



UNE TRADITION D'INTÉGRITÉ

Notre code de déontologie



THE HONGKONG AND SHANGHAI HOTELS, LIMITED
香港上海大酒店有限公司



Message du Président directeur général

Notre Compagnie, The Hong Kong and Shanghai Hotels, est propriétaire et exploitant d'hôtels et de propriétés parmi les plus luxueux au monde. Nous avons construit une marque véritablement prestigieuse, célébrée à travers le monde, ainsi qu'une entreprise fondée sur des valeurs qui promeut constamment la singularité de sa proposition de marque.

Notre réputation influe sur le ressenti de nos clients, locataires et partenaires quant à la qualité de service et aux produits que nous offrons. Il faut des années pour bâtir une réputation mais seulement quelques secondes pour la réduire à néant. Notre succès est étroitement lié à notre marque et notre réputation et il appartient à chacun d'entre nous de la préserver.

Agir avec intégrité, cela va bien au-delà de la notion de marque et de réputation de notre Compagnie ou le fait d'éviter des problèmes juridiques. Il s'agit de pérenniser un lieu où nous sommes tous fiers de travailler; où nous démontrons un réel respect mutuel, où nous faisons toujours ce qu'il faut et où nous faisons ce que nous disons que nous allons faire.

Grâce votre implication, j'ai la certitude que notre Compagnie continuera de conserver la confiance que nos actionnaires ont placée en nous. Cette tradition d'intégrité va perdurer au cours des 150 prochaines années. Je vous remercie de vous joindre à moi dans cet effort.

Clement K.M. Kwok
PDG

Sommaire

<i>NOTRE CODE DE DÉONTOLOGIE</i>	1
Un message du Président directeur general	2
A propos de notre code de déontologie	4
Quand dois-je faire un signalement ?	7
Faire un rapport « en toute bonne foi »	8
Violations de Notre Code	10
<i>NOS COLLABORATEURS</i>	12
Un cadre de travail sûr & agréable	13
Egalité et équité de traitement	14
Diversité et inclusion	16
Une collaboration entre collègues & amis	17
Harcèlement sexuel & harcèlement moral	18
<i>NOTRE LIEU DE TRAVAIL ET LES COMMUNAUTÉS</i>	20
Protection de notre marque & de notre reputation	21
Protection de nos biens & actifs	22
Protection de nos données confidentielles & informations personnelles	24
Sécurité & sûreté des lieux	26
Réalisation d'opérations sur les titres de la Compagnie	27
Internet, réseaux sociaux & réseautage	28
S'engager pour les droits de l'homme, l'environnement & la communauté	29
<i>NOS PRATIQUES COMMERCIALES</i>	30
Enregistrement & établissement de rapports justes	31
Mener nos affaires sans influence incorrecte ni corruption	32
Offrir & accepter des cadeaux et d'autres avantages	34
Relations avec les concurrents	36
Eviter les conflits d'intérêts	38
Entretenir de bonnes relations avec les fournisseurs & les tierces parties	40
Respect des lois	41
<i>GLOSSAIRE</i>	42
<i>ADDENDA AU CODE DE DEONTOLOGIE</i>	43

A propos

QU'EST-CE QUE LE CODE DE DÉONTOLOGIE

The HongKong and Shanghai Hotels, Limited et ses filiales (« HSH » ou « la Compagnie ») se sont engagées à exercer des activités conformément à ces principes :

- | Exercer ses activités avec la plus haute intégrité
- | Respecter son histoire et son héritage
- | Préserver une image de marque et une réputation au plus haut niveau
- | Développer pour les générations futures un portefeuille d'actifs de la meilleure qualité

Notre Code de Déontologie (« CdC ») traduit notre philosophie de travail en un ensemble de principes directeurs et de pratiques pour perpétuer cette importante tradition. Il a pour but de vous aider à reconnaître et à résoudre les questions d'intégrité et de conformité que vous pouvez rencontrer dans votre travail quotidien. Il apporte des conseils pratiques sur le comportement qui est attendu de nos employés.

Notre Code de Déontologie a été approuvé et adopté par notre Conseil d'administration.

OÙ S'ADRESSER POUR OBTENIR DE L'AIDE

A toutes fins utiles, chaque section de notre Code de Déontologie dispose d'une rubrique « Où s'adresser pour obtenir de l'aide » et d'une boîte à suggestions « Outils et ressources ». Il convient de noter qu'une situation peut impliquer plusieurs domaines de ce Code de Déontologie. Vous pouvez également vous référer à notre guide de signalement en page 7.

POLITIQUES, PROCÉDURES, LIVRETS, MANUELS ET GUIDES

Les politiques, procédures, livrets, manuels et guides (collectivement « Politiques de la Compagnie ») contiennent des conseils plus spécifiques sur les domaines qui sont couverts dans notre Code de Déontologie et ils seront régulièrement mis à jour plus . Notre Code de Déontologie inclura des références aux politiques applicables dans la Compagnie.

Assurez-vous que vous connaissez bien les règles qui s'appliquent à vous-même et à votre travail grâce à la formation sur le Code de Déontologie et veillez à toujours y adhérer. En cas de divergences en raison de coutumes, normes, règles ou réglementations locales, notre Code de Déontologie ou les exigences locales doivent s'appliquer, en choisissant les normes de comportement les plus exigeantes. Toute violation des politiques de la Compagnie est considérée comme une violation de notre Code de Déontologie.

A QUI S'APPLIQUE-T-IL

Notre Code de Déontologie s'applique universellement à tous les employés, au Conseil d'administration, aux agents, consultants, aux contractuels et aux intérimaires ainsi qu'à tous les autres lorsqu'ils représentent HSH ou agissent au nom ou pour le compte de ce dernier.



THE PENINSULA
HOTELS



THE PENINSULA
BOUTIQUE



FORMATION ET ACCEPTATION

La formation relative à notre Code de Déontologie et aux sujets annexes sera dispensée aux employés actuels et aux personnes nouvellement recrutées. Les employés sont tenus d'accepter la formation et/ou d'accuser réception du Code de Déontologie.

CONCERNANT LES CADRES DIRIGEANTS, CADRES ET AGENTS DE MAÎTRISE

Si vous êtes cadres dirigeants, cadres ou agents de maîtrise, vous êtes investis d'une responsabilité accrue à l'égard de la Compagnie et de vos collègues quant à votre comportement :

- | Faites preuve d'un engagement positif pour respecter notre Code de Déontologie et les politiques de la Compagnie quand elles sont présentées ou mises à jour
- | N'oubliez pas que vous devez avoir un comportement exemplaire en tant que représentant de la Compagnie
- | Encouragez une culture du travail positive et claire
- | Favorisez l'ouverture et la transparence au sein de vos équipes afin de renforcer la confiance
- | Aidez vos collègues à comprendre et à agir conformément aux principes de notre Code de Déontologie
- | N'écartez jamais une inquiétude concernant le comportement de personnes lorsqu'elle est soulevée par des collègues ou des partenaires commerciaux



Quand dois-je faire un signalement?

NOUS COMPTONS SUR VOUS POUR PRENDRE LES BONNES DÉCISIONS ET ENGAGER LES ACTIONS QUI PRÉSERVERONT LA CULTURE D'INTÉGRITÉ CHEZ HSH

- | Ce Code de Déontologie ne vise pas à être un manuel complet et ne peut aborder toutes les situations difficiles que vous pourriez rencontrer. Il n'existe pas de bon substitut à l'intégrité personnelle et au bon sens
- | Il est parfois difficile de savoir si l'on devrait faire un signalement lorsque quelque chose ne semble pas normal. Il n'est pas nécessaire que vous soyez directement concerné par cette situation pour faire un signalement
- | Si vous avez des doutes sur le fait qu'une décision ou une action reflète bien nos valeurs et les politiques de la Compagnie, utilisez le test rapide ci-dessous pour évaluer la nécessité pour vous de faire un signalement

Test rapide



LOI

L'action ou la décision est-elle légale et conforme aux lois en vigueur ?



VALEURS

Une action ou une décision correspond-elle à l'esprit de notre Code de Déontologie ?



BIENS

Traiteriez-vous vos propres biens et renseignements personnels de la même manière ?



MÉDIAS

Si quelque chose venait à être relayé dans les journaux ou les réseaux sociaux, vous sentiriez-vous à l'aise ?



CONSCIENCE

Cela correspond-il à vos valeurs personnelles ?



RESSENTI

Cela vous semble-t-il « correct » ou cela vous gêne-t-il ?



SÉCURITÉ

Un cadre sûr et sécurisé est-il offert, à vous-même et aux autres ?



FAMILLE

Diriez-vous aux membres de votre famille d'engager les mêmes actions ?

SI VOUS VOUS SENTEZ MAL À L'aise OU ÉPROUVEZ DES DIFFICULTÉS EN RÉPONDANT À UNE OU PLUSIEURS DE CES QUESTIONS, IL EST PROBABLE QUE VOUS DEVRIEZ PARLER À QUELQU'UN DE LA SITUATION.

Faire un rapport

« en toute bonne foi »

SI VOUS SUSPECTEZ OU CONSTATEZ DES VIOLATIONS RÉELLES OU POTENTIELLES DU CODE DE DÉONTOLOGIE, LES CONSIDÉRATIONS SUIVANTES PEUVENT VOUS AIDER :



EN « TOUTE BONNE FOI »

Un rapport fait en « toute bonne foi » est un rapport sincère, sans intention malveillante ni intention de représailles

1

- | Toutes les demandes concernant les interprétations et l'application de notre Code de Déontologie seront traitées avec sérieux et respect et évaluées de manière confidentielle en temps utiles
- | En dressant un rapport, celui-ci doit être fait en toute bonne foi et non aux fins de répandre de fausses informations ou d'établir un rapport avec une intention malveillante ou en représaille. Des mesures disciplinaires peuvent être prises à l'encontre de tout employé qui fournit intentionnellement une déclaration ou un rapport faux, malveillant ou trompeur
- | Selon la politique de HSH, aucune représaille n'est permise à l'encontre d'une personne soulevant une préoccupation en toute bonne foi



COMMENT ÉTABLIR UN RAPPORT

Faire un signalement est l'une des façons les plus efficaces dont nous disposons pour dévoiler les méfaits et contribuer à protéger la Compagnie

2

- | En personne  Votre superviseur, manager, les Ressources humaines ou la Direction Générale
Concernant les violations graves: Siège des Ressources humaines, Département Audit et Gestion des Risques, Département Juridique, à Hong-Kong
- | Courrier postal  Département Audit et Gestion des Risques
The Hongkong and Shanghai Hotels, Limited
8th Floor,
St. George's Building,
2 Ice House Street,
Central, Hong Kong
- | Courrier électronique  speakup@peninsula.com
- | Téléphone  (852) 2840 7308



CONFIDENTIALITÉ ET ANONYMAT

La confidentialité de ceux qui sont impliqués sera respectée

3

- | Ne craignez pas de dresser un rapport nominatif. Nous traitons tous les rapports avec discrétion
- | Les données personnelles vous concernant seront partagées uniquement si cela est nécessaire à la résolution du problème soulevé ou requis par la loi à des fins d'enquête interne
- | Si le rapport est anonyme, HSH et/ou le destinataire du rapport ne s'engagera pas à donner un retour immédiat ; ceci en raison d'un délai supplémentaire qui serait alors nécessaire pour évaluer si le rapport a été fait en toute bonne foi et sur la base d'informations fiables



QUE SE PASSE-T-IL QUAND UNE VIOLATION EST SIGNALÉE

Tous les rapports seront pris au sérieux et les informations seront consignées

4

- | Une enquête sera diligentée pour valider les allégations rapportées
- | Si l'existence d'une violation est prouvée, la nature de toute mesure disciplinaire ou corrective sera déterminée en consultation avec le département des Ressources humaines
- | Les mesures disciplinaires et correctives, peuvent aller, selon la nature et la gravité de la violation, jusqu'au licenciement
 - rappel à l'ordre
 - avertissement
 - mise à pied
 - retrogradation
 - licenciement



