

# Code Éthique

de RIU Hotels  
& Resorts

# Code **Éthique** de RIU Hotels & Resorts

## **Introduction**

Le code éthique de RIU Hotels & Resorts trouve ses origines dans l'histoire même de l'organisation et en est la conséquence naturelle, entre autres contributions. Les efforts menés à bien par la Direction, sous la conduite de M. Luis Riu Bertrán, se sont traduits dès 1980 par l'approbation des Valeurs du groupe, fait pionnier à l'époque.

Ces valeurs, décrites ci-après, se sont maintenues au fil du temps et représentent, aujourd'hui encore, les valeurs de RIU Hotels & Resorts.

Le code éthique, qui n'est autre que notre code de bonne conduite, vient compléter les politiques, normes et procédures de travail établies. La mise en place de cet ensemble de règles à respecter a pour but d'éviter tout comportement inapproprié au sein de l'entreprise.

Le code constitue un véritable guide pour tous les employés de RIU Hotels & Resorts dans le cadre de leurs fonctions, aussi bien au niveau de leur travail quotidien que de leur environnement professionnel et des ressources utilisées. Le présent document fournit les directives clarifiant les principes de base de la gestion et les relations interpersonnelles avec les clients, les collègues de travail, les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques, les fournisseurs, les actionnaires et, de manière générale, toute personne ayant un intérêt direct ou indirect dans les activités de l'entreprise.

Notre conduite est basée sur le respect de nos valeurs d'entreprise. En tant qu'employés, nous adapterons notre conduite à des principes de comportement respectueux en matière d'éthique d'entreprise et de professionnalisme, afin de permettre à RIU Hotels & Resorts de devenir une référence dans ce domaine et d'être reconnue comme telle.

## **Champ d'application**

Le présent code s'adresse à tous les employés de RIU Hotels & Resorts, quel que soit le type de contrat établissant leur relation de travail, leur poste ou leur lieu de travail. Les personnes en lien avec l'entreprise ont l'obligation d'informer leurs principaux fournisseurs de l'existence de ce code, qui pourra être consulté sur le site Web de l'entreprise.

## **Nos valeurs**

Les Valeurs qui nous définissent et qui dictent notre conduite sont les suivantes :

### **1. La satisfaction du client**

C'est notre raison d'être. Sans cette valeur, notre entreprise est vouée à disparaître.

### **2. Le changement**

Nous devons non seulement nous adapter aux changements, mais également les anticiper et les provoquer. Sans changement, le progrès est impossible. Seul le changement est constant.

### **3. Grandir et créer des richesses**

C'est notre garantie de continuité. Sans croissance, nous perdrons du terrain. Il n'y a pas de compromis.

### **4. Éviter le gaspillage**

Nos clients attendent de nous un coût moindre. Si nous voulons offrir une valeur extraordinaire à nos clients, nous devons avoir une structure de coûts optimale et meilleure que celle de la concurrence.

### **5. Notre force réside dans notre équipe humaine**

Nous irons aussi loin que la volonté de notre équipe nous le permettra. Nos employés doivent posséder ces qualités essentielles :

- Intégrité
- Simplicité
- Discipline
- Efficacité.

### **6. Réaffirmation de la marque**

Nous voulons être les meilleurs, et nous voulons que nos clients le sachent. C'est uniquement en consolidant la marque que nous pourrons grandir au rythme que nos ressources humaines et économiques nous le permettront. Le mot Riu doit être associé à la qualité, à l'amabilité et à un service excellent.

## Principes de comportement éthique

Le comportement éthique de RIU Hotels & Resorts est basé sur les Principes suivants :

### **Bonne foi**

Nous adaptons constamment notre conduite aux principes de loyauté et de bonne foi envers nos clients, l'entreprise, les supérieurs hiérarchiques, les collègues de travail et les collaborateurs avec qui nous sommes en contact. Nous montrons notre volonté de réussir et de nous surpasser. Notre souci d'atteindre les objectifs fixés doit être constant et continu.

### **Honnêteté**

Tous les employés de RIU Hotels & Resorts s'engagent à notifier toute relation personnelle ou professionnelle qui pourrait influencer leur comportement comme employés de l'entreprise.

