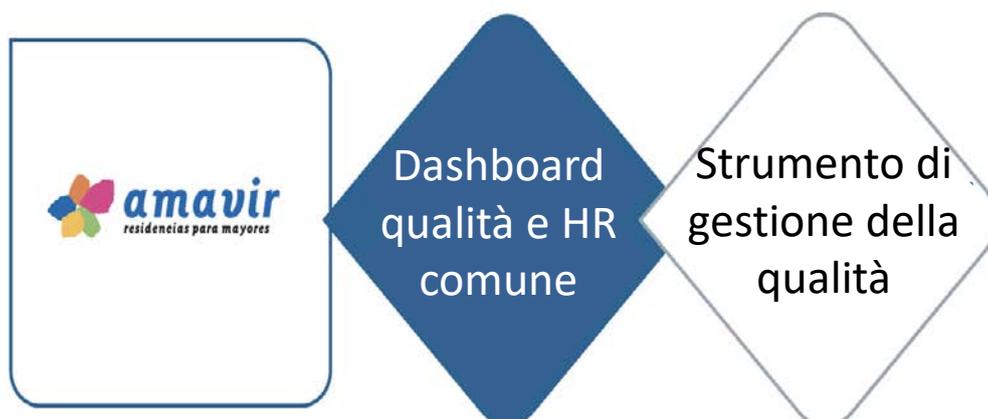
Oltre alle cure, siamo convinti che **legami sociali significativi** siano fondamentali per il benessere dei residenti. Per questo, facciamo in modo di offrire quotidianamente tutta una varietà di occasioni di interazione sociale.

CASO PRATICO

Il mio responsabile mi ha chiesto eccezionalmente di disattivare il sistema di sicurezza antincendio, perché l'allarme continua a suonare. Cosa devo fare?

Non si deve mai disattivare, disconnettere o spegnere un sistema di sicurezza o un dispositivo di controllo senza la previa autorizzazione di un responsabile della sicurezza. Se il tuo responsabile insiste, devi rifiutare e informare la direzione della struttura e le Risorse Umane. La sicurezza è una priorità assoluta che non deve mai, in nessun caso, essere compromessa da eventuali rumori o per qualsiasi altra ragione.

Impegno per la sostenibilità - Prima la Qualità, attraverso una gestione armonizzata all'interno del gruppo



3 ESSERE ALL'ASCOLTO DI FAMILIARI E CAREGIVER

I nostri impegni si estendono naturalmente anche alle persone che intrattengono legami di parentela, amicizia e personali con i nostri residenti.

Siamo consapevoli che quella di affidare a terzi la cura di un membro della famiglia o di un caro amico è spesso **una decisione importante**, che solleva numerose domande e potenziali preoccupazioni.

Per questo, ci impegniamo a **mantenere i familiari e i caregiver dei nostri residenti costantemente informati** delle nostre procedure operative e di ciò che possono aspettarsi dai nostri servizi.

Per coltivare un **clima di fiducia**, stabiliamo rapporti significativi non solo con i residenti, ma anche con i loro familiari e caregiver.

Questo obiettivo viene raggiunto attraverso **procedure di integrazione trasparenti**, punti di contatto predefiniti e una comunicazione coerente e tempestiva, in linea con le preferenze dell'ospite.

In un'**ottica di miglioramento continuo**, ogni anno realizziamo un sondaggio di soddisfazione tra i residenti e le loro famiglie in tutte le nostre società, oltre a colloqui regolari (dopo l'inserimento presso le nostre strutture, al termine di un soggiorno temporaneo, ecc.).

Queste iniziative ci aiutano a **dissipare i timori** e a favorire la trasparenza all'interno di tutta la rete di supporto dei nostri residenti (creazione di forum di dialogo con i residenti e le loro famiglie in tutte le nostre strutture, ecc.).

CASO PRATICO

Un residente disorientato che deambulava senza meta è caduto. Quando abbiamo presentato il suo piano personalizzato ai suoi familiari, questi ci hanno chiesto di trattenerlo fisicamente, ma abbiamo rifiutato dopo aver valutato collettivamente i vantaggi e i rischi dell'uso di misure di contenimento per una persona che deambula e il potenziale rischio di caduta. Secondo il nostro approccio standard, siamo tenuti a informare la famiglia della caduta, ma temiamo una reazione forte da parte loro. Come dobbiamo gestire questa situazione?

In qualsiasi situazione, abbiamo l'obbligo di informare in modo chiaro e onesto i familiari sulla situazione degli ospiti che ci vengono affidati. Di conseguenza, è necessario contattarli per informarli della caduta. Allo stesso tempo, dobbiamo rimetterci in discussione e rivalutare, in team, i vantaggi e i rischi per il benessere del residente, tenendo in considerazione la sua situazione specifica.



03. Persone

Persone

"È importante rispettare la singolarità e la storia di ogni persona."

Questo principio si riflette nella nostra costante attenzione per **bandire qualsiasi forma di discriminazione e vessazione** nei confronti dei nostri residenti e collaboratori. Il fulcro della nostra filosofia è permettere a ciascuno di vivere una vita più inclusiva.

Alimenta inoltre la nostra politica sulla qualità di vita incentrata sulla **crescita dei nostri collaboratori** in base alle loro ambizioni e personalità.

Infine, riecheggia con la nostra capacità di comunicare su tutti i temi con **onestà, empatia e trasparenza** sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione.

4

RIFIUTARE LE DISCRIMINAZIONI E LE VESSAZIONI. FAVORIRE LA DIVERSITÀ E L'INCLUSIONE

Uno dei valori fondamentali del Gruppo La Villa è il rispetto della dignità e della storia delle persone.

Ciò si traduce, da una parte, nel rifiuto di qualsiasi forma di discriminazione o vessazione e, dall'altra, nell'adozione di una politica che favorisca la diversità dei profili e l'inclusione.

Questo valore ci permette di tutelare la dignità delle persone, di abolire qualsiasi forma di discriminazione, di favorire la diversità e la parità di genere, di instaurare un clima di fiducia e di migliorare la qualità di vita al lavoro.

Ci impegniamo quindi fermamente per prevenire e punire qualsiasi comportamento discriminatorio e atto di vessazione morale, sessuale o sessista.

In particolare, alcuni comportamenti vengono considerati inaccettabili. **In base alle circostanze, tali comportamenti potranno essere puniti**, per esempio:

- Le azioni e i gesti volti a causare danni morali o offese;
- il fatto di spingere volontariamente una persona a commettere un errore;
- qualsiasi forma di umiliazione o intimidazione;
- l'isolamento fisico o sociale.

Inoltre, riteniamo che la diversità dei talenti sia una risorsa per la nostra creatività e che ci permetta di sostenere i nostri residenti mentre invecchiano con dignità. Per questo, **ci impegniamo a promuovere l'inclusione** in tutte le fasi della vita e a trattare ogni persona con dignità ed equità.

Il Gruppo La Villa e le sue controllate sono datori di lavoro inclusivi e non discriminatori. Facilitiamo l'inserimento professionale delle persone che hanno difficoltà ad accedere al mondo del lavoro, in particolare dei disabili e dei gruppi sociali e/o etnici sottorappresentati.

Su tutti questi temi, ci assicuriamo che i nostri partner d'affari siano a conoscenza della nostra politica e **vi aderiscano senza riserve.**

CASO PRATICO

Andrò in maternità e sono preoccupata per le condizioni del mio rientro e le future possibilità di fare carriera all'interno dell'organizzazione. A chi devo parlarne?

La nostra politica è quella di sostenere i nostri collaboratori durante il loro congedo parentale. Garantiamo il reinserimento nella stessa posizione o in una posizione equivalente in termini di stipendio e inquadramento.

Impegno per la sostenibilità - Parità e inclusione



Diversità e parità professionale

75% donne direttrici di residenza

5

PROMUOVERE UNA QUALITÀ DI VITA AL LAVORO

I collaboratori sono la pietra miliare della nostra attività. Sono parte integrante della nostra ambizione di fornire servizi d'eccellenza. Per questo, facciamo il possibile per proporre loro le migliori condizioni di lavoro possibili perché possano sentirsi bene e crescere professionalmente in un ambiente di lavoro stabile, sicuro e adeguato.

Garantiamo la **qualità di vita al lavoro** dei nostri collaboratori attraverso sette pilastri:

- elevato livello di personale;
- professionisti qualificati;
- personale stabile;
- buone condizioni e ambiente di lavoro (rispetto dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata);
- benessere al lavoro;
- alto livello di soddisfazione dei collaboratori;
- alto livello di coinvolgimento dei collaboratori.

Ogni società ha le proprie politiche e procedure in materia di risorse umane relative ad aspetti quali il processo di selezione, la formazione, la crescita professionale, la retribuzione, la salute e la sicurezza dei collaboratori.

Oltre alla qualità del lavoro proposto, ci assicuriamo di offrire anche **condizioni di lavoro esemplari (attrezzature individuali personalizzate, formazione sulla salute e la sicurezza, sostegno psicologico, ecc.)**.

Infine, ci impegniamo a **favorire la crescita professionale dei nostri collaboratori** attraverso programmi di formazione (formazioni professionali, diplomanti, alla leadership, ecc.) e colloqui annuali sulle performance e la crescita.