QUE FAIRE SI VOUS RECEVEZ UN RAPPORT

Le plan d'action dépendra de la nature et de la gravité du problème

5

- | Toujours garder le sujet confidentiel et le signaler soit à votre superviseur, manager, les Ressources humaines ou la Direction Générale
- | Si vous êtes préoccupé par votre implication dans l'investigation, vous pouvez en référer au Siège des Ressources humaines, au Département Audit et Gestion des Risques et/ou au Département Juridique, à Hong-Kong
- | Faites un retour d'informations à la personne qui a établi le rapport pour lui signaler que la question a bien été prise au sérieux et transmise aux personnes compétentes

Violations de notre Code de Déontologie

LES CONSEILS CONTENUS DANS NOTRE CODE DE DÉONTOLOGIE VISENT À PRÉVENIR LA SURVENANCE DE VIOLATIONS

QU'EST-CE QUI CONSTITUE UNE « VIOLATION »

Le fait d'agir contrairement au Code de Déontologie (y compris les guides trouvés dans les rubriques conseils et avertissements, ainsi que les questions figurant dans les sections « Questions fréquemment posées ») sera considéré comme une violation de ce Code. Une violation peut être un motif de sanctions pouvant aller jusqu'au licenciement. Des sanctions disciplinaires peuvent également être prises à l'encontre de toute personne physique qui:

- | Autorise ou participe à une violation de notre Code de Déontologie
- | Supervise de façon inappropriée ou négligemment une personne qui commet une violation
- | Manque de signaler une violation ou cache des informations pertinentes concernant une violation
- | Tente d'exercer des représailles sur un employé qui signale une violation supposée

De même, la violation de toute politique de la Compagnie peut être un motif de sanctions pouvant aller jusqu'au licenciement.

LA FRAUDE EST UN ACTE GRAVE

Dans de nombreux cas, les violations du Code de Déontologie peuvent également constituer des violations de la loi, telle que la fraude. La fraude est un acte intentionnel de tromperie entrepris à titre personnel ou pour un tiers et qui peut résulter en une perte pour HSH ou une autre partie. Par exemple, de fausses déclarations ou de fausses informations, le mauvais usage ou le vol de celles-ci.

Ces actions peuvent toutes constituer une fraude, ce qui est non seulement un motif de renvoi mais, dans certains cas, un motif de poursuites pénales.



OÙ S'ADRESSER POUR OBTENIR DE L'AIDE

- | Votre manager, le service des Ressources Humaines ou la Direction Générale
- | La Direction Générale
- | Le Siège des Ressources Humaines à Hong Kong
- | Département Audit et Gestion des Risques
- | Département Juridique



OUTILS & RESSOURCES

- | Guide employés HSH ou de votre opération
- | La Politique anti-fraude



QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

Q. Si je signale quelque chose qui semble suspect mais qu'il s'avère qu'il n'en était rien, aurai-je des problèmes ?

R. Non. Les employés sont censés soulever des préoccupations en toute bonne foi selon lesquelles quelque chose d'illégal ou de contraire à l'éthique peut se dérouler ou s'être déroulé. Les seuls rapports qui sont écartés et peuvent être sujets à des mesures disciplinaires concernent des cas où l'employé signale intentionnellement quelque chose qu'il sait pertinemment être faux, incomplet, trompeur ou exagéré.

Q. Enquêtez-vous sur des allégations rapportées anonymement ? Si les personnes ne sont pas disposées à donner leur nom, n'essayent-elles juste pas de mettre quelqu'un d'autre en difficulté ?

R. Certains employés avec des préoccupations sincères ne souhaitent pas donner leur identité.

Nous vous encourageons à vous identifier vous-même afin de faciliter l'enquête. Tous les rapports sur des violations sont pris au sérieux mais il est plus difficile d'enquêter sur des plaintes anonymes. S'il est avéré qu'un employé a tenté de porter préjudice ou de calomnier un autre employé ou la Compagnie à travers de fausses accusations, l'employé s'expose à des sanctions disciplinaires.

Q. Un courriel anonyme qui m'est envoyé contient une plainte officielle concernant la conduite inadéquate d'un employé avec qui je travaille régulièrement. Que dois-je faire ?

R. Transmettre la plainte à la personne compétente aux Ressources humaines ou à la Direction Générale. Le cas échéant, le Siège des Ressources humaines à Hong Kong peut être consulté. Dans tous les cas, suivre la procédure établie, qui inclut également le fait de conserver la confidentialité sur cette affaire sauf avis contraire.



UN CADRE DE TRAVAIL
SÛR & AGRÉABLE

13

ÉGALITÉ ET ÉQUITÉ DE
TRAITEMENT

14

DIVERSITÉ &
INCLUSION

16

COLLÈGUES &
AMIS TRAVAILLANT
ENSEMBLE

17

HARCÈLEMENT SEXUEL
& HARCÈLEMENT
MORAL

18

NOS COLLABORATEURS

Un cadre de travail sûr & agréable

TOUS LES EMPLOYÉS ONT DROIT À UN CADRE DE TRAVAIL SÛR & AGRÉABLE

SANTÉ ET SÉCURITÉ SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Nous nous sommes engagés à créer un lieu de travail sûr.

Nous sommes tous responsables de notre propre sécurité ainsi que de la sécurité et du bien-être de nos collègues, clients, partenaires, fournisseurs et locataires. Chacun d'entre nous doit suivre les instructions concernant la santé et la sécurité au travail et en assumer la pleine responsabilité.

UN CADRE DE TRAVAIL POSITIF

Notre Code de Déontologie énonce également comment nous maintenons un cadre de travail positif et traitons les personnes avec respect et bienveillance. En créant un lieu de travail positif, nous serons en mesure de recruter et retenir les bons employés et de disposer d'une main d'œuvre performante.

Nos employés sont tenus de créer et de maintenir un cadre de travail qui reflète les valeurs clés de notre Compagnie. Tous les employés doivent se traiter mutuellement avec honnêteté, ouverture d'esprit et confiance ; nous sommes tous responsables du maintien d'un niveau élevé d'intégrité.



OUTILS & RESSOURCES

- | Procédures locales de santé et de sécurité au travail
- | Analyse des risques et de maîtrise des points critiques (HACCP) – Procédures

UTILISATION DE PRODUITS ILLICITES

Nous nous sommes engagés à fournir à nos employés un environnement de travail exempt de drogue et les employés, partenaires, fournisseurs et consultants ne devraient jamais prendre, être intoxiqués ou affectés par des produits illicites lorsqu'ils se trouvent dans nos locaux ou lorsqu'ils exercent leurs activités professionnelles pour notre compagnie.



CE QU'IL FAUT FAIRE

- | Faire preuve d'un comportement exemplaire pendant votre temps de travail pour la Compagnie
- | Respecter les lois et les réglementations locales en vigueur sur la santé et la sécurité au travail, ainsi que les Politiques de la Compagnie sur la sécurité et la santé au travail



CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- | Se trouver sous les effets de drogues et/ou d'alcool sur le lieu de travail
- | Fumer en dehors des zones autorisées
- | Faire acte de violence physique ou faire des gestes menaçants à l'encontre d'autres employés, partenaires, fournisseurs, locataires ou clients
- | Faire acte de violence verbale et de harcèlement
- | Télécharger, visionner, ou distribuer des contenus pornographiques ou d'autres contenus offensants au travail et/ou sur les réseaux informatiques de la Compagnie
- | Causer délibérément des dommages aux biens appartenant à la Compagnie ou à un client
- | Se livrer à des plaisanteries ou des avances sexuelles inappropriées auprès d'employés ou d'autres personnes au travail
- | Amener des armes sur le lieu de travail

Un traitement juste & équitable pour tous

TOUTES LES PERSONNES AVEC LESQUELLES VOUS AVEZ UNE INTERACTION MÉRITENT D'ÊTRE TRAITÉES DE FAÇON JUSTE ET ÉQUITABLE

LA DISCRIMINATION EST INTERDITE

La Compagnie ne saurait tolérer une quelconque forme de discrimination, que ce soit à l'égard des employés, des clients ou de nos partenaires commerciaux. La discrimination est le traitement injuste des personnes, en particulier en raison de la race, de l'âge ou du genre, plutôt qu'en raison de leurs propres compétences et pour des motifs professionnels.

La discrimination peut être directe ou indirecte, aucune des deux n'étant tolérée. La discrimination directe se produit lorsqu'une personne est traitée de façon moins favorable en de son origine, de son sexe, de sa situation de famille, de sa grossesse, de son apparence physique, de la particulière vulnérabilité résultant de sa situation économique, apparente ou connue de son auteur, de son patronyme, de son lieu de résidence, de son état de santé, de sa perte d'autonomie, de son handicap, de ses caractéristiques génétiques, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son identité de genre, de son âge, de ses opinions politiques, de ses activités syndicales, de sa capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une prétendue race ou une religion déterminée, en raison de l'exercice normal du droit de grève ou de tout autre droit protégé par la loi et les règlements. La discrimination indirecte se produit lorsqu'une politique interne, une règle ou une obligation qui s'applique à tous, a un effet préjudiciable sur un groupe particulier.

DIFFAMATION

La diffamation existe lorsque quelqu'un, par une activité en public, incite à la haine, se rend coupable d'un outrage grave ou tourne en ridicule une ou plusieurs autres personnes. Un exemple de diffamation possible pourrait être un groupe de collègues ridiculisant en public un collègue handicapé. La Compagnie ne saurait en aucun cas tolérer la diffamation.

HARCÈLEMENT MORAL

Un exemple de brimades possibles serait lorsque quelqu'un vous traite mal ou vous soumet à un préjudice parce que vous vous êtes plaint de discrimination ou avez aidé quelqu'un qui a été victime de discrimination. La Compagnie ne saurait tolérer aucune forme d'intimidation ni de comportement menaçant à cet égard.

CE QU'IL FAUT FAIRE

- | Employer des collaborateurs en se fondant sur les compétences et les exigences inhérentes au poste, avec des considérations adaptées et professionnelles.
- | Rappeler à vos collègues que la discrimination à l'égard d'employés ou de clients en raison de leur genre ou leur âge est interdite
- | Prendre en compte le bien-être et les besoins de personnes de milieux différents
- | Vérifier les exigences du droit local concernant la création d'un milieu adaptées aux personnes à mobilité réduite

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- | Limiter les exigences du poste à un certain genre, âge ou race
- | Faire des commentaires à vos collègues ou à vos équipes sur des spécifications d'emploi « non officielles » telles que la race ou le genre
- | S'abstenir de recruter une personne qualifiée qui est enceinte (ou peut être en cours d'adoption) ou ne pas envisager de lui donner une promotion



OÙ S'ADRESSER POUR OBTENIR DE L'AIDE

Si vous faites l'objet d'une discrimination, de diffamation ou de brimades, vous pouvez vous sentir mal à l'aise ou intimidé. Vous pouvez vous entretenir avec :

- | Votre manager, le service des Ressources Humaines ou la Direction Générale
- | La Direction Générale
- | Le Siège des Ressources humaines



OUTILS & RESSOURCES

- | Guide employés HSH ou de votre opération
- | Plateforme des formations en ligne HSH



QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

Q. Je cherche à recruter quelqu'un pour travailler à la réception de l'un des hôtels. La plupart des gens à ce type de poste sont jeunes. Puis-je inclure cet aspect dans la description de poste ?

R. Non. Vous pouvez uniquement inclure dans la description de poste les compétences requises pour cet emploi. Les candidats jeunes et plus âgés ne doivent pas hésiter à envoyer leur candidature et une chance devrait leur être offerte à tous.