De plus, en tant qu'employés de RIU Hotels & Resorts, nous ne pouvons accepter aucune compensation ou avantage indus. Nous inculquons l'honnêteté et l'éthique professionnelle au sein des relations commerciales et professionnelles habituelles dans le cadre de notre travail, aussi bien avec le secteur privé qu'avec les administrations publiques. Nous ne promettons aucun traitement de faveur indu à des tiers, à caractère public ou privé.

Nous évitons les pratiques contraires à la libre concurrence ou constituant un acte de concurrence déloyale. Dans le cadre de campagnes publicitaires, nous offrons des informations claires et vraies.

### **Respect**

Chacun d'entre nous est responsable de créer une atmosphère cordiale et conviviale au sein de notre environnement. Nous prônons le respect et la confiance entre les individus. Nous considérons la diversité en matière d'opinions, de formation et de culture comme une source de connaissances et un avantage concurrentiel. Nous surveillons le langage que nous employons avec les autres et nous nous abstenons d'émettre des critiques et commentaires diffamatoires au sein et en dehors de l'organisation. Nous prônons le respect de la réelle égalité des chances entre hommes et femmes, en évitant toute situation de discrimination directe ou indirecte.

Aucun employé de RIU Hotels & Resorts ne peut faire l'objet de discrimination professionnelle fondée sur la race, le handicap physique, la religion, l'âge, la nationalité, l'orientation sexuelle, le genre, les opinions politiques ou l'origine sociale. Nous préservons un environnement de travail libre de toute discrimination et de tout comportement impliquant un harcèlement à caractère personnel, et nous ne tolérons aucune forme de harcèlement ou d'abus physique, sexuel, psychologique ou verbal.

## **Confidentialité**

Nous nous abstenons de communiquer, en interne comme en externe, des données confidentielles sur les personnes et/ou les activités menées au sein de l'entreprise.

Nous respectons la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel. Les informations appartiennent à l'entreprise.

Nous fournissons aux responsables des informations vraies, nécessaires, complètes et ponctuelles sur le déroulement des activités de notre domaine, et nous fournissons à nos collègues de travail les informations nécessaires à la bonne exécution de leurs fonctions.

Nous sommes tenus au secret professionnel concernant les données, rapports, comptes, bilans, plans stratégiques et autres activités de RIU Hotels & Resorts et de ses employés, qui ne sont pas du domaine public et dont la divulgation pourrait nuire aux intérêts de l'entreprise. Nous ne communiquerons aucune desdites informations, sauf si nous sommes expressément autorisés à le faire.

Nous obtenons les informations de tiers de façon éthique et légitime.

En cas de doutes sur le traitement adéquat des informations, nous consultons notre responsable au sujet du catalogage correct de ces dernières.

Nous ne pouvons pas utiliser à des fins personnelles les programmes, systèmes informatiques, manuels, vidéos, cours, études, rapports, etc. créés, développés ou perfectionnés au sein de RIU Hotels & Resorts, étant donné que l'entreprise conserve à tout moment la propriété intellectuelle de ces derniers.

Nous observons la plus stricte confidentialité en ce qui concerne l'utilisation des connaissances internes en dehors du cadre de RIU Hotels & Resorts, afin de préserver notre savoir-faire.

L'utilisation d'équipements informatiques est soumise à la politique de sécurité de l'information de RIU Hotels & Resorts afin d'éviter tout dommage à des tiers et/ou à l'entreprise elle-même.

## **Les dix questions à se poser avant de prendre une décision**

Une manière plus pragmatique d'appliquer notre code éthique est de se poser cette série de questions avant de décider de la conduite ou du comportement à adopter :

1. Est-ce contraire aux normes du travail ?
2. Est-ce que cela semble approprié ?
3. Est-ce que cela enfreint la norme ?
4. Est-ce que cela aura un effet négatif sur ma réputation ou sur celle de l'entreprise ?

5. Qui peut également se voir affecté par cela (autres personnes de l'entité, clients, fournisseurs) ?
6. Est-ce que je me sentirais gêné si les autres savaient que j'ai décidé d'agir ainsi ?
7. Existe-t-il une autre solution qui ne poserait pas de problème d'éthique ?
8. Est-ce cela pourrait me nuire si cela avait des répercussions médiatiques ?
9. Qu'en penserait une personne raisonnable ?
10. Aurai-je l'esprit tranquille ?