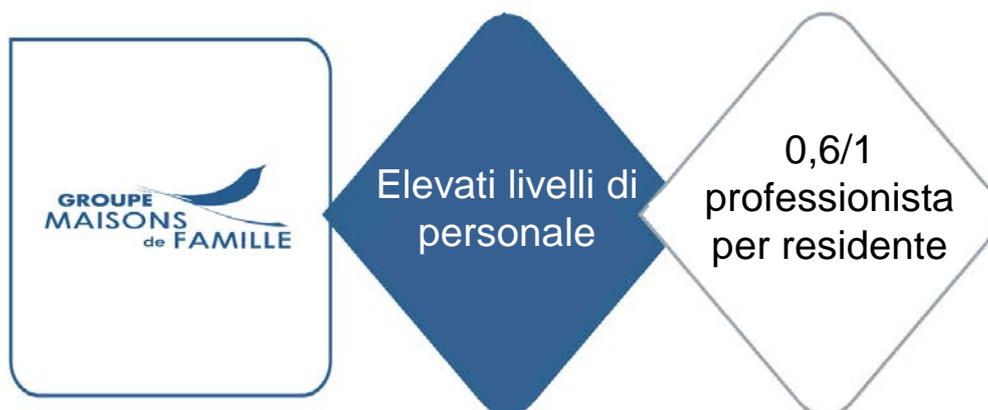
Tutte queste azioni sono oggetto di una valutazione annuale attraverso sondaggi di soddisfazione tra i collaboratori volti a conoscere la loro opinione e identificare i punti migliorabili.

CASO PRATICO

Uno dei miei colleghi mi sembra particolarmente stressato in questo periodo. Ho cercato di parlargli, ma si rifiuta. Ieri si è sentito male al lavoro. Cosa posso fare?

È importante che le Risorse Umane e la direzione del tuo collega vengano immediatamente informate, in modo che possano intervenire rapidamente. Se non hai la certezza che ciò avvenga, non devi esitare a segnalarlo.

**Impegno per la sostenibilità
- Qualità di vita al lavoro e
qualità dei servizi e delle
cure**



6

COMUNICARE CON TRASPARENZA E ONESTÀ

Siamo convinti che la realizzazione della nostra missione sociale debba basarsi su una relazione di fiducia con i nostri stakeholder e sulla massima trasparenza in tutti i nostri scambi e interazioni.

Per questo, facciamo tutto il possibile affinché i nostri residenti, le loro famiglie e caregiver e i nostri collaboratori possano muoversi in **un ambiente che favorisca una comunicazione aperta, onesta e trasparente.**

Nel concreto, **nei confronti dei nostri residenti e dei loro familiari** abbiamo cura di:

- adottare un **linguaggio chiaro** e assicurarci che le informazioni trasmesse siano state pienamente comprese dai nostri-interlocutori;
- comunicare sempre con **lealtà** e in buona fede;
- **informare** i residenti, le loro famiglie e caregiver di qualsiasi cambiamento o evento che potrebbe modificare le prestazioni erogate, anche temporaneamente.

Tra i collaboratori del gruppo ci assicuriamo di:

- adottare e promuovere un **dialogo costruttivo** in qualsiasi circostanza, condividendo regolarmente le informazioni con tutti i nostri interlocutori;
- **esprimere chiaramente** il nostro punto di vista, le nostre aspettative, i dubbi e le opinioni;
- incoraggiare i nostri interlocutori a esprimersi in modo **sincero**.

Prestiamo, inoltre, particolare attenzione a garantire che questa preoccupazione per la trasparenza **non porti a violazioni della riservatezza o del segreto medico.**

 CASO PRATICO

L'altro giorno stavo facendo visitare una struttura a un potenziale cliente. Dirigendoci verso una camera libera, siamo passati **davanti alla sala degli operatori**. La porta era spalancata e due operatrici sanitarie discutevano della patologia di un residente, citandone il nome. Il visitatore ha sentito tutto!

Tutti noi dobbiamo fare tutto il necessario per proteggere la riservatezza delle informazioni anche sul luogo di lavoro, in particolare usando la massima prudenza quando parliamo tra colleghi delle patologie dei residenti. Non si può mai sapere chi potrebbe trovarsi nelle vicinanze e sentire!



04. Etica

Etica

"Agiamo nella quotidianità in modo responsabile"

Consapevoli delle questioni etiche del nostro tempo e del nostro settore, portiamo avanti la nostra attività con responsabilità assicurandoci di proteggere i dati personali sensibili (sanitari, ecc.) dei nostri residenti, dei collaboratori e degli stakeholder.

Questo valore è anche parte della nostra costante attenzione a prevenire e porre rimedio a qualsiasi grave violazione in materia di diritti umani, salute e sicurezza dei nostri stakeholder e dell'ambiente dovuta alle nostre attività o a quelle dei nostri subappaltatori e fornitori.

Infine, l'etica è alla base del nostro impegno a lottare fermamente contro la frode e in particolare contro la corruzione e il traffico di influenza.

7

PROTEGGERE I DATI PERSONALI E SANITARI

La nostra attività ci porta a elaborare diversi dati personali e particolari, di cui alcuni a carattere sensibile (come i dati sanitari, per esempio).

Sia i nostri residenti che le loro famiglie, i caregiver e i nostri collaboratori hanno il diritto al rispetto della loro privacy e dei loro dati personali.

La nostra politica in materia di protezione dei dati personali si basa su diversi principi fondamentali:

- **Consenso informato:** prima di raccogliere e di elaborare i dati personali, in particolare quelli sensibili (sanitari, ecc.), chiediamo il consenso libero e informato della persona interessata. Spieghiamo chiaramente quali dati vengono raccolti, come saranno utilizzati e con chi verranno condivisi.
- **Sicurezza dei dati:** adottiamo rigide misure di sicurezza per proteggere i dati da qualsiasi accesso non autorizzato, uso abusivo, divulgazione o alterazione. Questo implica l'impiego di tecnologie di sicurezza avanzate, firewall, crittografia e controlli di accesso appropriati o clausole dedicate nei contratti con terze parti.
- **Finalità limitata:** i dati personali vengono raccolti esclusivamente nell'ambito di finalità specifiche e legittime. Utilizziamo i dati solo per lo scopo per il quale sono stati raccolti e ci asteniamo da qualsiasi elaborazione incompatibile con tali finalità.
- **Minimizzazione dei dati:** raccogliamo esclusivamente i dati necessari per il raggiungimento dei nostri obiettivi. Evitiamo di raccogliere dati eccessivi o inutili.
- **Trasparenza:** manteniamo una totale trasparenza sulle nostre pratiche di trattamento dei dati. Le persone interessate hanno il diritto di conoscere i dettagli sul modo in cui i loro dati vengono elaborati.
- **Diritto di accesso e di rettifica:** le persone interessate hanno il diritto di accedere ai propri dati personali e di correggere le eventuali inesattezze. Ci impegniamo a facilitare l'esercizio di tali diritti.
- **Durata di conservazione limitata:** conserviamo le informazioni solo per il tempo strettamente necessario allo scopo legale o professionale per il quale sono state raccolte.

Rispettando questi principi, facciamo il possibile per garantire che i dati personali, inclusi i dati sensibili, vengano elaborati in modo etico, sicuro e conforme ai diritti fondamentali relativi alla privacy e alla protezione dei dati di tutte le parti coinvolte nella nostra missione sociale.



CASO PRATICO

Un fornitore mi ha chiesto di trasmettergli gli indirizzi email e i numeri di telefono di diversi miei colleghi e di alcune famiglie di residenti per contattarle **per finalità di marketing**. Posso farlo?

No. Tutti i residenti, le loro famiglie, i caregiver e i collaboratori godono del diritto alla privacy. Per comunicare tali dati personali è necessario ottenere prima l'autorizzazione esplicita delle persone interessate.



8

GARANTIRE IL RISPETTO DEL NOSTRO PIANO DI VIGILANZA

Abbiamo elaborato un piano di vigilanza e controllo per prevenire qualsiasi grave violazione che possa derivare dalla nostra attività o da quella dei nostri fornitori e subappaltatori.

Questo piano prevede **misure di vigilanza ragionevoli** volte a identificare i rischi e a prevenire le gravi violazioni dei diritti umani e delle libertà fondamentali, della salute e della sicurezza delle persone e dell'ambiente.

Si applica alla controllante, la società La Villa Spa, alle controllate direttamente o indirettamente da questa società, e ai fornitori e subappaltatori con i quali le diverse società del Gruppo intrattengono un determinato rapporto commerciale.

Il piano di vigilanza si articola sulle misure seguenti:

1. una mappatura dei rischi;
2. regolari procedure di valutazione delle controllate, dei subappaltatori e dei fornitori;
3. adeguate azioni di prevenzione, attenuazione e gestione dei rischi;
4. un sistema di allerta professionale e di raccolta delle segnalazioni;
5. un sistema di monitoraggio delle misure attuate e di valutazione della loro efficacia.

Questo piano è stato formulato collettivamente con tutti i team della sede centrale e gli organi di governo del Gruppo e delle sue filiali.

È sottoposto a una revisione annuale in collaborazione con gli stakeholder interessati.