Q. Jessica vient d'être promue superviseur dans notre équipe et je suis convaincu qu'elle a eu ce poste parce que son frère est chef de service. Est-il juste qu'elle ait obtenu ce poste quand d'autres personnes semblent avoir davantage d'expérience ?

R. Toutes les promotions sont fondées sur le mérite, incluant les compétences avérées, les résultats, l'expérience, le comportement et les attitudes, et elles sont soutenues par un plan de succession. Tous les candidats sont également en mesure de chercher et de recevoir un feedback sur leurs candidatures. Toutes les préoccupations relatives au processus de promotion devraient en premier lieu être soulevées avec le service des Ressources humaines.

Q. Je recrute actuellement pour un poste qui implique des jours de travail le week-end. Un des candidats est un parent seul avec un enfant en bas âge et en dépit d'une expérience et de qualifications excellentes, je ne pense pas qu'il/

elle sera capable de faire face à un planning nécessitant de travailler le weekend. Dois-je juste avoir un entretien avec lui/elle ou exclure d'emblée la candidature ?

R. En formulant cette hypothèse, vous entrez en violation de notre Code de Déontologie et, dans de nombreux pays, peut-être en violation de la loi. Vous ne devez pas faire de discrimination ni formuler d'hypothèses sur les candidats en raison de leurs caractéristiques personnelles telles que leur statut familial. Chacun se voit offrir une égalité de chances face à l'emploi et les décisions en matière de recrutement sont fondées sur le mérite. Dans ce cas de figure, vous devez donner aux candidats des informations concernant les exigences relatives au poste comme les jours de travail le weekend. La décision de savoir s'ils peuvent remplir cette obligation doit être prise par l'individu et évaluée lors du processus de recrutement.

Q. J'ai entendu mes collègues plaisanter sur l'orientation sexuelle de l'un de nos valets de chambre car il a un partenaire masculin. Le valet de chambre retourne parfois les plaisanteries à ses collègues. Que dois-je faire ?

R. Rappeler à vos collègues que les plaisanteries de cette nature ne sont pas tolérées par notre culture d'entreprise. Si vous n'êtes pas à l'aise pour faire un signalement, faites part de la situation à votre manager ou à un membre du service des Ressources humaines.

Diversité & inclusion

RENFORCER UNE CULTURE ÉTHIQUE ET INCLUSIVE

CÉLÉBRATION DE LA DIVERSITÉ

Nous apprécions et valorisons une culture de la diversité et de l'inclusion et reconnaissons les différents milieux et différentes expériences de tous nos employés. Nous nous sommes engagés à offrir une égalité des chances en matière d'emploi, tous les candidats à un poste et tous les employés se voyant proposer une égalité de traitement à tous égards (y compris au plan du recrutement et des promotions), indépendamment de son origine, de son sexe, de sa situation de famille, de sa grossesse, de son apparence physique, de la particulière vulnérabilité résultant de sa situation économique, apparente ou connue de son auteur, de son patronyme, de son lieu de résidence, de son état de santé, de sa perte d'autonomie, de son handicap, de ses caractéristiques génétiques, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son identité de genre, de son âge, de ses opinions politiques, de ses activités syndicales, de sa capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une prétendue race ou une religion déterminée, en raison de l'exercice normal du droit de grève ou de tout autre droit protégé par la loi et les règlements.

Nous traiterons toujours les employés avec courtoisie, dignité et respect. Tous les employés sont tenus personnellement de se comporter d'une manière qui ne soit pas offensante pour les autres, ni susceptible d'être perçue comme telle.

CE QU'IL FAUT FAIRE

- | Penser et agir universellement en attirant, développant et retenant une main d'œuvre diversifiée qui génère de l'innovation et favorise l'inclusion
- | Maintenir un cadre de travail qui favorise le respect à l'égard des collègues, des partenaires, des fournisseurs, des clients et des locataires
- | Travailler de façon productive avec les collègues et les partenaires afin de tirer parti de leurs talents, de leurs compétences et de leurs expériences
- | Soutenir notre engagement pour la diversité au niveau de notre effectif global

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- | Faire des plaisanteries stéréotypées ou offensantes
- | Faire des références désobligeantes à toute race, tout âge, genre, religion, groupe ethnique ou invalidité
- | Faire des références sexuellement suggestives sous quelque forme que ce soit, y compris des commentaires, plaisanteries ou images, etc
- | Être irrespectueux ou offensant/including comments, jokes or pictures



OÙ S'ADRESSER POUR OBTENIR DE L'AIDE

- | Votre manager, le service des Ressources humaines ou la Direction Générale
- | La Direction Générale
- | le Siège des Ressources humaines
- | Département Audit et Gestion des Risques
- | Département juridique



OUTILS & RESSOURCES

- | Guide employés HSH ou de votre opération

Une collaboration entre collègues & amis

LE FAIT DE TRAVAILLER ENSEMBLE D'UNE MANIÈRE TRANSPARENTE AMÉLIORE LE LIEU DE TRAVAIL POUR TOUS

LES RELATIONS SUR LE LIEU DE TRAVAIL

La transparence et l'équité sur le lieu de travail offrent à nos employés les fondements pour exceller dans ce qu'ils font. Il n'est pas rare que des couples se forment entre employés, entrent dans une relation de facto ou se marient, ou que des membres de la même famille proche finissent par travailler dans la même entreprise. Le sachant, nous avons mis en place certaines protections pour veiller à ce qu'il n'y ait jamais de perception de favoritisme, d'allégations ou de harcèlement sexuel ou de problèmes avec la morale des employés.

En aucun cas vous ne devriez vous mettre dans une situation où notre intégrité pourrait être compromise. Prenez contact avec votre manager, le service des Ressources humaines ou la Direction Générale afin de connaître sur les différentes solutions possibles permettant de gérer ces relations. En cas de conflit d'intérêts potentiel, la Compagnie se réserve le droit de muter le(s) employé(s) concerné(s) ou de modifier la structure hiérarchique pour éviter un conflit d'intérêts, en particulier si ces employés sont dans le même service.

CE QU'IL FAUT FAIRE

- | Dans le cas où vous êtes dans une relation ou susceptible de nouer une relation avec un autre employé au sein du même service ou dans un environnement encadré, révélez ce fait aux Ressources humaines et à vos managers et directeurs respectifs
- | Révélez toute relation antérieure en cas de recommandation d'un(e) candidat(e) à un poste d'employé
- | Faites preuve de professionnalisme et de discrétion dans votre conduite au travail

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- | Supposer que vous pouvez gérer vous-même les relations personnelles avec des collègues sans affecter le travail

Harcèlement sexuel & harcèlement moral

NOUS NE TOLÉRONS NI LE HARCÈLEMENT SEXUEL NI LES BRIMADES SOUS QUELQUE FORME QUE CE SOIT

HARCÈLEMENT SEXUEL & BRIMADES

Le harcèlement et les brimades incluent un comportement verbal, physique ou sexuel à l'égard d'une autre personne qui leur cause un certain malaise ou les intimide ou les marginalise.

Le harcèlement et les brimades sont illégaux dans de nombreux pays et sont passibles de sanctions pour les personnes physiques et l'entreprise

Le harcèlement et les brimades sur le lieu de travail ne devraient pas être confondus avec un feedback constructif ou un coaching sur les résultats professionnels ou un comportement lié au travail d'un individu ou d'une équipe dans le but de son développement.



CE QU'IL FAUT FAIRE

- | Prévenir toutes les formes de harcèlement sur le lieu de travail et créer une atmosphère sans brimades ni harcèlement
- | Respecter les droits de vos collègues et se traiter mutuellement avec courtoisie et professionnalisme
- | Dire fermement et clairement non et demander à l'harceleur d'arrêter



OÙ S'ADRESSER POUR OBTENIR DE L'AIDE

Si vous êtes victime de harcèlement ou de brimades, vous pouvez vous sentir mal à l'aise ou intimidé. Vous pouvez vous adresser aux interlocuteurs suivants:

- | Votre manager, le service des Ressources humaines ou la Direction Générale
- | La Direction Générale
- | Le Siège des Ressources humaines
- | Département Audit et Gestion des Risques
- | Département juridique



CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- | Avoir recours à la menace ou à l'intimidation contre un collègue, un fournisseur, un extra ou un client
- | Exemples de comportements interdits:

HARCÈLEMENT SEXUEL

- Un contact physique malvenu, tel qu'une étreinte, un baiser ou un contact physique
- Un regard appuyé ou concupiscent porté sur quelqu'un
- Un frottement contre quelqu'un
- Des questions intrusives sur la vie privée
- Des gestes, des commentaires ou des plaisanteries sexuellement offensants
- Des photos, des posters ou des courriels à connotation sexuelle explicite
- Des insultes ou des sarcasmes ou des jurons de nature sexuelle
- Des avances malvenues
- Un sifflement suggestif
- Des appels téléphoniques, des messages sms, ou des courriels obscènes
- Des gestes indécents
- Une agression sexuelle
- Fourniture illicite d'avantages professionnels par un supérieur en échange de faveurs sexuelles émanant d'un subordonné
- Traitement injuste et création d'un cadre de travail hostile à l'encontre d'un genre en particulier

BRIMADES

- Cris
- Jurons
- Dépréciation
- Interférence et entrave dans la réalisation des tâches ou les délais requis pour les réaliser



OUTILS & RESSOURCES

- | Guide employés HSH ou de votre opération
- | Plateforme des formations en ligne HSH



QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

Q. J'ai reçu plusieurs textes et courriels d'un collègue m'invitant à dîner. Je me sens un peu obligée d'y aller car il est plus âgé que moi, mais je pense qu'il s'intéresse à moi. Ses invitations sont d'un caractère romantique et ne semblent pas liées au travail. Je ne m'intéresse pas du tout à lui sur un plan sentimental.

R. Vous ne devriez pas hésiter à lui parler directement et en faisant suivre d'un courriel formel lui demandant de cesser de vous envoyer des propositions à dîner. Vous devriez lui dire si une réunion concerne le travail, alors il devrait faire une demande de réunion sur site et requérir la présence de votre supérieur hiérarchique.

Q. Je suis actuellement l'objet de harcèlement ou de brimades, que dois-je faire ?

R. Si vous pensez que vous êtes actuellement l'objet de harcèlement ou vous prenez conscience d'une telle conduite à l'égard d'autres personnes, vous devriez immédiatement en référer à votre manager, ou au service des Ressources humaines.

Q. Lors de la réunion hier, un membre de mon équipe, Lesley, a posé une question et un des superviseurs a répondu en disant que c'était le type-même de question stupide auquel il s'attendait de la part de Lesley. Ce n'est pas la première fois que je suis témoin de ce genre

de remarques. Je ne suis pas sûr du ressenti de Lesley, mais ce commentaire m'a mis mal à l'aise. Que dois-je faire?

R. Si le commentaire du superviseur de Lesley vous a mis mal à l'aise, alors il est assez probable que Lesley soit dans le même cas. Encouragez Lesley à parler à son superviseur, son supérieur hiérarchique direct ou le service des Ressources humaines. Nous sommes tous tenus de respecter notre Code de Déontologie et vous n'avez pas à être personnellement touché par le fait de signaler ce que vous voyez.

Q. Mon directeur modifie constamment les délais de mes projets ce qui rallonge considérablement mes journées de travail. Il me menace par des avertissements, s'adresse à moi de façon condescendante et dégradante et généralement il méprise ma contribution. Je ressens une réelle anxiété et du stress. Que dois-je faire?

R. Il est essentiel que nos employés se sentent respectés et impliqués. Si ce comportement génère en vous de l'anxiété, il est important que vous envisagiez en premier lieu de faire part de la situation à votre manager. Si cette démarche vous gêne ou si la discussion ne résout pas le problème, parlez-en avec votre Directeur de Département ou le service des Ressources humaines.