## **Principes de comportement professionnel**

### **Passion pour le client**

En tant qu'employés, nous aspirons tous à offrir à nos clients un produit de la plus haute qualité et à garantir un excellent niveau de service. L'excellence et la qualité du service constituent des références de comportement constantes, qui encouragent un esprit sain d'amélioration continue. Les ressources fournies par l'entreprise visent à promouvoir l'innovation et le développement des services aux clients, dans un souci de rentabilité. Nous nous engageons tous, quel que soit le domaine fonctionnel dans lequel nous travaillons, à garantir la satisfaction de notre client. Nous promovons des attitudes honnêtes envers le client.

### **Gestion efficace**

Les employés de RIU Hotels & Resorts travaillent de manière efficace et responsable. L'entreprise met à notre disposition toutes les ressources nécessaires pour mener à bien notre travail et assumer nos responsabilités.

### **Esprit d'équipe**

Les employés de l'entreprise encouragent le travail d'équipe et reconnaissent la contribution des autres à l'obtention des résultats communs. En tant que membres d'une équipe, nous apportons notre contribution en respectant le même engagement au sein de notre domaine comme en dehors.

### **Préservation de la réputation**

Nous considérons l'image et la réputation de l'entreprise comme l'un de ses biens les plus précieux pour conserver la confiance de ses clients. Toutes les personnes dans l'environnement de l'entreprise veillent au respect et à l'utilisation correcte de l'image, de la réputation et de la marque de l'entreprise.

### **Développement professionnel**

Notre croissance professionnelle et celle de nos équipes sont la clé pour être compétitifs.

### **Environnement et développement durable**

Nous respectons l'environnement et soutenons le développement durable de la société.

## Entrée en vigueur du code, interprétation et suivi

Le Code de conduite éthique est entré en vigueur après approbation le 15 FÉVRIER 2019.

Tous les membres actuels et le nouveau personnel de l'entreprise seront informés de ce code. Il restera en vigueur jusqu'à ce que sa modification ou son annulation soit approuvée et dûment communiquée.

L'entreprise est chargée de la révision et du suivi de ce code, ainsi que de veiller au respect de toutes les lois applicables, les politiques et les directives. Bien que ce Code prétende inclure un grand nombre des situations auxquelles nous sommes confrontés au quotidien, il ne peut couvrir tous les cas pouvant se présenter.

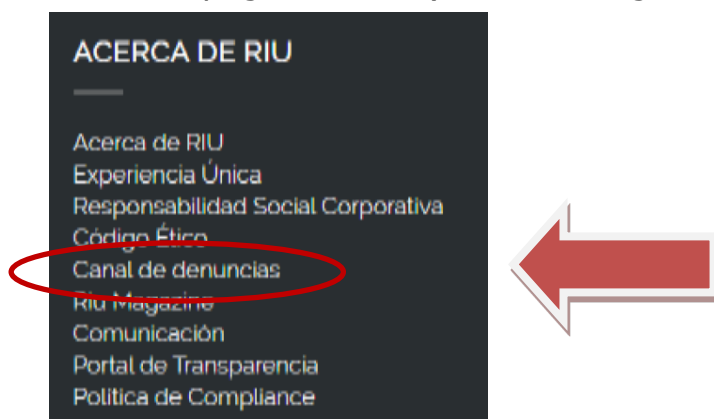
N'hésitez pas à demander de l'aide auprès de :

- Votre responsable direct
- Votre responsable RH
- Votre coordinateur de service si vous êtes un collaborateur externe

Tous les professionnels doivent informer leur responsable de toute conduite considérée, en toute bonne foi, comme une violation du Code de conduite éthique.

Notez bien que nous mettons un canal éthique à la disposition de l'ensemble du personnel et de toutes les parties concernées externes à l'entreprise ; ce canal éthique permet de notifier de manière strictement confidentielle et anonyme tout comportement ou fait contraire à l'éthique ou au Code de conduite éthique à l'œuvre dans notre entreprise.

Toute personne peut communiquer tout commentaire, plainte ou suggestion sur le canal de plainte de notre site web [www.riu.com](http://www.riu.com) (en bas à droite de la page d'accueil) ; voir l'image suivante :



Nous n'effectuons aucune discrimination ni ne prenons de mesures de représailles contre les employés informant, en toute bonne foi, d'infractions réelles et prouvées. Le non-respect de ce code peut



donner lieu à l'adoption de mesures disciplinaires appropriées. En tout état de cause, les suggestions, commentaires ou plaintes anonymes seront également acceptés à travers le lien indiqué ci-dessus.