CASO PRATICO

Ogni giorno produciamo moltissimi rifiuti, perché il materiale che utilizziamo è spesso monouso - come le bottiglie d'acqua o i dispositivi medici. In questa situazione, come fare per ridurre il nostro impatto ambientale?

Il Gruppo e le sue filiali sono impegnati nell'acquisizione di prodotti riutilizzabili. Per i prodotti monouso, dobbiamo assicurarci che vengano impiegati in modo adeguato per evitare inutili sprechi.



9 LOTTARE CONTRO LA CORRUZIONE E IL TRAFFICO DI INFLUENZA

Abbiamo una politica di tolleranza zero contro la frode e la corruzione. La nostra posizione è presentata nel Codice di condotta anticorruzione allegato, in cui sono riunite tutte le nostre azioni e procedure in materia.

Questo documento contribuisce alla realizzazione dell'ambizione aziendale di "diventare l'attore di fiducia più rinomato per la qualità dei suoi trattamenti e servizi, per aiutare ogni persona a vivere una vita più piacevole, gratificante e inclusiva", e riflette uno dei valori chiave della nostra azienda: l'etica.

Spiega e illustra, attraverso definizioni, esempi e schemi, il significato di frode, corruzione e traffico di influenza, e **indica i principali segnali** che devono metterci in guardia.

Presenta alcune **situazioni della quotidianità** potenzialmente a rischio di corruzione, per esempio nei rapporti con i partner d'affari o quando riceviamo un regalo o un invito dai nostri fornitori.

Elenca gli **strumenti messi a disposizione** dall'azienda per far fronte a queste situazioni, come per esempio il **sistema di allerta professionale**, e le persone da contattare per **tutelarsi**.

Si rivolge a tutti i collaboratori e i dirigenti dell'azienda. Fa parte del **regolamento interno** e un'eventuale violazione del suo contenuto potrebbe comportare una sanzione disciplinare.

CASO PRATICO

Ho appena indetto una gara d'appalto per l'acquisto di mobilia. Durante i negoziati con uno dei fornitori in gara, quest'ultimo mi propone una bottiglia di vino di pregio. Posso accettarla?

No. Nel corso dei negoziati, è vietato accettare qualsiasi forma di regalo o invito, indipendentemente dal valore.



05. Impatto positivo

Impatto positivo

"Diamo il meglio di noi, ogni giorno, con entusiasmo e ottimismo."

Questa volontà contribuisce a rendere la nostra azienda un'azienda a **impatto positivo**, in particolare a livello sociale e ambientale.

Ci aiuta ad avere un **impatto positivo** sui nostri residenti e collaboratori, offrendo ai nostri clienti soluzioni e servizi che permettano loro di fare di più, di sentirsi meglio e di **vivere meglio più a lungo**. Inoltre, creiamo, per i nostri collaboratori, un ambiente di lavoro in cui possano essere loro stessi, sentirsi bene e continuare a crescere.

Infine, ci rende un **attore chiave nella vita locale**, in quanto contribuente attivo e responsabile.

Consapevoli che la protezione dell'ambiente è il tema centrale del nostro secolo, vogliamo fare la nostra parte in questa battaglia riducendo il nostro contributo al riscaldamento climatico, facendo un uso più saggio delle risorse a nostra disposizione e garantendo uno smaltimento corretto dei rifiuti sanitari.

Abbiamo fatto grandi passi avanti nella misurazione dell'impatto delle nostre attività sull'ambiente, in particolare per quanto riguarda la nostra **emissione di carbonio**.

Per ridurre il nostro impatto ambientale, abbiamo predisposto un **piano di decarbonizzazione ambizioso**.

La sfida ecologica non si limita però solo alla riduzione delle emissioni di gas serra, ma riguarda anche l'uso ponderato delle risorse come l'acqua e l'elettricità. Deve inoltre interessare anche la gestione dei rifiuti sanitari e alimentari e lo smaltimento dei dispositivi medici.

Per l'**uso responsabile delle risorse**, il Gruppo La Villa e le sue controllate si impegnano a:

- ridurre l'impatto delle loro attività riducendo il numero di risorse utilizzate, in particolare introducendo uno strumento di monitoraggio dei consumi con un partner esterno;
- diminuire il consumo d'acqua (attraverso il monitoraggio dei consumi e l'introduzione di azioni di riduzione, ecc.);
- ottimizzare l'emissione di carbonio dei suoi edifici e dispositivi;
- adottare nuove iniziative relative all'uso di energie rinnovabili o decarbonizzate (attraverso l'installazione di pannelli solari, l'uso del biometano, la scelta di elettricità verde, ecc.).

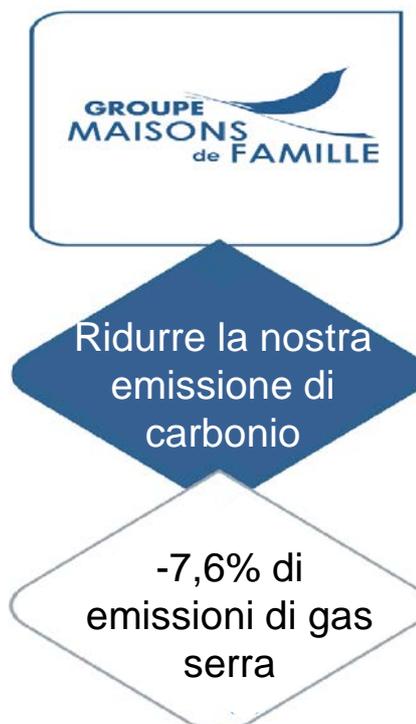
Infine, **la gestione dei rifiuti sanitari** è sottoposta a un'attenzione particolare: la raccolta e lo smaltimento sono soggette a requisiti normativi specifici per prevenire le infezioni. Tutti i Paesi lavorano con gestori autorizzati, responsabili della gestione di tali rifiuti nel rispetto delle normative vigenti.

CASO PRATICO

Dobbiamo acquistare un nuovo veicolo per una residenza. Considerando il chilometraggio stimato, sarebbe economicamente più vantaggioso scegliere un veicolo diesel. Il servizio acquisti impone invece un veicolo a benzina, ibrido o elettrico. È normale?

Vogliamo ridurre al minimo il nostro impatto ambientale. I veicoli diesel sono mediamente più inquinanti degli altri, per questo abbiamo optato per l'acquisto di veicoli ibridi o elettrici per tutto il Gruppo e le sue filiali.

Impegno per la sostenibilità - Ridurre la nostra impronta di carbonio



11

FORNIRE SOSTEGNO ALLE PERSONE ANZIANE

Sostenere e accompagnare i nostri residenti nel processo di invecchiamento è un compito complesso al quale vogliamo partecipare attivamente.

Lo consideriamo anche come una fonte di **riflessione continua** che ci obbliga a diversificare le nostre attività per rispondere a questa sfida e soddisfare al meglio i bisogni delle persone più vulnerabili.

Forti di un'esperienza ventennale nel settore, sviluppiamo costantemente la nostra offerta di servizi, i nostri metodi di lavoro e le nostre attività per rispondere alle nuove esigenze, ambizioni e stili di vita:

- **servizi e accompagnamento diversificati:** case di riposo, assistenza diurna, assistenza temporanea, residenze per anziani, ecc.
- **sostegno alle malattie neuroevolutive, che sono in aumento:** unità di Alzheimer, centri psichiatrici, ecc.

La tecnologia e il digitale hanno a loro volta un impatto sull'invecchiamento. **Puntiamo sull'innovazione** per offrire le migliori soluzioni ai nostri residenti e collaboratori, aiutandoli così a migliorare il comfort e avere più tempo a disposizione per le interazioni sociali.

Infine, **formiamo** i nostri collaboratori affinché migliorino le proprie conoscenze e acquisiscano le competenze necessarie per gestire le esigenze specifiche delle patologie legate alla vecchiaia. Incoraggiamo anche tutte le **iniziative di volontariato** in questo campo.

 CASO PRATICO

L'ospedale nel quale faccio volontariato ogni settimana cerca nuovi volontari e vorrebbe che coinvolgessi maggiormente l'azienda. So che alcune mie colleghe sarebbero interessate. Posso parlargliene direttamente?

Se questo ospedale rappresenta un'opportunità in linea con la politica del Gruppo, dovresti parlarne con la tua direzione per capire se è possibile avviare una partnership. Il Gruppo vuole condividere la sua esperienza nella cura e incoraggia il contributo diretto dei suoi collaboratori in missioni di volontariato.



12

PARTECIPARE ALLA VITA LOCALE

Siamo un gruppo socialmente responsabile, impegnato nei confronti dei nostri stakeholder e delle comunità nelle quali operiamo. Questo impegno è esplicitato nella nostra politica di responsabilità sociale e ambientale.

Abbiamo una forte presenza locale attraverso i nostri diversi stabilimenti, che ci permettono di contribuire pienamente allo sviluppo locale:

- **partecipando all'offerta di servizi di cura del territorio in cui siamo presenti;** fornendo alle comunità locali soluzioni di cura a breve, medio e lungo termine delle persone più vulnerabili;
- contribuendo all'**impiego locale;**
- avviando **partnership con diversi attori** come i professionisti sanitari, le case di cura e altre istituzioni vicine;
- scegliendo anche **fornitori locali;**
- collaborando con gli attori locali nell'ambito di **progetti socio-educativi destinati alle persone anziane** (musei, scuole, associazioni, ecc.).