PROTECTION DE
NOTRE MARQUE & DE
NOTRE RÉPUTATION

21

PROTECTION DE NOS
BIENS & ACTIFS

22

PROTECTION DE NOS
DONNÉES CONFIDENTIELLES &
INFORMATIONS PERSONNELLES

24

SÉCURITÉ & SÛRETÉ DES
CLIENTS, DES EMPLOYÉS &
DES LIEUX

26

RÉALISATION
D'OPÉRATIONS SUR LES
TITRES DE LA COMPAGNIE

27

INTERNET, RÉSEAUX
SOCIAUX &
RÉSEAUTAGE

28

S'ENGAGER POUR LES
DROITS DE L'HOMME,
L'ENVIRONNEMENT & LA
COMMUNAUTÉ

29

*NOTRE LIEU DE TRAVAIL &
LES COMMUNAUTÉS*

Protection de notre marque & de notre réputation

PRÉSERVER LA MARQUE ET LA RÉPUTATION AU PLUS HAUT NIVEAU EST AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE D'ENTREPRISE

NOTRE MARQUE ET NOTRE RÉPUTATION

Notre marque et notre réputation ont été soigneusement cultivées après des années d'excellence dans le secteur des services et de l'accueil. Chacun d'entre nous doit traiter avec soin et précision tout ce qui pourrait avoir une incidence sur notre marque et notre réputation. Dans toute action ou décision que vous menez ou prenez dans le cadre de votre fonction, soyez attentif à l'image que cela peut donner de notre marque et de notre réputation. Vos actions quotidiennes représentent la Compagnie et notre marque, et peuvent inclure :

- | Notre comportement face aux clients, notamment le code vestimentaire, la prévenance, le langage et le ton de la voix
- | L'utilisation de nos logos, de la raison sociale de l'entreprise et de l'image institutionnelle dans les courriels, les objets marketing ou tout document qui apparaîtra en public

NOTRE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La Propriété Intellectuelle (PI) est la propriété de HSH, de même que les biens d'équipement appartiennent à HSH.

Tous nos employés doivent protéger la PI de HSH contre une utilisation non autorisée.

Le type de Propriété intellectuelle inclut :

- | Nos logos, marques de fabrique ou brevets
- | Réduction sur la location, l'hébergement et la restauration

- | Informations confidentielles/renseignements de nature exclusive, tels que des plans commerciaux & marketing, des stratégies ou des programmes

CE QU'IL FAUT FAIRE

- | Soyez attentif à votre présentation lorsque vous êtes au travail ou en mission professionnelle à l'extérieur ou en déplacement professionnel
- | Référez-vous aux directives les plus récentes concernant la marque lorsque vous créez des communications officielles
- | Vérifiez si vous êtes autorisé à utiliser certaines images, vidéos, certains sons, conceptions, idées ou logos

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- | Mentionner ou laisser entendre que vous êtes porte-parole de la Compagnie sauf si vous en avez l'autorisation expresse
- | Utiliser nos logos pour des supports non officiels sans en avoir l'autorisation
- | Faire des commentaires inappropriés concernant la Compagnie ou la marque dans l'enceinte de l'entreprise ou à l'extérieur, ou sur les réseaux sociaux
- | Se comporter d'une façon non professionnelle lorsque vous représentez la Compagnie ou dans le cadre de vos fonctions



OÙ S'ADRESSER POUR OBTENIR DE L'AIDE

- | Département « Corporate Affairs » à Hong Kong
- | Département Juridique (concernant les questions de licence pour utiliser certains supports protégés par les droits d'auteur)
- | Direction Marketing Groupe– Hôtels Peninsula



OUTILS & RESSOURCES

- | Guide employés HSH ou de votre opération
- | Directives de HSH sur le numérique et les réseaux sociaux
- | Directives de HSH sur la marque

Protection de nos biens & actifs

CHACUN EST RESPONSABLE DE LA PROTECTION DES ACTIFS DE NOTRE COMPAGNIE

BIENS ET ACTIFS DE LA COMPAGNIE

Protéger les biens et les actifs de la Compagnie est un devoir essentiel qui nous concerne tous. Nous sommes tous responsables du bon usage des biens de la Compagnie, ce qui inclut notamment l'équipement fourni pour votre usage dans le cadre de votre travail, les biens immobiliers que nous possédons et gérons. La liste n'est pas exhaustive.

Nous avons confiance dans votre bon sens pour veiller à prendre soin des biens de la Compagnie comme s'ils vous appartenaient et éviter les pertes, vols, une mauvaise utilisation ou des dommages. Cela inclut le matériel tels que les ordinateurs & téléphones portables, les cartes de crédit de Compagnie, les machines, l'équipement, ainsi que les biens incorporels tels que les logiciels et les systèmes et les informations exclusives à notre Groupe.

Nos biens immobiliers devraient être protégés contre les dommages, mis à l'abri de tous risques et maintenus aux normes les plus élevées.

CE QU'IL FAUT FAIRE

- | Signaler des pertes de biens ou d'actifs de la Compagnie
- | Maintenir les biens de la Compagnie en bon état de fonctionnement et veiller à la sécurité sur le lieu de travail
- | S'assurer que tout usage personnel des ressources de la Compagnie ne nuise pas à votre rendement au travail ni ne cause de perturbation sur le lieu de travail

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- | Causer des dommages aux biens de la Compagnie ou négliger de signaler toutes zones qui requièrent un entretien ou sont dangereuses
- | Effectuer toutes transactions frauduleuses ou illégales impliquant nos actifs
- | Partir avec des actifs de la Compagnie à l'expiration du contrat de travail
- | Compromettre l'intégrité de nos informations, de notre équipement, ou de nos systèmes ou violer les licences des logiciels de la Compagnie



OÙ S'ADRESSER POUR TROUVER DE L'AIDE

- | Votre manager, le service des Ressources Humaines ou la Direction Générale
- | La Direction Générale
- | Le Siège des Ressources humaines
- | Département Audit et Gestion des Risques
- | Département Juridique



OUTILS & RESSOURCES

- | Guide employés HSH ou de votre opération
- | Guide HSH sur la sécurité informatique
- | Les politiques & procédures en matière informatique



QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

Q. Le caissier de la restauration qui a accès au cash de l'hôtel a besoin d'un prêt urgent. Sans que quiconque le sache, il prend 1 000 euros dans la petite caisse et rembourse la somme le lendemain. Est-ce acceptable?

R. Non, bien que l'employé ait remboursé la somme, le « prêt » non autorisé correspond à un vol des biens de HSH et violerait notre Code de Déontologie.

Q. Plusieurs fois par semaine, un directeur demande à son subordonné direct de consacrer une heure ou deux pour travailler sur des documents relatifs à la rénovation de sa maison. Le directeur estime que le travail supplémentaire n'interférera pas avec les missions du subordonné direct pour HSH, et le

subordonné direct ne voit pas d'inconvénient à aider son directeur.

R. La rénovation de la maison du directeur est une activité personnelle. Par conséquent, le directeur ne devrait demander à aucun employé de HSH de consacrer du temps à ses affaires personnelles. Il s'agit d'un abus du temps de travail d'un employé.

Q. Le responsable de la Réception rencontre un ami de longue date lors de son enregistrement à l'hôtel pour un séjour d'une nuit. Il est tard et l'hôtel a des chambres inoccupées. Le responsable de la Réception aimerait offrir à son ami une chambre gratuite.

R. A moins que le responsable de la Réception n'ait une autorisation spéciale, le fait d'offrir une nuitée constituerait un détournement des biens de HSH.

Protection de nos données confidentielles & informations personnelles

LES INFORMATIONS SONT L'UN DE NOS ATOUTS LES PLUS PRÉCIEUX. IL EST DE NOTRE RESPONSABILITÉ COLLECTIVE DE LES PROTÉGER

NOS DONNÉES CONFIDENTIELLES

Tous les employés ont l'obligation de gérer et de protéger les données et les informations de la Compagnie. Cela s'applique pendant la durée du contrat de travail et après la fin de ce dernier.

Les informations créées ou acquises par des employés dans l'exercice de leurs fonctions sont la propriété de la Compagnie. Par exemple :

- | Les données personnelles et les salaires des employés
- | Les données de nos clients
- | Des secrets commerciaux, des stratégies, des budgets, des prévisions et des bénéfices
- | Manuels de l'entreprise, politiques et procédures, process et systèmes d'informations
- | Propriété intellectuelle et savoir-faire
- | Prix des chambres, données commerciales et informations marketing

PRINCIPE DU "BESOIN DE SAVOIR"

La protection de la vie privée est primordiale et les informations concernant nos clients, notamment l'identité des personnes qui séjournent dans nos propriétés, ne devraient être partagées qu'avec les collègues qui ont besoin de connaître ces informations pour faire leur travail.

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les données des clients et locataires, notamment leurs données personnelles, la date et le lieu de leur séjour ainsi



OÙ S'ADRESSER POUR OBTENIR DE L'AIDE

- | Votre manager, le service des Ressources humaines ou la Direction Générale
- | La Direction Générale
- | Le Siège des Ressources humaines
- | Département Audit et Gestion des Risques
- | Département Juridique

que tout ce qui est lié à leur séjour doit également être traité comme des informations hautement confidentielles.

Nous sommes tenus, légalement et contractuellement, de préserver leur confidentialité. En cas de manquement, nous nous exposons à des conséquences juridiques, financières et compromettons notre réputation.

CE QU'IL FAUT FAIRE

- | Vérifier que la personne qui requiert des renseignements a effectivement besoin de les connaître avant que vous ne divulguiez ceux-ci
- | Protéger toutes les informations que vous estimez confidentielles, bien qu'elles ne portent pas cette mention
- | Utiliser uniquement des ressources légitimes lorsque vous effectuez une étude de marché
- | Protéger les informations confidentielles pendant la durée de votre contrat de travail et même après votre départ de l'entreprise

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- | Utiliser des informations confidentielles, quelles qu'elles soient, autrement qu'aux fins commerciales prévues
- | Accepter des informations confidentielles que vous n'êtes pas autorisé à recevoir



OUTILS & RESSOURCES

- | Manuel HSH relatif à confidentialité des données
- | Guide HSH sur la sécurité informatique et Guide des politiques & procédures en matière informatique
- | Directives de HSH en matière de numérique et sur les réseaux sociaux
- | Guide employés HSH ou de votre opération
- | Accord de non-divulgence (« NDA », « Non-Disclosure Agreement ») de HSH



QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

Q. Je quitte HSH pour travailler dans un autre groupe hôtelier et je prévoyais d'emporter quelques présentations, listes de contacts commerciaux et données relatives aux clients pour mon nouvel employeur, afin de ne pas à avoir à tout recommencer à zéro. Est-ce que je fais quelque chose de mal ?

R. Oui. Vous seriez en violation du Code de Déontologie et de votre contrat de travail. Ces actions sont également susceptibles d'être des chefs d'accusation. Vous ne pouvez pas emporter avec vous ni envoyer des données confidentielles vers un compte privé de courriel aux fins d'un futur emploi.

Q. Je réalise que l'un de nos clients de marque est une célébrité. Puis-je afficher quelque chose sur les médias sociaux à ce sujet ?

R. Non. Vous avez l'obligation de protéger la nature confidentielle et la vie privée de tous nos clients, en dépit de leur statut de célébrité.

Q. Je possède des informations sur les clients qui portent la mention « confidentiel ». Je pense qu'il serait très utile si je pouvais

partager ces informations avec l'un de nos fournisseurs afin de développer un plan marketing. Puis-je le faire ?

R. Les informations sur les clients sont toujours confidentielles et le fait de communiquer ces informations à un fournisseur peut porter atteinte au client et à vous-même. Adressez-vous au Département Juridique car nous ne pouvons pas partager ces informations à moins qu'il n'existe un objectif commercial légitime et qu'elles soient divulguées dans le cadre strict de collecte et d'usage des données personnelles. Nous avons également besoin d'un accord spécial de non divulgation avec le fournisseur avant qu'il n'ait accès aux informations.

Q. L'un de mes amis me demande toujours ce qu'il se passe au sein du Groupe HSH. Que dois-je faire ?

R. Vous pouvez parler de nos superbes hôtels, propriétés ou clubs, les orienter vers nos publications telles que notre Rapport annuel, les bulletins d'information, etc, mais vous ne devez jamais partager une quelconque information confidentielle de l'entreprise.

Sécurité & sûreté des lieux

LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ DES LIEUX POUR NOS CLIENTS ET EMPLOYÉS SONT DE LA PLUS GRANDE IMPORTANCE

SÉCURITÉ ET SÛRETÉ DES CLIENTS

Vous devez veiller à signaler sans délai toute situation inhabituelle ou suspecte à votre superviseur, manager, directeur ou au personnel de la sécurité.

SÉCURITÉ ET SÛRETÉ DES LIEUX

La sécurité et la sûreté de vos collègues, de nos clients et de nos locaux devraient toujours être ancrées dans notre travail quotidien. Exemples:

- | Les accès hôtel clients et employés devraient être sécurisés
- | Restez vigilant concernant les bagages sans surveillance et non enregistrés
- | Signalez immédiatement toutes menaces faites contre les locaux
- | Assurez-vous que les sorties de secours ne sont jamais obstruées et veillez à ne pas bloquer les sorties, les escaliers et les issues de secours en cas d'incendie

CE QU'IL FAUT FAIRE

- | Signaler dès que possible à votre manager ou directeur les pertes, abus ou vols de biens, qu'ils appartiennent à la Compagnie, à un client ou à un employé
- | Tenir un registre approprié des biens des clients s'ils ont délibérément ou par inadvertance laissé quelque chose en notre possession
- | S'assurer que les visiteurs qui se rendent dans la zone des bureaux sont accompagnés par un membre autorisé de nos équipes
- | Effectuer des exercices de gestion de crise

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- | Laisser un bien appartenant à la Compagnie ou à un client dans lieu non sécurisé
- | Prendre ou détourner des approvisionnements destinés à des clients sauf si vous en avez l'autorisation expresse



OÙ S'ADRESSER POUR OBTENIR DE L'AIDE

- | Votre manager, le service des Ressources humaines ou la Direction Générale
- | La Direction Générale
- | Le Siège de la Sécurité et des Risques Opérationnels
- | Le Siège des Ressources Humaines
- | Département Juridique



OUTILS & RESSOURCES

- | Votre programme opérationnel local concernant la santé et la sécurité au travail (CHSCT)
- | La politique de HSH en matière de signalement des incidents
- | Le manuel de HSH en matière de risques et de sécurité
- | Le protocole de gestion de crises



QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

Q. Un léger incendie s'est déclaré récemment dans notre hôtel. Personne n'a été blessé mais mon directeur dit que nous ne devrions en parler à personne. Est-ce normal?

R. L'incident doit être rapporté au Directeur de la sécurité et au Directeur de l'hôtel qui sont tenus

de signaler l'incident au « Incident Committee » et à la Compagnie d'assurance. Si le signalement n'est pas fait, nous ne saurons pas comment prévenir la survenance d'incidents similaires à l'avenir. Notre réputation peut également en souffrir si la presse venait à s'en faire l'écho par la suite.

Réalisation d'opérations sur les titres de la Compagnie

EN TANT QUE COMPAGNIE COTÉE EN BOURSE, NOUS DEVONS RESPECTER
LES RÈGLES DE COTATION EN BOURSE

INFORMATIONS PRIVILÉGIÉES

Pendant la durée de votre contrat de travail, vous pouvez être amené à avoir connaissance d'informations non-publiques – appelées « informations privilégiées » - concernant nous-mêmes, nos clients, partenaires ou fournisseurs. Ces informations sont commercialement sensibles et peuvent affecter le cours de nos actions. Vous ne sauriez acheter ni vendre des actions de HSH ni d'autres titres (c'est-à-dire des billets ou des obligations) tout en étant en possession desdites informations privilégiées, ni utiliser ces informations à votre profit personnel ou au profit d'autres personnes. En agissant ainsi, vous engagez votre responsabilité juridique et financière ainsi que celle de HSH, et vous exposez en nous incluant, à d'éventuelles poursuites pour infraction pénale par la « Securities & Futures Commission of Hong Kong ».

CE QU'IL FAUT FAIRE

- | Veiller avec le plus grand zèle à préserver la confidentialité des informations

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- | Partager des informations privilégiées avec vos amis, les membres de votre famille ou quiconque qui « n'a pas besoin de savoir »
- | Se servir d'un tiers pour effectuer des transactions relatives à des actions pour votre compte



OÙ S'ADRESSER POUR TROUVER DE L'AIDE

- | Votre manager, le service des Ressources Humaines ou la Direction Générale
- | La Direction Générale
- | Le Siège des Ressources humaines
- | Département Juridique



OUTILS & RESSOURCES

- | Le formulaire de confirmation - réalisation d'opérations sur les titres de HSH
- | La politique de HSH en matière de signalement des informations privilégiées



QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

Q. Si j'entends dire que HSH à un projet de nouvelle propriété, puis-je acheter des actions de HSH avant que la transaction ne soit annoncée publiquement ?

R. Tant que cette information n'a pas été rendue publique, elle est considérée comme une « information privilégiée ». Vous ne devriez pas

effectuer de transaction sur les titres de HSH tant que la transaction n'a pas été rendue publique. Par ailleurs, veuillez noter que certaines personnes physiques spécifiées ne sauraient effectuer de transactions sur les titres de HSH pendant les périodes de lockout en vertu des règles de cotation. Vous serez informé si cela s'applique à vous.

Internet, réseaux sociaux & réseautage

LA PERCEPTION POSITIVE QU'À LE PUBLIC DE HSH EST L'UN DE NOS ATOUTS MAJEURS

SÉCURITÉ INTERNET

Votre courriel professionnel doit être utilisé exclusivement pour les activités au sein de HSH. De même, les appareils fournis par l'entreprise sont exclusivement destinés à un usage professionnel. Se référer au Guide de HSH en matière de sécurité informatique et aux directives de HSH en matière de réseaux sociaux pour recueillir des conseils pratiques sur la navigation en ligne et internet.

LORSQUE VOUS ÊTES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Vous êtes libre d'utiliser les réseaux sociaux pendant vos temps libres. Toutefois, lorsque cette mise en réseau est faite en référence à la Compagnie, vous devez vous assurer que cela ne représente pas de risques en matière de confidentialité ou de sécurité pour la Compagnie.

N'oubliez pas que tout ce qui est publié restera probablement dans le domaine public. Veillez donc à toujours demeurer respectueux.

CE QU'IL FAUT FAIRE

- | Assurez-vous que votre discours, votre action et tout contenu associé est responsable, éthique et respectueux
- | Protégez la confidentialité des données de la Compagnie
- | Veillez à la protection des données à caractère personnel

- | Ayez recours à la mention d'avertissement pour indiquer que toutes vos opinions sont personnelles
- | Signalez toutes informations trompeuses ou fausses concernant la Compagnie
- | Utilisez uniquement des bornes wifi fiables
- | Informez votre département informatique si vous recevez des courriels susceptibles d'être frauduleux

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- | Partager votre code d'accès ou vos mots de passe avec une quelconque personne
- | Faire des commentaires désobligeants concernant votre travail ni discuter en ligne sur des questions opérationnelles, ni afficher de photos ou de vidéos relatives à votre travail
- | Utiliser nos systèmes informatiques ou données à des fins liées à la cybercriminalité (c'est-à-dire le vol, le chantage ou la fraude en utilisant nos systèmes informatiques)
- | Afficher des communications internes, des rapports, des données de partenaires commerciaux ou des informations concernant les clients
- | Divulguer toutes données personnelles d'un collègue, partenaire commercial, fournisseur ou client
- | Discuter des procédures, plans et stratégies de la Compagnie sur les réseaux sociaux



QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

Q. Puis-je écrire un blog ou faire un commentaire sur mon expérience au travail sur des sites de médias sociaux ?

R. HSH se félicite de l'interaction en ligne. Toutefois, si les informations liées au travail sont publiées sur votre blog personnel, veuillez vous assurer qu'elles ne posent pas de risques touchant la confidentialité ou la sécurité liées à l'entreprise et concernant les collègues car tout ce qui est affiché sur internet pourrait être rendu public. Si vous deviez faire référence à votre travail d'une façon ou d'une autre, n'oubliez pas d'inclure la mention légale type de non-responsabilité suivante : « Les messages affichés sur ce site relèvent de mon unique responsabilité et ne

reflètent en rien les positions ou avis d'une quelconque organisation ou de personnes physiques. »

Q. Puis-je afficher des photos ou des vidéos d'événements officiels ou non officiels sur mon blog personnel ou sur des sites de réseaux sociaux (par exemple Facebook, Twitter, Instagram, Weibo, etc) ?

R. En général, les informations qui ne représenteront pas de risques en matière de confidentialité ou de sécurité pour l'entreprise peuvent être publiées. L'autorisation doit être obtenue auprès des personnes qui figurent sur les photos ou les vidéos que vous avez l'intention d'afficher.

Engagement pour la défense des droits de l'homme, la protection de l'environnement & la communauté

NOUS SOMMES ENGAGÉS DANS LA RÉDUCTION DE NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT ET LE RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

Nous nous sommes engagés à diriger l'entreprise conformément à la Déclaration universelle des Droits de l'Homme, comme énoncée par les Nations Unies en 1948, et pour protéger les Droits de l'Homme partout dans la sphère d'influence de la Compagnie. Nous dénonçons toutes les formes de violation des droits de l'homme, d'exploitation de tout type, notamment le travail des enfants et la traite des personnes.

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Nous exerçons toutes nos activités dans le but de préserver et protéger l'environnement et réduire l'impact environnemental, dans la mesure du possible. On peut trouver des compléments d'informations dans notre Vision 2020 pour le luxe durable (« Sustainable luxury vision 2020 ») sur la manière que nous avons d'aspirer à offrir les normes les plus élevées du luxe de manière pérenne.

Cela inclut le fait de conserver l'énergie et l'eau tout en réduisant les déchets et les émissions.

APPROVISIONNEMENT DURABLE

Tout en répondant à nos exigences financières et qualitatives, nous préférons nous approvisionner localement et à partir de sources durables afin de soutenir les communautés locales et l'environnement et, dans le processus, réduire notre empreinte carbone et notre empreinte aquatique.



OÙ S'ADRESSER POUR TROUVER DE L'AIDE

- | Votre manager, le service des Ressources humaines ou la Direction Générale
- | La Direction Générale
- | L'équipe chargée de la responsabilité sociétale et environnementale à Hong Kong
- | Département « Corporate Affairs » à Hong Kong

ENGAGEMENT VIS-À-VIS DES COMMUNAUTÉS

Nous ferons preuve de respect à l'égard de nos communautés locales, nous nous engagerons auprès d'elles à répondre à leurs besoins de manière stratégique, pertinente et ciblée. Nous cherchons également à intégrer nos aspirations pour soutenir le développement de ces communautés aux côtés de nos principales opérations.