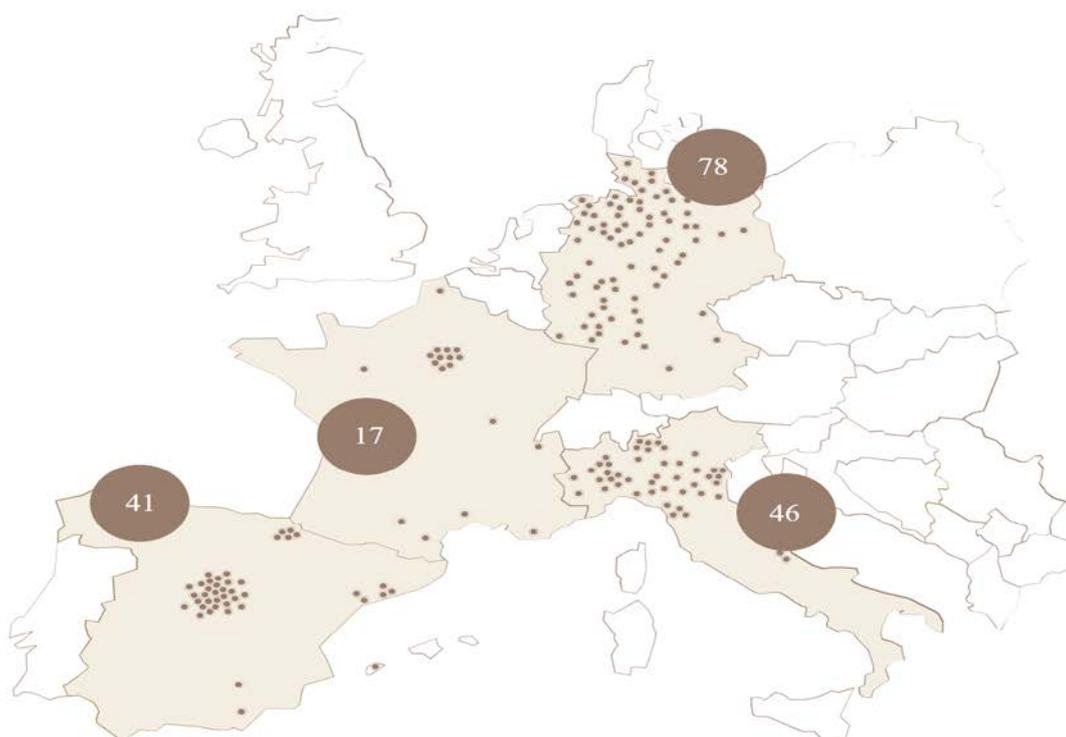


CASO PRATICO

Un'associazione locale con cui collaboro mi ha chiesto se l'azienda potesse fornire gratuitamente alcuni prodotti a supporto della sua causa. So che una grande quantità di shampoo e gel doccia verrà distrutta perché la loro confezione è scaduta. Potrei organizzarmi per ottenerne un po' senza che nessuno lo venga a sapere. Posso farlo?

Appoggiamo le iniziative dei nostri collaboratori se sono coerenti con la filosofia, la missione e i valori dell'azienda. Dovresti parlarne con la tua direzione per capire se è possibile avviare una partnership con questa associazione. Oltre al sostegno economico e materiale, incoraggiamo i nostri collaboratori a mettere a disposizione la loro esperienza per aiutare gli altri.

Una forte presenza in Europa - 182 strutture in quattro Paesi





CODICE DI CONDOTTA ANTICORRUZIONE

Essere uno dei primi player per la qualità delle sue cure e servizi.

Per aiutare ogni proprio ospite a vivere una vita più piacevole, gratificante e inclusiva.

 LA VILLA


GROUPE
MAISONS
de FAMILLE

01 Perché un codice di condotta anticorruzione?

- Il codice in sei punti chiave 28
- Obblighi del Groupe Maisons de Famille 29
- Rischi per l'azienda e i collaboratori 29
- Obiettivi del codice di condotta 30
- Rispetto del codice di condotta 30
- Regole locali di condotta 30

02 Le forme di corruzione

- Reato di corruzione 32
- Reato di traffico di influenza 33

03 I segnali di allerta e le situazioni a rischio

- Segnali di allerta 35
- Conflitto di interessi 36
- Regali e inviti 37
- Pagamenti facilitanti 38
- Azioni di rappresentazione di interessi 39
- Rapporti con i partner d'affari 40
- Scritture contabili 41
- Fusioni e acquisizioni 41

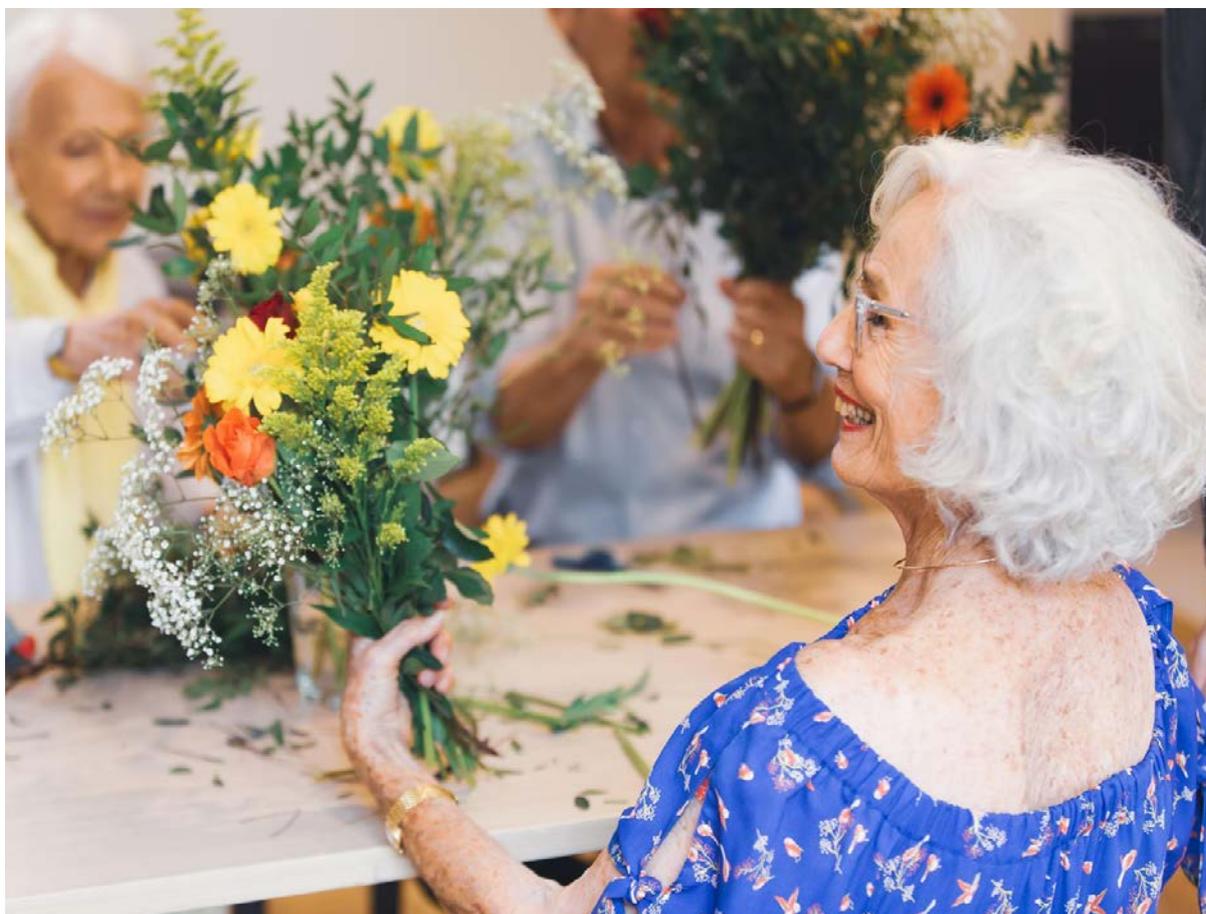
04 Affrontare queste situazioni

- Sistema di allerta professionale 43
- Processo di valutazione dei terzi 43
- Comunicazione e formazione 43
- Referenti Compliance 43
- Contatti 43

01 . Perché un codice di condotta anticorruzione?

Il codice in sei punti chiave:

1. Contribuisce alla realizzazione dell'**ambizione aziendale** di "diventare uno dei primi player per la qualità delle sue cure e servizi e per aiutare ogni proprio ospite a vivere una vita più piacevole, gratificante e inclusiva", e riflette uno dei valori chiave della nostra azienda: l'**etica**. (pag. 29 e 30)
2. **Spiega e illustra**, attraverso definizioni, esempi e schemi, il significato di frode, corruzione e traffico di influenza, e **indica i principali segnali** che devono metterci in guardia. (pag. da 31 a 33)
3. Presenta alcune **situazioni della quotidianità** potenzialmente a rischio, per esempio nei rapporti con i partner d'affari o quando riceviamo un regalo o un invito. (pag. da 35 a 42)
4. Elenca gli **strumenti messi a disposizione** dall'azienda per far fronte a queste situazioni, come per esempio il **sistema di allerta professionale**, e le persone da contattare per **tutelarvi**. (pag. 43)
5. **Si rivolge a tutti i collaboratori e i dirigenti** dell'azienda. Fa parte del **regolamento interno** e, un'eventuale violazione del suo contenuto, potrebbe comportare una sanzione disciplinare.
6. In caso di **domande, osservazioni o dubbi** su questo codice, non esitate a parlarne con i vostri colleghi, manager, direttori, con le risorse umane, referenti della Compliance o rappresentanti del personale.