CE QU'IL FAUT FAIRE

- | Effectuez l'ensemble du travail en vous engageant à atténuer les effets environnementaux préjudiciables et les risques sanitaires
- | Assurez-vous que vous-même et vos équipes comprennent et respectent nos engagements relatifs au développement durable et à la santé au travail
- | Informez votre manager et le CHSCT (comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail) de tous incidents graves et/ou potentiellement graves en matière de sécurité et de santé



CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- | Recruter ou s'engager avec des personnes morales ou physiques qui emploient de la main d'œuvre mineure
- | Recruter ou s'engager avec des personnes morales ou physiques qui emploient des ouvriers sans permis de travail ou visas valables
- | Utiliser des matériaux pouvant être nocifs pour la santé ou l'environnement



OUTILS & RESSOURCES

- | Vision 2020 pour le luxe durable (« Sustainable luxury vision 2020 »)
- | Code de déontologie de HSH en matière de chaîne logistique et de fournisseurs



ENREGISTREMENT
PRÉCIS & ÉTABLISSEMENT
DE RAPPORTS
D'INFORMATIONS 31

DIRIGER UNE
ENTREPRISE SANS
CORRUPTION 32

OFFRIR & ACCEPTER DES
CADEAUX & D'AUTRES
AVANTAGES 34

RELATIONS AVEC LES
CONCURRENTS 36

ÉVITER LES CONFLITS
D'INTÉRÊTS 38

ENTREtenir DE BONNES
RELATIONS AVEC LES
FOURNISSEURS & LES
TIERS 40

EN CONFORMITÉ AVEC
LES LOIS 41

*NOS PRATIQUES
PROFESSIONNELLES*

Enregistrement & établissement de rapports d'informations précis

EN TANT QUE COMPAGNIE COTÉE EN BOURSE, NOS DOCUMENTS OPÉRATIONNELS ET RAPPORTS DOIVENT REFLÉTER LES MEILLEURES PRATIQUES

REGISTRES DE LA COMPAGNIE

Chacun est censé enregistrer et inscrire les informations dans les documents opérationnels et les états financiers avec exactitude. L'exactitude de nos documents opérationnels est essentielle au bon fonctionnement de l'entreprise et nous pouvons faire face à des répercussions d'organismes de contrôle et de l'industrie en général s'il est avéré que nous produisons des déclarations inexactes.

EXEMPLES D'INFORMATIONS QUI DOIVENT ÊTRE SIGNALÉES AVEC EXACTITUDE :

- | Qualifications scolaires ou parcours professionnel d'une candidature à un emploi
- | Nombre d'heures travaillées
- | Commentaires clients et questions de qualité
- | Rapport sur les incidents survenus et leurs conséquences
- | Informations sur les coûts, les dépenses et les revenus incluses dans les rapports financiers
- | Processus d'appel d'offres et relations avec les fournisseurs
- | Congé maladie et autres absences au travail

QUELS SONT LES EXEMPLES DE RAPPORTS INAPPROPRIÉS OU MALHONNÊTES ?

- | Approuver une présence quand vous savez que la personne ne travaillait pas ce jour-là
- | Soumettre une note de frais pour des repas non pris ou les billets d'avion non utilisés
- | Modifier une partie d'un commentaire client pour embellir la situation ou dissimuler le vrai problème
- | Modifier les pourcentages du taux d'occupation pour améliorer l'apparence des résultats
- | Modifier les devis d'un fournisseur

CE QU'IL FAUT FAIRE

- | Fournir des informations avec honnêteté et exactitude dans tous les documents opérationnels et les rapports
- | Faire attention aux détails pour s'assurer que les rapports soient corrects et précis

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- | Tromper ou mal informer autrui en fournissant des informations inexactes ou incomplètes dans nos rapports
- | Falsifier ou fabriquer de faux rapports



QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

Q. Un de vos collègues de travail a déclaré des heures supplémentaires lors d'un déplacement qui n'étaient en fait pas liées au travail. Est-ce acceptable ?

R. Non, il s'agit d'un fait très grave pouvant constituer une fraude. Parlez à votre directeur de cette situation. Si vous n'êtes pas à l'aise dans le fait de parler avec votre directeur, contactez le service des Ressources humaines.

Q. Je suis chargé(e) de la gestion des rapports

sur un projet et nous avons pris du retard sur le calendrier. Le chef de projet me demande d'annoncer que ce calendrier et les coûts sont conformes au plan. Que dois-je faire ?

R. La falsification de résultats est un problème grave et enfreint le Code de Déontologie. Discutez de vos préoccupations avec le chef de projet et parlez de plutôt focaliser l'équipe sur les résultats à atteindre. A défaut, discutez-en avec le service des Ressources humaines.

Diriger une entreprise sans corruption

NOUS OBTENONS NOS SUCCÈS AU MÉRITE ET PARCE QUE NOUS DÉTENONS LA MEILLEURE MARQUE ET LA MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE

ETHIQUE DES AFFAIRES

Nous nous sommes engagés, dans tous les pays où nous opérons, au plein respect de l'ensemble des lois, règlements et conventions anti-corruption qui interdisent les actes de cette nature, que ces lois existent ou non. Nous nous refusons à bénéficier de tout avantage illégal dans le cadre d'établissement ou de renouvellement de contrats. Il est interdit de verser des pots-de-vin, ou « quoi que ce soit de valeur », en vue d'obtenir un avantage indu. Un pot-de-vin qui n'obtient pas l'effet désiré reste toujours un pot-de-vin.

COLLABORATION AVEC DES FONCTIONNAIRES

Le risque est bien plus élevé lorsque vous collaborez directement ou indirectement avec quiconque au sein d'organisations gouvernementales. Les paiements justifiés en faveur d'organismes gouvernementaux, notamment les frais pour traitement urgent qui ne sont pas mentionnés sur une grille tarifaire, ne sont pas des pots-de-vin et sont acceptables.

RECOURS À DES INTERMÉDIAIRES

Le recours à des intermédiaires ou des tiers pour contourner notre politique est également interdit. Vous ne pouvez pas « externaliser » des pratiques commerciales, même si vous n'avez pas été informé de tous les détails dudit comportement inapproprié.



OÙ S'ADRESSER POUR OBTENIR DE L'AIDE

- | Département Audit et Gestion des Risques
- | Département Juridique
- | Directoire du Groupe (GMB)



CE QU'IL FAUT FAIRE

- | Signaler au Département Juridique les fournisseurs qui ont, à plusieurs reprises, proposé des avantages au personnel de la Compagnie
- | S'assurer que toutes les interactions et transactions avec les fonctionnaires, ou les employés de Compagnies entièrement ou partiellement détenues par une entité gouvernementale sont enregistrées clairement et avec exactitude
- | Toujours obtenir un reçu officiel des paiements légitimes concernant des institutions gouvernementales
- | S'assurer que tous nos partenaires commerciaux conviennent contractuellement de ne pas adopter de comportement qui constituerait une violation de ces normes



CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- | Donner quoi que ce soit de valeur, directement ou indirectement, à un fonctionnaire ou à des employés de Compagnies entièrement ou partiellement détenues par une entité gouvernementale en vue d'obtenir un avantage indu
- | Permettre à des partenaires, sous-traitants, fournisseurs, agents, consultants, intermédiaires, ou autres, d'effectuer des paiements pour notre compte



OUTILS & RESSOURCES

- | Politique anti-corruption
- | Manuel administratif de gestion de la Compagnie (« CMAM »)
- | Formulaire de déclaration des cadeaux reçus



QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

Q. Nous avons engagé un consultant pour nous aider à obtenir toutes les licences dont nous avons besoin pour notre hôtel. Le consultant vient de demander 20 000 euros supplémentaires pour « aider à faire avancer les choses ». Dois-je m'en inquiéter ?

R. Oui, vous devriez vous en inquiéter. HSH peut être tenu responsable des actions répréhensibles de tiers tels que des consultants. Nous devons nous assurer qu'ils ne proposent pas de pots-de-vin pour notre compte. Vous devez confirmer exactement à quelle fin est destiné le paiement et tant que vous n'êtes pas rassuré sur la légitimité des fins vous ne sauriez effectuer ce paiement. Nous pouvons également vouloir mettre fin à notre relation avec le consultant. Consultez la Politique anti-corruption de HSH. Pour toutes questions, veuillez contacter le Département Juridique pour obtenir de l'aide.

Q. Le fonctionnaire responsable du contrôle sanitaire a dit au DG qu'une Compagnie de service de nettoyage dirigée par son cousin offre d'excellents services. L'inspecteur informe le DG que d'autres hôtels qui font appel aux services de son cousin n'ont jamais été accusés d'infraction sanitaire locale.

R. La suggestion de l'inspecteur sanitaire contient de nombreux « avertissements » qui requièrent une analyse du Département Juridique. Même si les procédures de soumission concurrentielle

étaient respectées, la bienséance de la relation est discutable.

Q. Le Chef de projet est responsable de l'obtention d'un permis d'utilisation des terres nécessaire pour un nouvel hôtel. Les conditions juridiques concernant le permis n'ont pas été remplies. Un projet de plusieurs millions de dollars risque d'être retardé et de générer un dépassement de coûts, toutefois, le fonctionnaire responsable de l'examen de la demande de HSH dit qu'il l'approuvera en échange de 50 000 euros.

R. Le Chef de projet ne saurait donner ni recevoir de pots-de-vin, quelle que soit la situation du projet. Le Chef de projet devrait demander conseil au Département Juridique.

Q. Les organisateurs d'un parti politique local ont demandé s'ils pouvaient organiser leur banquet à l'Hôtel Peninsula, sans frais. Nous ne soutiendrons l'événement en aucune autre manière. Nous leur permettrions uniquement d'installer leur grande tente dans nos locaux. Est-ce possible ?

R. Notre Code de Déontologie mentionne clairement que nous ne pouvons pas utiliser nos biens ou nos ressources pour soutenir des campagnes ou des activités politiques. Vous devrez informer le parti qu'ils doivent trouver un autre lieu pour leur événement.

Offre et acceptation de cadeaux, divertissements & avantages

NOUS DEVONS RESTER VIGILANTS LORSQU'IL S'AGIT D'ACCEPTER OU D'OFFRIR DES CADEAUX ET DES AVANTAGES. NOUS DEVONS RESPECTER NOS POLITIQUES INTERNES ET PROCÉDURES D'APPROBATION AVANT D'AGIR.

OFFRE DE CADEAUX ET D'AVANTAGES

Les pots-de-vin ne se présentent pas toujours sous la forme d'espèces mais peuvent également prendre la forme d'un cadeau ou d'un avantage.

Les cadeaux et les avantages incluent, notamment :

- | Les cadeaux
- | Des espèces ou des équivalents en espèces
- | Des voyages
- | Des divertissements
- | Repas d'affaires
- | D'autres avantages

Nous ne voulons absolument pas qu'il soit perçu que nous offrons quelque chose aux fins d'acquérir un avantage commercial indu.

Les cadeaux de courtoisie modestes et à valeur nominale, courants dans le secteur hôtelier, tels que des nuitées offertes et des services avec remise, non excessifs par leur nature ou leur fréquence, sont permis.

L'utilisation de vos propres fonds ne permet pas de contourner notre politique.

ACCEPTATION DE CADEAUX ET D'AVANTAGES

Les employés peuvent généralement accepter des cadeaux et des avantages modestes, non sollicités, autres que des espèces, qui sont courants dans le secteur hôtelier et non excessive par leur nature et leur fréquence aux fins d'encourager de bonnes relations de travail et la bienveillance.

N'utilisez jamais votre position pour obtenir des dons de courtoisie et ne demandez jamais de cadeaux ni quoi que ce soit de valeur.

POURBOIRES ET GRATIFICATIONS

Les pourboires et gratifications en lien avec vos résultats professionnels sont courants et constituent une singularité du secteur hôtelier. Ils peuvent être acceptés de la part des clients et locataires par les employés dont la fonction professionnelle implique habituellement ces pourboires ou gratifications, mais ils ne devraient jamais être activement sollicités.



QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

Q. Dans le cadre du processus de renouvellement d'un permis annuel, il est prévu que l'inspecteur d'un organisme gouvernemental vienne s'assurer de notre conformité. Puis-je lui offrir des cadeaux et des gratuité à l'occasion de sa visite?

R. Nous devons redoubler de vigilance dans l'interaction avec les fonctionnaires et veiller à ne pas leur offrir quoi que ce soit de valeur qui pourrait être perçu comme influençant leur prise de décision de manière répréhensible.

Q. Un fournisseur m'a envoyé un sac à main de luxe pour me témoigner de sa gratitude durant la récente négociation de contrat en vue de rénover notre spa. Puis-je accepter ce cadeau ?

R. Non. Notre politique énonce clairement que ce genre de cadeau n'a pas seulement une valeur symbolique. De plus, ce cadeau peut être considéré comme une tentative d'influencer votre décision quant au contrat.

Guide pratique relatif à la corruption et à l'offre/acceptation de cadeaux

POSEZ-VOUS TOUJOURS LES QUESTIONS SUIVANTES



- | Le cadeau vise-t-il à établir une relation commerciale ou est-il offert au titre d'une simple courtoisie d'affaires ?
- | Le moment choisi est-il tel que d'autres douteraient de l'objectivité du bénéficiaire ou de vos intentions ?
- | Êtes-vous sûr que le cadeau, l'offre ou le bénéfice sont légaux dans votre pays et dans le pays de l'autre partie ?
- | Le fait de recevoir le cadeau ou l'avantage est-il autorisé par l'organisme du bénéficiaire ?
- | Offrez-vous un cadeau que vous seriez autorisé d'accepter conformément au Code de Déontologie ?
- | Demandez conseil à votre manager ou directeur si vous répondez par la négative à une ou plusieurs de ces questions



QUE PUIS-JE DONNER OU RECEVOIR

- | Des cadeaux habituels non pécuniaires portant le logo HSH ou Peninsula
- | Des souvenirs peu onéreux
- | Des denrées alimentaires, des boissons et des articles promotionnels portant la marque Peninsula
- | Des repas d'affaires qui se tiennent à des fins commerciales légitimes
- | Des « petites enveloppes rouges », cadeaux traditionnels lors des festivités du Nouvel An Chinois



CADEAUX ET AVANTAGES INACCEPTABLES

- | Des espèces ou l'équivalent d'espèces tels que des chèques-cadeaux et remises, sauf si ces derniers respectent notre Politique anticorruption
- | Tout cadeau ou avantage qui est offert dans l'intention de recevoir quelque chose en retour
- | Une faveur ou un avantage telle qu'une proposition d'embauche dans l'intention de recevoir quelque chose en retour
- | Des cadeaux somptueux
- | Tous divertissements indécents, à connotation sexuelle ou susceptibles de porter préjudice à notre réputation, tels que des établissements de jeu et des cabarets



AI-JE BESOIN D'UNE AUTORISATION

- | Notre Manuel administratif de gestion de la Compagnie (« CMAM ») et notre Politique anticorruption fourniront de plus amples informations sur les cas où vous devez demander une autorisation
- | La Section G du CMAM traite des débours pour les cadeaux et la Section I des nuitées offertes
- | Vous devez déclarer toute acceptation d'avantages en remplissant le formulaire de « Déclaration des cadeaux reçus »

Relations avec les concurrents

NOS RELATIONS AVEC LES CONCURRENTS DEVRAIENT TOUJOURS ÊTRE EXEMPTES DE COLLUSION ET AUTRES ACCORDS INAPPROPRIÉS

FAIR-PLAY

De nombreux pays sont dotés de législations qui interdisent les pratiques anticoncurrentielles. Nous nous sommes engagés à exercer nos activités commerciales dans le strict respect des pratiques de concurrence loyale des territoires sur lesquels nous exerçons nos activités.

En général, ces lois interdisent les accords ou les actions susceptibles de restreindre le commerce ou de réduire la concurrence. Elles interdisent également l'abus de position dominante sur son marché.

Des comportements anticoncurrentiels graves incluent des accords entre les concurrents pour établir ou contrôler les prix ou pour truquer les appels d'offres ; pour boycotter certains fournisseurs, clients ou locataires ; pour allouer des produits, territoires ou marchés ; ou pour limiter la production ou la vente de produits ou services.

Évitez les actions susceptibles de nuire à la concurrence sur le marché et ne partagez pas les informations non-publiques avec les concurrents ou des informations concernant ces derniers.

CE QU'IL FAUT FAIRE

- | Quittez immédiatement la discussion, si un concurrent essaye d'initier des sujets inappropriés avec vous, et signalez-le



OÙ S'ADRESSER POUR OBTENIR DE L'AIDE

Toute préoccupation concernant des pratiques anticoncurrentielles doit être signalée immédiatement par la Direction Générale au

- | Département Juridique
- | Comité de veille sur la concurrence au Siège

- | Informez et faites un signalement si vous estimez que quelque chose est suspect

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- | Discuter des tarifs, de la politique de tarification, des conditions générales, des plans marketing et des informations susceptibles d'avoir une influence sur la concurrence, que ce soit lors de salons professionnels ou d'autres situations impliquant des communications informelles entre les concurrents, les clients et les locataires, les partenaires commerciaux, ou les fournisseurs
- | Être de connivence avec un concurrent directement ou indirectement en :
 - Fixant, augmentant, baissant ou stabilisant les prix de biens vendus ou achetés
 - Fixant d'autres conditions concurrentielles telles que des formules de remise de prix, des marges, rabais, commissions ou conditions de crédit
 - Truquant un appel d'offre ou en coordonnant illégalement un appel d'offre ou des activités d'appel d'offre
 - Attribuant des marchés, des clients, des fournisseurs ou des territoires géographiques
 - Boycottant tout client ou fournisseur
- | Faisant obstruction à une enquête d'une autorité de la concurrence en fournissant des informations fausses ou trompeuses, en cachant ou en détruisant des documents ou en prévenant tout tiers de l'existence d'une enquête en droit de la concurrence



OUTILS & RESSOURCES

- | Charte de la concurrence HSH



QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

Q. J'ai des relations amicales avec des collègues qui travaillent dans d'autres Compagnies de ce secteur d'activité. Qu'y-a-t-il de mal à avoir des discussions informelles de temps à autres sur ce qui se passe sur le marché, le prix des chambres et les niveaux d'occupation ?

R. Même des conversations informelles avec des concurrents pourraient être considérées comme une tentative d'envoyer des « signaux » concernant nos pratiques tarifaires. Vous devez être attentif et éviter toutes conversations ou activités susceptibles d'être considérées comme contestables ou de conduire à des allégations d'activité anticoncurrentielle.

Q. HSH a récemment recruté un employé qui travaillait auparavant pour la concurrence et qui a eu connaissance de renseignements confidentiels et exclusifs sur ce concurrent.

R. Le nouvel employé et le département dans lequel il travaille devraient s'assurer que toutes les obligations légales et relatives à la confidentialité sont respectées pendant la période de transition et d'emploi par HSH. Il est tenu de ne pas divulguer ou se servir d'informations non publiques qu'il a reçues pendant qu'il travaillait au service du concurrent dans le cadre de son travail.

Q. HSH et un concurrent prévoient de construire des hôtels en Europe. Lors d'une

réunion du secteur d'activité, un employé du concurrent suggère de façon informelle à un employé de HSH que les deux groupes hôteliers devraient coordonner les sites de leurs nouveaux établissements pour éviter un « encombrement ».

R. Les employés de HSH devraient être particulièrement sur le qui-vive lorsqu'ils interagissent avec les concurrents. La conversation ci-dessus pourrait enfreindre les lois sur la concurrence. L'employé de HSH serait bien avisé de changer de sujet, de se retirer de la conversation, et de contacter le Département Juridique pour recevoir des conseils.

Q. J'ai entendu parler de certains pays dans lesquels nous exerçons nos activités et qui ne disposent pas de réglementation en matière de concurrence loyale. Par conséquent, pourquoi sommes-nous limités dans ces pays ?

R. Nous continuerons d'exercer nos activités en nous fondant sur les meilleurs principes internationaux disponibles qui, dans certains pays, sont susceptibles d'être une norme plus élevée que l'obligation légale. C'est le choix qu'a fait notre entreprise et nous avons décidé d'être jugés sur la qualité de nos produits et de nos services, non sur notre manière de parvenir à des accords qui s'ajustent au marché de façon déloyale et affectent le choix de nos clients ou de nos locataires.

Eviter les conflits d'intérêts

NOTRE TRADITION D'INTÉGRITÉ REPOSE SUR LA TRANSPARENCE DANS NOS RELATIONS PROFESSIONNELLES

QU'EST-CE QUE LES CONFLITS D'INTÉRÊTS ?

Les situations de conflits d'intérêts surviennent lorsque les intérêts des employés entrent en concurrence ou en conflit avec ceux de la Compagnie. Les employés devraient éviter les situations de conflits d'intérêts, réels ou potentiels, qui peuvent compromettre l'intégrité des employés et menacer les intérêts ou la réputation de la Compagnie.

COMMENT LES CONFLITS POTENTIELS SONT-ILS ÉVALUÉS

Chaque situation est différente et requiert une prise en compte individuelle.

CE QU'IL FAUT FAIRE

- | Conduisez vos affaires de manière professionnelle, impartiale et concurrentielle
- | Évitez les relations d'affaires et les relations personnelles qui causent ou pourraient causer des conflits d'intérêt (réels ou potentiels) ou créer l'apparence d'un conflit
- | Informez votre direction par écrit de toutes activités à l'extérieur, d'intérêts financiers ou de relations qui peuvent vous impliquer dans un conflit d'intérêt ou l'apparence d'un tel conflit

- | Obtenez l'autorisation appropriée avant d'accepter une position de direction, de dirigeant, de conseiller ou de consultant au sein d'une autre organisation
- | Excluez vous de tout processus de prise de décision quand vous avez un intérêt qui influence, ou qui serait perçu comme influençant votre capacité à prendre une décision objective

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- | Recruter, promouvoir ni directement superviser un parent, sauf si cela a été spécifiquement autorisé
- | Offrir des cadeaux, divertissements ou avantages, ni les accepter, de la part d'une personne morale ou physique impliquée dans un appel d'offre ou la soumission de celle-ci auprès d'une entité de HSH
- | Demander un cadeau personnel, des divertissements ou des avantages ou tous autres articles de valeur à un fournisseur, un client ou un partenaire
- | Interférer dans le fonctionnement juste et transparent d'appels d'offre et de soumission de ces offres d'une manière qui puisse improprement influencer la prise de décision ou donner la perception d'influencer improprement les processus de prise de décision
- | Mettre personnellement en place ou assumer des situations dans lesquelles les entités de HSH pourraient avoir un intérêt et qui sont identifiées comme illégales à travers l'utilisation d'informations, de biens ou de ressources de la Compagnie



OÙ S'ADRESSER POUR TROUVER DE L'AIDE

- | Votre manager, le service des Ressources Humaines ou la Direction Générale
- | La Direction Générale
- | Le Siège des Ressources humaines
- | Département Audit et Gestion des Risques
- | Le Département Juridique
- | Directoire du Groupe (GMB)



OUTILS ET RESSOURCES

- | Manuel des Ressources humaines
- | Politique antifraude
- | Politique anticorruption
- | Procédures sur les approvisionnement et les appels d'offres
- | Formulaire de déclaration de conflit d'intérêts

EXEMPLES DE CONFLITS D'INTÉRÊTS POTENTIELS

Intérêt relatif aux participations

Détenir une participation (directement ou indirectement) chez un concurrent, un fournisseur, un locataire, un agent distributeur ou dans une autre Compagnie qui fait des affaires avec HSH, apparaîtrait comme entravant votre jugement de ce qui est dans le meilleur intérêt de HSH.