01 . Perché un codice di condotta anticorruzione?

La forza del Gruppo La Villa risiede innanzitutto nell'impegno quotidiano di tutti i suoi collaboratori, in tutte le loro attività, per promuovere i valori condivisi che contribuiscono a mantenere quei legami di fiducia, trasparenza e responsabilità indispensabili per garantirne il futuro a lungo termine.

Questa cultura dell'integrità fa parte della nostra strategia di creare un valore sostenibile per i nostri stakeholder, basato su uno sviluppo equilibrato, una performance responsabile e una fiducia reciproca. È anche portavoce dei nostri valori di *persone, etica, ottimismo e rigore*.

Il Gruppo si impegna a lottare contro la corruzione e il traffico di influenza, che sono pratiche non etiche dal forte impatto economico e sociale.

A livello europeo, la corruzione potrebbe costare ogni anno circa 990 miliardi di euro, pari al 6,3% del PIL europeo.

La cultura dell'integrità è fondamentale per garantire una performance sostenibile del Gruppo La Villa e tutti sono chiamati a promuoverla.

► Quali sono gli obblighi del Gruppo La Villa in materia di lotta contro la corruzione e il traffico di influenza?

Tutte le società gestite dal Gruppo LA VILLA, devono rispettare la legge vigente sulla trasparenza, la lotta contro la corruzione e la modernizzazione della vita economica, oltre alle altre leggi e regolamenti anticorruzione eventualmente applicabili.

La legge prevede la predisposizione di un piano di prevenzione e di riconoscimento della corruzione e del traffico di influenza basato sulle otto misure seguenti:

- un codice di condotta anticorruzione,
- un sistema di allerta professionale,
- una mappatura dei rischi di corruzione,
- procedure di valutazione dei terzi,
- procedure di controlli contabili anticorruzione,
- un programma di formazione e di sensibilizzazione,
- un regime disciplinare specifico,

- un controllo e una valutazione dell'applicazione del programma.

► Quali sono i rischi per l'azienda e i collaboratori?

PER IL GRUPPO LA VILLA

L'azienda potrebbe incorrere in pene pecuniarie significative, provvedimenti pubblicitari, divieti di esercizio nelle residenze presenti nei Paesi in cui opera, oltre a conseguenze significative sulla sua reputazione, la sua attività e la sua situazione finanziaria (come l'impossibilità di contrarre prestiti bancari, la perdita di clienti e partner, ecc.).

PER I DIRIGENTI E I COLLABORATORI

Il Gruppo La Villa ricorda che qualsiasi forma di corruzione o di traffico di influenza è severamente vietata, e costituisce una violazione della legge oltre che delle norme etiche e professionali in vigore all'interno dell'azienda.

I dirigenti o i collaboratori che abbiano fatto ricorso a queste pratiche sono passibili di sanzioni disciplinari, reclusione, pene pecuniarie e confisca dei beni.

È importante sottolineare che questi atti riprovevoli non possono in alcun modo essere considerati come perpetrati nell'interesse o per conto del Gruppo La Villa.

01. Perché un codice di condotta anticorruzione?

LE LEGGI STRANIERE

Alcuni atti di corruzione o di traffico di influenza possono essere puniti anche in base a leggi straniere con portata extraterritoriale.

Ciò significa che un atto di corruzione o di traffico di influenza commesso da un dirigente o da un collaboratore del Gruppo La Villa, ovunque si trovi, potrebbe costituire un reato per le leggi straniere. Tale atto potrebbe quindi costituire un reato ai sensi di leggi diverse.

► Quali sono gli obiettivi di questo codice di condotta?

Il Gruppo La villa ha adottato un Codice di condotta che descrive gli impegni dell'azienda per lottare contro la corruzione e promuovere una cultura etica.

Tale Codice spiega il significato della corruzione, i suoi obiettivi, le sue forme e i suoi rischi. Fornisce anche alcuni esempi di situazioni in cui la corruzione può verificarsi e di segnali di allerta per poterla riconoscere. Questo documento descrive inoltre i comportamenti e le procedure che i collaboratori devono adottare per prevenire la corruzione o rimediare, qualora ne fossero testimoni. Infine, indica le procedure dettagliate e le persone specifiche a cui rivolgersi in caso di dubbi.

Questo codice di condotta non può coprire tutte le situazioni possibili, ma costituisce un supporto pratico per prendere decisioni adatte alle circostanze. In caso di difficoltà a comprendere questo codice di condotta, i collaboratori possono parlarne con i propri colleghi, superiori gerarchici, direttori o referenti Compliance aziendali.

Il codice di condotta è importante per il Gruppo La Villa perché aiuta a preservare la cultura etica dell'azienda e a garantire che tutti i dipendenti lavorino insieme per lottare contro la corruzione e promuovere la fiducia e la trasparenza.

► Rispetto del codice di condotta

Il presente codice di condotta si applica a tutte le persone vincolate da un contratto di lavoro al Gruppo La Villa,

indipendentemente dal livello gerarchico, dalla posizione geografica o dall'entità a cui sono legate.

Il suo contenuto è stato approvato dal Consiglio di amministrazione del Gruppo e dai dirigenti di ogni Nazione in cui opera.

► Regole locali di condotta anticorruzione

Questo codice di condotta non può prendere in considerazione tutti i requisiti della legislazione locale; questi si applicano solo quando sono più restrittivi delle regole imposte dall'azienda.

Se necessario, i collaboratori possono rivolgersi al proprio referente della Compliance locale per conoscere la portata e le conseguenze delle disposizioni locali applicabili.



02 . Le forme di corruzione

La prevenzione e il riconoscimento della corruzione richiedono la conoscenza dei principali reati che generano questo rischio.

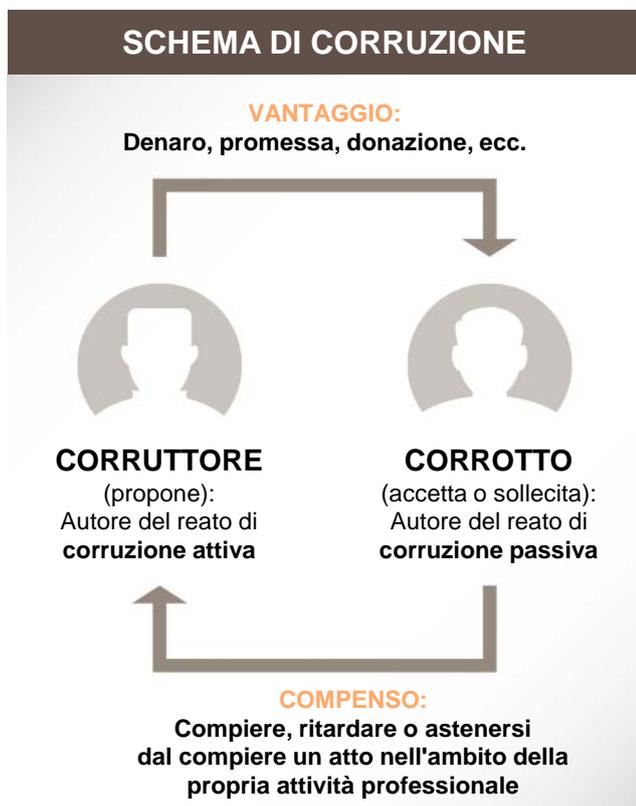
► Cos'è il reato di corruzione?

Il reato di corruzione è solo un aspetto delle violazioni della giustizia. Queste ultime possono assumere forme diverse, come il traffico di influenza, di cui parleremo in un secondo momento.

LA CORRUZIONE PUÒ ESSERE PASSIVA O ATTIVA

La corruzione passiva si verifica quando una persona sfrutta la propria posizione per ottenere regali, denaro o vantaggi in cambio di fare o non fare qualcosa nell'ambito della sua attività professionale, con l'obiettivo di trarne un beneficio per sé o per altri. In questo caso, la persona è considerata "corrotta".

... Esempio: Un funzionario pubblico mi chiede di assumere un suo parente in cambio di un parere favorevole all'azienda nell'ambito di una verifica ispettiva della commissione di vigilanza.



La corruzione attiva si verifica quando una persona offre o promette regali, denaro o vantaggi a qualcuno affinché faccia o non faccia qualcosa nell'ambito della sua attività professionale, con l'obiettivo di trarne un beneficio per sé o per altri. La persona che agisce in questo modo viene chiamata "corruttore".

... Esempio: Invito un consulente regionale a un evento sportivo di primo piano per convincerlo a sostenere un emendamento legislativo vantaggioso per l'azienda.