Opportunités commerciales de HSH

Tirer profit de toute opportunité commerciale et concurrencer HSH en proposant des services, en achetant, ou en vendant tous biens ou en détournant toute opportunité commerciale de HSH

Utilisation d'actifs de HSH

Utilisation de sommes d'argent de HSH, installations, équipement, savoir-faire ou personnel pour toutes autres affaires ou démarches personnelles

Cadeaux / divertissements / Tout élément de valeur

Accepter (directement ou indirectement) tout élément de valeur émanant d'un concurrent, d'un fournisseur, d'un locataire, d'un distributeur ou d'une autre Compagnie – lorsque le but est ou pourrait apparaître comme étant d'influencer de manière inappropriée une décision ou une relation commerciales

Relations personnelles

Diriger une entreprise avec un concurrent, un fournisseur, un locataire, un distributeur ou une autre Compagnie qui est détenue ou contrôlée par un parent, un membre de la famille ou un ami proche. Egalement recruter un parent, un membre de la famille ou un ami proche sans le divulguer



QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

Q. Ma sœur est copropriétaire d'une Compagnie fleuriste qui soumet une offre à HSH. Est-ce acceptable ?

R. La Compagnie de votre sœur peut soumettre une offre à notre entreprise. Toutefois, vous devez divulguer cette relation à votre direction et ne pas être impliqué dans le processus de sélection des offres.

Q. Un directeur recrute un entrepreneur pour un projet de rénovation. En réponse à un appel d'offres ouvert, il reçoit la proposition d'une entreprise dans laquelle son cousin détient un

intérêt important mais passif. L'entreprise de ce cousin a bonne réputation. Elle a proposé un tarif équitable et remplit par ailleurs tous les critères.

R. Le directeur ne devrait pas sélectionner un entrepreneur à moins d'informer sa propre direction du conflit d'intérêt potentiel.

Le directeur peut décider de transférer cette décision à un autre membre de la direction ou prendre d'autres mesures pour atténuer l'apparence d'un conflit.

Entretenir de bonnes relations avec les fournisseurs & les tiers

NOS RELATIONS AVEC NOS FOURNISSEURS DEVRAIENT TOUJOURS ÊTRE PLEINEMENT TRANSPARENTES ET AXÉES SUR LA QUALITÉ À TRAVERS LES STANDARDS DE SERVICE

COMMENT TRAVAILLONS-NOUS AVEC LES FOURNISSEURS

Les employés ne sauraient accepter de sommes d'argent ni d'avantages de la part d'un fournisseur, existant ou potentiel, ni d'un tiers (c'est-à-dire des entrepreneurs, agents, consultants, agences) pour le fait de donner des conseils sur la manière dont un fournisseur pourrait répondre à un appel d'offres afin de devenir un fournisseur de HSH.

Les employés qui accordent des contrats ou qui peuvent influencer l'attribution de contrats, qui créent des cahiers des charges dont résulte l'octroi de marchés, ou qui participent dans les négociations de contrats, doivent être particulièrement vigilants afin d'éviter les actions qui créent une apparence de favoritisme ou qui pourraient porter préjudice à la réputation de la Compagnie.

Les fournisseurs qui proposent à plusieurs reprises des avantages au personnel de la Compagnie devraient être signalés au Département Juridique, qui devrait le porter à l'attention du Directoire du groupe ou aux Directeurs exécutifs

CE QU'IL FAUT FAIRE

- | Tenir un registre approprié, vérifier que les factures représentent avec clarté et les livraisons de biens et les prestations de services



OÙ S'ADRESSER POUR TROUVER DE L'AIDE

- | Votre manager, le service des Ressources humaines ou la Direction Générale
- | La Direction Générale
- | Le Siège des Ressources humaines
- | Département Audit et Gestion des Risques

- | Effectuer les paiements uniquement à la personne ou à l'organisme qui a réellement fourni les biens et les services

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- | Travailler pour tout fournisseur actuellement engagé par HSH
- | Accepter une quelconque forme de rémunération ou d'avantage de la part d'un fournisseur, même si lesdites pratiques sont acceptables dans la culture locale
- | Avoir recours à des fournisseurs qui livrent des produits ou offrent des prestations de services dangereux ou irresponsables sur le plan environnemental, enfreignent la loi ou les réglementations, ont recours au travail d'enfants ou au travail forcé
- | Donner des renseignements commerciaux confidentiels d'un fournisseur (par exemple : des tarifs proposés, des informations sur l'offre gagnante etc.) directement ou indirectement à un autre fournisseur
- | Conclure des ententes particulières



OUTILS ET RESSOURCES

- | Procédures sur les approvisionnements et les appels d'offres
- | Code de déontologie de HSH en matière de chaîne logistique et de fournisseurs
- | Manuel administratif de gestion de la Compagnie (« CMAM »)
- | Formulaire de déclaration de conflit d'intérêts
- | Politique anticorruption

Respect des lois

VOUS DEVEZ À TOUT MOMENT RESPECTER LES LOIS DES PAYS OÙ NOUS EXERÇONS NOS ACTIVITÉS

CONFORMITÉ AUX LOIS

Nous aspirons à insuffler les standards les plus élevés et le niveau d'intégrité le plus ambitieux à chacune de nos activités commerciales.

Nous nous engageons à respecter pleinement toutes les lois et réglementations applicables, sur le fond et sur la forme, ce qui est fondamental pour la manière dont HSH mène ses activités et fait notre succès. Un grand nombre de lois et de réglementations définissent et établissent les obligations que HSH, ses employés à plein temps, à temps partiel, ses contractuels et ses intérimaires doivent suivre. Enfreindre des lois ou des réglementations peut vous exposer ou exposer HSH à de graves conséquences et à une atteinte à notre réputation.

QU'ADVIENT-IL SI NOUS NE RESPECTONS PAS LA LOI

Les violations des lois ou des réglementations peuvent entraîner votre responsabilité pénale ou civile personnelle. Par exemple, la violation de la loi relative à l'assurance contre les accidents du travail. Vous pourriez également faire l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement. Vous pourriez également exposer HSH et ses administrateurs et dirigeants à une responsabilité civile ou pénale.



OÙ S'ADRESSER POUR OBTENIR DE L'AIDE

- | Si vous avez des questions ou des doutes, adressez-vous à votre direction pour lui poser des questions et une formation pourra vous être proposée.
- | Vous pouvez également consulter votre Chef de Service, un Membre du Comité exécutif, la Direction Générale, le service des Ressources humaines ou le Département Juridique à Hong-Kong.



EXEMPLE DE LOIS QUI PEUVENT S'APPLIQUER À VOUS :

- | Lois relatives à la protection des données personnelles
- | Lois du travail
- | Lois relatives à la rémunération des ouvriers ou des employés
- | Lois sur la concurrence
- | Lois anti-corruption
- | Lois environnementales

Glossaire

DOCUMENTS OPÉRATIONNELS

Informations enregistrées sous toute forme ou sur tous médias, créées ou reçues et conservées par la Compagnie (employé, entrepreneur, consultant ou tiers) en tant que preuves complètes et exactes des décisions, activités et transactions de l'entreprise.

ENTREPRENEUR/FOURNISSEUR

Un tiers auquel HSH fait appel pour effectuer une prestation de service ou fournir un produit.

CORRUPTION

Utilisation abusive d'une position de confiance afin d'obtenir un avantage indu et qui peut inclure les pots-de-vin, l'extorsion, la fraude, la tromperie, la collusion, les ententes, l'abus de pouvoir, le détournement et le blanchiment d'argent.

PAIEMENT LÉGITIME À UNE INSTITUTION GOUVERNEMENTALE

Un paiement légitime fait à une institution gouvernementale ou à un fonctionnaire pour permettre, ou accélérer, une action gouvernementale de routine (c'est-à-dire des actions qui sont normalement et communément effectuées). Les exemples incluent les paiements énumérés sur les barèmes de prix pour accélérer la délivrance ou le traitement des visas légitimes, la planification des inspections, ou les liaisons téléphoniques ou autres services d'utilité publique. L'action gouvernementale de routine n'inclut pas les décisions discrétionnaires (notamment l'attribution ou la poursuite d'activités avec une partie) par un fonctionnaire gouvernemental.

FONCTIONNAIRE GOUVERNEMENTAL

Inclut :

- tout fonctionnaire ou employé d'une institution gouvernementale;
- tout fonctionnaire ou employé d'une organisation internationale publique (par exemple, les Nations unies ou le Fonds monétaire international) ;
- tout fonctionnaire ou employé d'un service ou d'un organisme gouvernemental ou d'une organisation internationale publique ;

- toute personne agissant en sa qualité officielle pour un gouvernement ou une organisation internationale publique ;
- partis politiques ou candidats ; et
- un parent ou associé ou un tel fonctionnaire public.

DROGUES ILLICITES

Les drogues jugées illicites et/ou les médicaments sur ordonnance détenus sans ordonnance valable. Cela inclut la marijuana, le LSD, d'autres hallucinogènes, la cocaïne, l'héroïne, d'autres narcotiques, les amphétamines, les barbituriques ou les tranquillisants non prescrit par un médecin.

INFORMATIONS PRIVILÉGIÉES

Egalement appelées informations importantes, non publiques, il s'agit d'informations concernant la Compagnie, non disponibles au grand public, qui pourraient affecter le cours d'un titre en bourse et qu'un investisseur raisonnable considérerait comme importantes pour décider d'acheter, de vendre ou de conserver ce titre.

DÉLIT D'INITIÉ

Le recours à des informations privilégiées pour bénéficier de l'achat ou de la vente d'actions et de titres de la Compagnie (ou encourager quelqu'un d'autre à agir ainsi).

PARENT

Un parent inclut un(e) conjoint(e), partenaire, parent, beau-parent, enfant, beau-fils/belle-fille, frère/sœur, frère/sœur par alliance, neveu, nièce, tante, oncle, grand-parent, petit-fils/petite-fille et partenaire de ces derniers.

TIERS

Tout individu ou entité extérieurs à notre groupe qui interagit avec la Compagnie et peut inclure des clients, des locataires, des invités, des fournisseurs, des entrepreneurs, des agents et des partenaires de joint-venture (coentreprise).

Addendum au Code de déontologie

Note générale à l'Addendum : Le présent addendum fait partie intégrante du Code de Déontologie. Les politiques et procédures de la Compagnie (notamment les codes d'usage ainsi que les contrôles de gestion) sont également trop nombreux pour que la liste soit exhaustive. Certains ont été soulignés ci-dessous pour faciliter les références. Veuillez vous référer au site intranet Sphère pour d'autres politiques, procédures, livrets, manuels et guides qui doivent également être respectés en vertu du Code.

Référence de section au Code de déontologie	Outils & ressources
Notre lieu de travail & les communautés	
Protection de nos données confidentielles & informations personnelles	<ul style="list-style-type: none"> Manuel HSH relatif à confidentialité des données
Réalisation d'opérations sur les titres de la Compagnie	<ul style="list-style-type: none"> La politique de HSH en matière de signalement des informations privilégiées
Nos pratiques professionnelles	
Diriger une entreprise sans corruption	<ul style="list-style-type: none"> Politique anticorruption
Relations avec les concurrents	<ul style="list-style-type: none"> Charte de la concurrence HSH
Eviter les conflits d'intérêts	<ul style="list-style-type: none"> Politique anticorruption
Entretenir de bonnes relations avec les fournisseurs & les tiers	<ul style="list-style-type: none"> Politique anticorruption

* Avis de non-responsabilité – Il est reconnu que des exigences plus strictes peuvent exister dans les juridictions de divers pays dans lesquels nous opérons. Par conséquent, les politiques & procédures répertoriées dans l'addendum peuvent également varier d'un pays à l'autre pour tenir compte de cette différence. Les principes énoncés dans le Code de Déontologie prévalent en cas d'exigences contradictoires dans les politiques et procédures du pays d'opérations.



THE HONGKONG AND SHANGHAI HOTELS, LIMITED
香港上海大酒店有限公司