LA CORRUZIONE PUÒ ESSERE PUBBLICA O PRIVATA

La corruzione è definita "pubblica" quando la persona corrotta è un funzionario pubblico, vale a dire:

- qualsiasi persona che agisca per conto di un'autorità pubblica (funzionario pubblico, autorità locale o regionale, come per esempio un funzionario del Ministero della Salute);
- qualsiasi persona incaricata di una missione di servizio pubblico (in particolare una persona impiegata da un'istituzione pubblica o da un'associazione finanziata principalmente con fondi pubblici, come per esempio un funzionario di un'azienda sanitaria);
- qualsiasi persona che ricopra una carica elettiva locale (sindaco, deputato, ecc.);
- qualsiasi persona impiegata da un'organizzazione pubblica internazionale;
- qualsiasi società nella quale uno Stato o un soggetto pubblico detenga azioni o partecipazioni.

In determinate circostanze, potrebbe essere considerato un atto di corruzione di un funzionario pubblico anche il fatto di far ottenere un vantaggio alle persone che agiscono per conto di un funzionario pubblico o dei suoi parenti.

La corruzione è definita "privata" quando la persona corrotta non è un funzionario pubblico.

... Esempio: Mi faccio carico delle vacanze di un soggetto e della sua famiglia in cambio della promessa di favorire l'orientamento di nuovi residenti verso le strutture del Gruppo.

► **Cos'è il reato di traffico di influenza?**

Alcune normative, per esempio in Francia, Italia e Spagna, distinguono il reato di corruzione da quello di traffico di influenza. Altri sistemi giuridici, come quello tedesco, non effettuano questa distinzione.

COME PER IL REATO DI CORRUZIONE, DOBBIAMO DISTINGUERE IL TRAFFICO DI INFLUENZA ATTIVO DA QUELLO PASSIVO

Il traffico di influenza passivo si verifica quando qualcuno accetta un vantaggio per sfruttare la propria influenza, reale o presunta, direttamente o indirettamente, per aiutare una persona a ottenere una decisione favorevole.

... Esempio: Un consulente, ex funzionario di un'azienda sanitaria, mi chiede denaro promettendo di sfruttare i suoi rapporti personali per ottenere un'autorizzazione al funzionamento.

Il traffico di influenza attivo si verifica quando una persona offre o cede a un'altra persona un vantaggio affinché possa sfruttare la sua influenza, reale o presunta, per ottenere una decisione favorevole.

... Esempio: Un terzo mi offre una cassa di bottiglie di vino per influenzarmi sul rinnovo di un contratto di fornitura di dispositivi medici a favore della società di suo cugino.

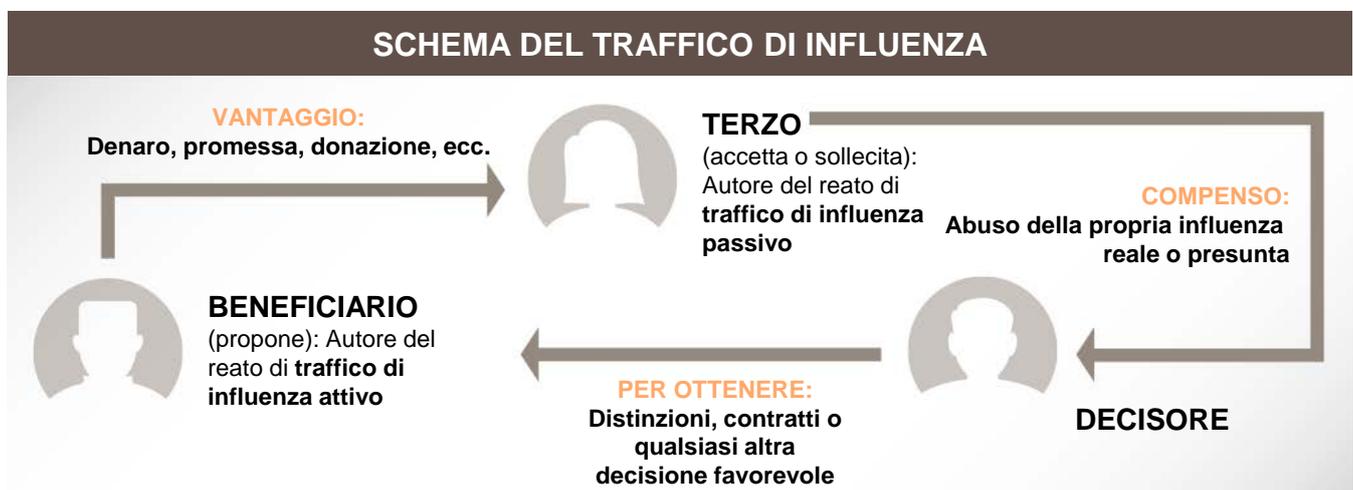
DIFFERENZA TRA CORRUZIONE E TRAFFICO DI INFLUENZA

La principale differenza tra la corruzione e il traffico di influenza consiste nel numero di persone coinvolte nella commissione del reato.

La corruzione implica un corruttore e un corrotto. Il corrotto abusa del proprio potere a vantaggio del corruttore.

Il traffico di influenza implica un terzo che abusa della propria influenza nei confronti di un decisore, a vantaggio del beneficiario della decisione.

ATTENZIONE:
La corruzione e il traffico di influenza non sono considerati tali senza profitto diretto o indiretto per il collaboratore.





03 . I segnali di allerta e le situazioni a rischio

Alcuni segnali di allerta che si presentano nella vita professionale devono metterci in guardia.

► I segnali di allerta

Le pratiche e i comportamenti elencati di seguito devono essere considerati anomali nella vita aziendale. Qualora vi troviate di fronte a queste situazioni, è necessario prestare la massima attenzione e segnalare tempestivamente l'accaduto a un superiore gerarchico:

manca di trasparenza e di tracciabilità nelle transazioni, nelle spese e negli estratti dei movimenti;

richieste di pagamento in contanti e/o non sufficientemente documentate, pagamenti senza riferimento a fatture o a ordini;

modalità di pagamento non previste contrattualmente o non abituali: richiesta di bonifico a terzi o verso un Paese terzo, richiesta di modifica di alcune modalità di pagamento, ecc.;

proposta di fare ricorso, inutilmente o senza spiegazioni, a **intermediari**;

proposta di vantaggi e/o richiesta di regali in contanti o in natura per la realizzazione di un servizio;

partner d'affari che forniscono **fatture false o altri documenti falsi**;

dipendenti di un'azienda o funzionari pubblici **che danno l'impressione di agire in autonomia**, al di fuori dell'ente o dell'azienda a cui appartengono;

richieste di **commissioni, parcelle o provvigioni di importo eccessivo** rispetto alle pratiche di mercato, senza ragione obiettiva;

rifiuto da parte di terzi di attestare per iscritto il rispetto delle disposizioni legali anticorruzione;

richieste di ottenere un **impiego**, al di fuori dei canali di reclutamento ufficiali dell'azienda, **per un amico o un membro della sua famiglia**;

richieste di versamento di donazioni a favore di un **ente di beneficenza** in cambio di un vantaggio;

comunicazione negativa sulla reputazione della persona fisica o giuridica con la quale si intrattiene il rapporto d'affari (articolo sulla stampa locale, precedente condanna per violazione della probità, ecc.).

► Le situazioni che possono favorire gli atti di corruzione

Il rischio di corruzione può presentarsi in qualsiasi momento della vita professionale; tuttavia, esistono alcune circostanze in cui è più probabile che si verifichi.

Nell'ambito delle attività del Gruppo La Villa queste situazioni sono state individuate attraverso la mappatura dei rischi di corruzione.

Sono sette:

- i conflitti di interessi;
- l'offerta e l'accettazione di regali e inviti;
- i pagamenti facilitanti;
- le azioni di rappresentazione di interessi;
- i rapporti con i partner d'affari (tra cui le partnership di sponsorizzazione e di immagine);
- le scritture contabili;
- le fusioni e le acquisizioni.

Queste situazioni vengono descritte dettagliatamente in seguito e sono accompagnate da consigli pratici che vi permetteranno di tutelare voi stessi e l'azienda contro i rischi di corruzione e di traffico di influenza.

Il presentarsi di queste situazioni può dipendere da diversi fattori, come la posizione geografica e la natura del rapporto d'affari.



1 CONFLITTI DI INTERESSI

Per tutelarsi e per preservare l'immagine del Gruppo La Villa tra i suoi stakeholder, tutti noi dobbiamo evitare le situazioni in cui i nostri interessi privati potrebbero entrare in conflitto con gli interessi dell'azienda.

Riconoscere una situazione di conflitto di interessi non è sempre semplice. Un buon modo per riuscirci è chiedersi:

- Ho un legame privilegiato (familiare, amicale o professionale) con il partner d'affari con il quale sto contrattando, oppure ho un rapporto di lavoro?
- Questa situazione può influenzare il mio giudizio o avere un'influenza, reale o presunta, sulle decisioni che prendo a nome dell'azienda?
- Provo un sentimento d'obbligo a causa di questo rapporto con il terzo?
- Mi sentirei a disagio se uno dei miei colleghi dovesse venire a saperlo? Cosa farei se sapessi che una persona del mio team fosse in questa situazione? Come potrebbe essere vista questa situazione da una persona esterna al Gruppo La Villa?

Trovarsi in una situazione di conflitto di interessi non è di per sé illegale, e può verificarsi più volte nel corso della vita professionale. Tuttavia, anche se potenziale, tale situazione può rendere difficile l'esercizio imparziale e indipendente dei nostri compiti.

È quindi obbligatorio denunciare i conflitti di interessi, anche se potenziali, per permettere un'analisi approfondita ed evitare di mettersi in difficoltà. Questa azione verrà trattata e gestita in forma riservata insieme al superiore gerarchico e al referente della Compliance.

ESEMPIO DI COMPORTAMENTO VIETATO:

Vorrei far partecipare a una gara d'appalto un'azienda di servizi di pulizia di cui la qualità e i prezzi sono i migliori del mercato. Tuttavia, questa azienda è diretta da un membro della mia famiglia.

Non è vietato proporre i servizi di un'azienda con una reputazione affermata. Tuttavia, nel caso citato, occorre dichiarare i propri legami familiari a un responsabile o un referente della Compliance e non partecipare al processo di selezione.

PER FARE UN PASSO IN PIÙ:



I referenti della Compliance sono a disposizione per rispondere a qualsiasi domanda sull'argomento.



Procedura di gestione dei conflitti di interessi



2 REGALI E INVITI

Possiamo offrire o ricevere inviti o regali per rafforzare i nostri rapporti professionali, a patto di rispettare le regole e i principi stabiliti dal Gruppo La Villa e la legge per evitare qualsiasi forma di corruzione.

Un regalo può includere qualsiasi forma di pagamento, gratificazione, vantaggio, omaggio o prestazione come il pagamento delle spese dei viaggi d'affari, i servizi gratuiti o la messa a disposizione di spazi commerciali.

Gli inviti possono riguardare eventi, attrazioni (competizioni sportive o manifestazioni culturali), viaggi, alloggi o pasti offerti o ricevuti.

► Divieti

Per principio, è sempre vietato offrire o ricevere un regalo o un invito:

- con l'obiettivo di influenzare il comportamento o ottenere un compenso da terzi;
- sotto forma di contanti o equivalente (per esempio buoni regalo);
- sotto forma di pagamenti facilitanti (vedi 3 - Pagamenti illeciti);
- in periodi sensibili come durante lo svolgimento di gare d'appalto o in occasione del rinnovo di un contratto.

Oltre ai divieti sopracitati, occorre rispettare le regole seguenti a seconda che l'interlocutore sia un funzionario pubblico o un soggetto privato:

► Funzionario pubblico:

Tutti i sistemi giuridici condannano la corruzione di funzionari pubblici. In questo contesto, qualsiasi offerta rivolta a loro è **vietata**.

Eccezionalmente, un gesto di cortesia può essere fatto nel rispetto delle condizioni seguenti:

1. essere di un importo simbolico;
2. rispettare le leggi applicabili;
3. non essere fatto con l'obiettivo di influenzare o di ottenere un compenso.

... ESEMPIO DI COMPORTAMENTO VIETATO:

Voglio proporre a un funzionario incaricato della verifica sulla mia struttura di accettare suo figlio in stage in cambio di una valutazione positiva.

È vietato fare questo tipo di offerta perché corrisponde alla corruzione di un funzionario pubblico.

... ESEMPIO DI COMPORTAMENTO VIETATO:

Il figlio di un residente mi offre regolarmente buoni regalo affinché suo padre possa godere di un trattamento di favore.

Occorre rifiutare educatamente queste richieste regolari, soprattutto se vengono presentate sotto forma di contanti o equivalente.



2 REGALI E INVITI

► Soggetto privato

I regali o gli inviti rivolti a persone non qualificate come funzionari pubblici, per essere accettabili devono rispettare i criteri seguenti:

1. L'offerta o la ricezione devono avvenire in un contesto professionale (non includere i membri della famiglia o i parenti) e rispettare la legge e le regole etiche del Gruppo La Villa;
2. la frequenza deve essere occasionale;
3. l'importo non può superare il valore unitario massimo di 50 euro (o importo inferiore).

Se il valore del regalo o dell'invito è superiore all'importo indicato, occorre ottenere prima un'autorizzazione scritta del Direttore generale, che si occuperà di garantirne la tracciabilità.

► I regali e gli inviti nell'ambito degli eventi commerciali, promozionali o di comunicazione organizzati dal Gruppo La Villa

Il Direttore generale può approvare una richiesta di deroga per gli inviti a eventi di carattere commerciale, promozionale o di comunicazione organizzati dal Gruppo o da una delle sue società (per esempio l'inaugurazione di nuove strutture).

Queste operazioni possono essere soggette a un regolamento interno che specifichi l'oggetto, il calendario e il contenuto delle giornate dell'evento, le modalità di ricevimento e di soggiorno delle persone invitate, il valore del pacchetto che si prevede di offrire a queste persone, i criteri di invito per gli invitati esterni e interni, il numero di persone invitate, il budget totale destinato all'operazione, ecc.



ESEMPIO DI COMPORTAMENTO VIETATO:

Sono addetta al ricevimento e la mia direttrice mi ha chiesto di cercare un fiorista che si trovi nei pressi della nostra struttura. Dopo qualche ricerca, ho intenzione di presentarne 2 alla mia direttrice. Uno di loro mi ha appena inviato un biglietto per il concerto di Céline Dion, di cui sono grande fan. Devo accettarlo?

Non è possibile accettare questo biglietto perché vorrebbe dire mettersi in una situazione di conflitto di interessi, di corruzione o di dipendenza nei confronti del fornitore.



ESEMPIO DI COMPORTAMENTO VIETATO:

Organizzo un evento per presentare l'apertura di una nuova struttura a potenziali clienti e politici locali. Al termine dell'evento, ogni partecipante viene invitato al ristorante stellato nelle vicinanze.

È vietato offrire inviti di un importo così elevato, perché questa pratica non rispetta la procedura di gestione dei regali e degli inviti del Gruppo La Villa.

I collaboratori che desiderano farsi rimborsare le spese professionali devono chiedere solo il compenso degli importi strettamente legati alla propria attività.

Nell'ambito di un viaggio all'estero e/o dello svolgimento regolare dell'attività professionale, occorre seguire la politica di rimborso spese della Società che regola il pagamento delle spese di viaggio.

PER FARE UN PASSO IN PIÙ:



I referenti della Compliance sono a disposizione per rispondere a qualsiasi domanda sull'argomento.



Procedura di gestione dei regali e degli inviti

Politica di rimborso delle spese di rappresentanza

3 PAGAMENTI ILLECITI

È severamente vietato corrispondere pagamenti, anche di importo minimo, non ufficiali o illeciti a un funzionario pubblico per accelerare o facilitare le procedure amministrative legate alle proprie funzioni, come la concessione di autorizzazioni o di accreditamento.

Per evitare questo tipo di situazioni, è fondamentale seguire scrupolosamente le procedure amministrative e pagare le spese amministrative obbligatorie online quando possibile.

Qualora venisse richiesto un pagamento sospetto, o in caso di dubbi sulla natura di una richiesta di pagamento, è assolutamente necessario consultare un superiore o un referente della Compliance prima di prendere qualsiasi decisione.

ESEMPIO DI COMPORTAMENTO VIETATO:

Un funzionario esige il versamento di una somma di denaro per accelerare la consegna di un permesso di costruire per ampliare una struttura.

Bisogna rifiutare questa proposta, perché costituirebbe un pagamento facilitante illecito.

ESEMPIO DI COMPORTAMENTO VIETATO:

In vista delle prossime commissioni di sicurezza, un funzionario pubblico richiede il versamento di una somma di denaro per emettere un parere favorevole. Corrispondere questo denaro è conforme ai valori del Gruppo? Cosa devo fare?

No, è vietato cedere a questa situazione. Oltretutto, cedendo, si rischia di esporsi a sanzioni disciplinari e di essere citati in giudizio per corruzione. Di conseguenza, qualora si presentasse una situazione simile, è necessario parlarne a un responsabile gerarchico o un direttore. Il comportamento del funzionario pubblico potrebbe essere passibile di denuncia.

PER FARE UN PASSO IN PIÙ:

 I manager e i referenti della Compliance sono disponibili per rispondere a qualsiasi domanda sui pagamenti illeciti.



4

AZIONI DI RAPPRESENTAZIONE DI INTERESSI

La rappresentazione di interessi, o lobbying, può essere definita come un'attività legale e regolamentata destinata a influenzare una decisione pubblica, in particolare il contenuto di una legge o di un atto normativo.

Quando il suo uso è chiaro e trasparente, questa attività può contribuire alla performance e alla notorietà positiva dell'azienda.

Pertanto, qualsiasi persona che, nell'ambito della propria attività professionale, debba esercitare un'azione di rappresentazione di interessi a nome del Gruppo La Villa, dovrà rispettare le regole seguenti:

- astenersi dall'incitare altre persone a contravvenire alle norme di condotta applicabili;
- astenersi dal compiere azioni volte a ottenere informazioni o decisioni con metodi fraudolenti;
- astenersi dal cedere, a titolo oneroso o verso qualsiasi forma di compenso, documenti non pubblicati ufficialmente dalle istituzioni;
- iscriversi ai registri di rappresentazione di interessi delle istituzioni, quando esistenti.

Qualsiasi azione di rappresentazione di interessi deve essere condotta nel rispetto delle procedure legali.

ESEMPIO DI COMPORTAMENTO VIETATO:

Un avvocato partner mi chiede di corrispondergli una commissione finanziaria ingente per influenzare le decisioni di un funzionario incaricato del rinnovo delle autorizzazioni.

Anche se questa richiesta ha come obiettivo l'interesse dell'azienda, occorre rifiutarla poiché costituisce un atto di traffico di influenza.

ESEMPIO DI COMPORTAMENTO VIETATO:

Il mio responsabile gerarchico mi ha suggerito di fare una donazione alla squadra di calcio di sua figlia. È appropriato?

No. Anche se non si tratta di un'imposizione da parte del responsabile, una richiesta di questo genere, anche se innocua, non è appropriata e potrebbe essere considerata come una pressione intollerabile.

PER FARE UN PASSO IN PIÙ:



I referenti della Compliance sono a disposizione per rispondere a qualsiasi domanda sull'argomento.

5 RAPPORTI CON I PARTNER D'AFFARI

Il Gruppo La Villa si assicura che i rapporti con i suoi partner d'affari (fornitori di beni e servizi, prescrittori, ecc.) siano in linea con le regole aziendali in materia di etica e di compliance.

A tal fine, per la formalizzazione e nel corso del rapporto d'affari devono essere adottate le misure seguenti:

- rispettare le procedure e le regole in vigore, in particolare per quanto riguarda la selezione dei fornitori e degli operatori esterni, le donazioni, le partnership di sponsorizzazione e di immagine, ecc.;
- inserire nei contratti stipulati con terzi delle clausole anticorruzione che permettano di recedere dagli accordi conclusi e di interrompere qualsiasi rapporto.

In caso di ricorso a intermediari, vale a dire qualsiasi persona indipendente (avvocati, consulenti, rappresentanti, ecc.) che agisca per conto o su mandato del Gruppo La Villa per concludere, sviluppare, consolidare o portare a termine gli affari attraverso contatti o informazioni, occorre assicurarsi anche che:

- qualsiasi compenso consentito sia trasparente e corrisponda a un servizio legittimo ed effettivamente reso al Gruppo La Villa;
- la prestazione sia precisa sia nel contenuto che nei metodi per realizzarla. Le prove delle prestazioni realizzate dall'intermediario devono essere sottoposte a controlli adeguati per garantire che il servizio sia stato effettivamente fornito.

ESEMPIO DI COMPORTAMENTO VIETATO:

Cerco un nuovo distributore di forniture da ufficio. Il primo che ho contattato propone prodotti di qualità, ma molto cari. I prodotti del secondo invece non sono di così alta qualità, ma sono più economici (essenzialmente perché ci propone uno sconto interessante pur di poter contare il Gruppo tra i suoi clienti). Posso comunicare al primo le tariffe proposte dal secondo per cercare di fargli abbassare i prezzi?

È possibile dire al primo fornitore che, in generale, un altro fornitore ha proposto prezzi più interessanti, ma senza rivelarne il nome né le tariffe. In caso contrario, gli verrebbero comunicate informazioni riservate sulla concorrenza, il che costituirebbe una violazione dell'etica e, in molti Paesi, anche della legge.

ESEMPIO DI COMPORTAMENTO VIETATO:

Un certificatore mi suggerisce di pagargli una parte dei lavori della sua residenza principale in cambio del rinnovo di un certificato di qualità.

Occorre rifiutare questa pratica poiché costituisce un atto di corruzione.

PER FARE UN PASSO IN PIÙ:

I referenti della Compliance sono a disposizione per qualsiasi domanda sull'argomento.



6

SCRITTURE CONTABILI

Il Gruppo La Villa dispone di norme e procedure in materia di controlli contabili e finanziari destinate a far sì che i registri, i libri e i conti non vengano utilizzati per nascondere atti di corruzione o di traffico di influenza.

I documenti imprecisi o manipolati possono infatti costituire una prova incriminante contro un'azienda perseguita per questi reati.

Per assicurarsi che siano accurati, occorre fare riferimento ai controlli contabili in atto.

Questi controlli appropriati riguardano le spese di missione e di ricevimento, gli acquisti di servizi, ecc.

In ogni caso, è responsabilità di ciascun collaboratore che, nell'ambito della sua attività professionale, acconsenta al pagamento di un servizio o alla consegna di beni, assicurarsi che il servizio sia stato effettivamente fornito o che i beni siano stati effettivamente consegnati.



ESEMPIO DI COMPORTAMENTO VIETATO:

Le giornate sono talvolta un po' movimentate e non sempre riesco a trovare le ricevute delle mie spese. Posso dichiarare qualche spesa fittizia, di valore inferiore alle somme che richiedono una ricevuta, per arrivare al totale corretto? Non ci sarebbe nulla di male, perché non chiederò del denaro in più. Vorrei solo ricevere ciò che mi spetta.

No. Questo non sarebbe accettabile. Comporterebbe degli errori nelle richieste di rimborso spese e, di conseguenza, anche nei libri contabili. È responsabilità di tutti i collaboratori conservare tutte le ricevute. È l'unico modo per essere sicuri di ricevere il rimborso delle spese sostenute.

PER FARE UN PASSO IN PIÙ:



La Direzione amministrativa è a disposizione per qualsiasi domanda relativa a queste norme.

7

FUSIONI-ACQUISIZIONI

Le fusioni/acquisizioni sono operazioni strategiche complesse, la cui realizzazione può avere conseguenze importanti a livello finanziario, giuridico e operativo.

Il Gruppo La Villa può essere ritenuto responsabile di eventuali atti criminali commessi dalle società che ha acquisito.

È fondamentale realizzare audit e verifiche anticorruzione sulle società target prima di qualsiasi fusione o acquisizione.

Tali verifiche necessarie possono essere intese come procedure aziendali in vista di:

- determinare se l'azienda target è coinvolta in vicende di violazione della probità e, se è stata sanzionata per tali atti, scoprire quali provvedimenti sono stati presi nei suoi confronti;
- verificare l'esistenza e, se possibile, valutare l'efficienza del suo sistema anticorruzione.

PER FARE UN PASSO IN PIÙ:



I referenti della Compliance sono a disposizione per rispondere a qualsiasi domanda sull'argomento.

04 . AFFRONTARE QUESTE SITUAZIONI

Per gestire le situazioni a rischio e adottare il comportamento più adatto per affrontarle, il Gruppo La Villa mette a disposizione una serie di strumenti che vi aiuteranno a prendere la decisione migliore.

Allerta professionale

Per una descrizione dettagliata del dispositivo, consultare pagina 8.

Processo di valutazione dei terzi

Prima di avviare, continuare o rinnovare un rapporto commerciale, è importante assicurarsi che la persona o l'azienda con cui si lavora sia integra e non rischi di provocare problemi.

Per farlo, è possibile utilizzare un questionario di valutazione dei rischi di corruzione, di frode o di altre violazioni contrarie all'etica del vostro partner d'affari.

Il questionario è disponibile presso la Direzione Acquisti e i referenti della Compliance.

Al bisogno, questa verifica può essere completata con l'aiuto dei referenti della Compliance.

In base ai risultati, si può decidere di non lavorare con la persona o l'azienda esaminata, oppure di portare avanti il rapporto adottando misure preventive per tutelarsi, come per esempio clausole contrattuali specifiche, garanzie o controlli più approfonditi.

PER FARE UN PASSO IN PIÙ:



La Direzione Acquisti è a disposizione per qualsiasi domanda sull'argomento.

Formazioni e comunicazione

Alcune comunicazioni relative all'etica del business (anticorruzione, etica, conflitto di interessi, ecc.) vengono inviate regolarmente ai collaboratori del Gruppo.

Per alcune posizioni sono previste anche una serie di formazioni obbligatorie in presenza.

Tali formazioni approfondiscono le tematiche trattate in questo Codice, presentando in particolare le misure da adottare per riconoscere e prevenire i rischi legati a tutte le situazioni descritte.

Referenti della Compliance

All'interno del Gruppo La Villa è presente un ufficio referente della Compliance.

Il referente della Compliance è unico per tutte le Società del Gruppo, i cui compiti principali sono predisporre una politica di compliance adatta al proprio perimetro di attività e aiutare i propri colleghi ad applicarla correttamente.

Per ottenere un parere o un consiglio, per segnalare una difficoltà nell'applicazione del presente Codice o per qualsiasi altra domanda relativa alla Compliance, è quindi possibile chiedere in forma riservata l'aiuto del proprio referente aziendale.

Contatti

Per qualsiasi informazione sul presente Codice, è possibile rivolgersi al proprio referente locale a questo indirizzo: affari.generali@lavillaspa.it

Questo Codice non può essere modificato né aggiornato senza la decisione del CDA di La Villa.

ESEMPIO DI COMPORTAMENTO VIETATO:

Un operatore esterno mi propone di applicare un sovrapprezzo per un servizio, cedendogli l'importo in eccesso e chiedendogli di trattenerlo per un incarico futuro senza indire una gara d'appalto.

Devo rifiutare questa proposta e segnalarela attraverso il sistema di allerta professionale o a un superiore.



