

THE LIVING CIRCLE

LUXURY FED
BY NATURE



PRINCIPES DE CONDUITE
Code of Conduct



PRINCIPES DE CONDUITE

Principes de notre collaboration, de notre gestion et de nos prestations aux hôtes au sein de The Living Circle
«Code of Conduct», 01.09.2023

Chers collaborateurs
Chers hôtes
Chers partenaires commerciaux

Chaque jour, nous créons pour nos hôtes des moments inoubliables et uniques. Que ce soit dans l'un de nos hôtels, restaurants ou avec les produits de nos exploitations agricoles.

Par conséquent, notre vision d'entreprise est d'être le premier groupe suisse d'hôtellerie et d'agriculture qui redéfinit le luxe: proche de la nature, régional, chargé d'histoire et authentique.
Nos expériences de haut vol éveillent les sens.

Afin de mettre en œuvre efficacement notre vision, nous avons redéfini nos valeurs d'entreprise et adopté le Code of Conduct. Avec nos valeurs vécues «Famiglia», «Attention», «Passion» et «Wow», nous parvenons à susciter l'enthousiasme, que ce soit en tant que collaborateurs, hôtes ou partenaires commerciaux.

Nos douze principes de comportement sont le reflet de notre action quotidienne. Ils sont soutenus par nos propriétaires, notre conseil d'administration, notre direction ainsi que par nos hôtes. Nous invitons nos collaborateurs, nos hôtes et nos partenaires commerciaux à les suivre. Car ce n'est qu'ensemble que nous pouvons atteindre notre vision d'entreprise et créer quelque chose d'unique.

Nous prenons le respect du Code of Conduct au sérieux et avons mis en place un service d'information où les éventuels manquements peuvent être signalés à tout moment.

Par notre action, nous sommes convaincus de créer une nouvelle norme.

Votre

Jürg Schmid
Président du conseil
d'administration
The Living Circle Group

Marco Zanolari
CEO
The Living Circle Group

Thomas Hildebrand
CFO
The Living Circle Group

12-CONSTITUER DES PHRASES DIRECTRICES NOTRE CODE DE CONDUITE/ CODE DE CONDUITE

Les principes de conduite suivants reflètent notre culture d'entreprise, nos valeurs, notre morale, notre éthique ainsi que notre attitude vis-à-vis de notre personnel, de nos fournisseurs et de notre clientèle.

1 *Nous traitons toutes les personnes de la même manière.*

Nous ne tolérons aucun traitement défavorable ni aucune discrimination sur la base du sexe, de la religion, de l'origine ou encore de l'orientation sexuelle à l'encontre ou entre nos collaborateurs et collaboratrices, de la part des responsables hiérarchiques, des fournisseurs ou de la clientèle ou à l'encontre de ces mêmes personnes.

2 *Nous ne fermons pas les yeux.*

Nous ne tolérons aucune conduite inacceptable, qu'elle soit adoptée ou subie par nos collaborateurs et collaboratrices, nos fournisseurs ou notre clientèle et ne manquons pas d'intervenir.

Nous appliquons une politique de tolérance zéro contre le harcèlement sexuel, la violence et l'intimidation.

Nous mettons en garde la personne en cause immédiatement et avec fermeté.

Nous signalons les faits à la personne responsable, aux RH ou au service de médiation anonyme¹

3 *Nous faisons également des erreurs.*

Nous admettons les erreurs commises, communiquons ouvertement à ce sujet et en tirons les leçons qui s'imposent.

Nous discutons des erreurs au sein de l'équipe et entre collègues, élaborons des solutions d'amélioration et signalons les besoins en formation.

Dans l'idéal, nous ne commettons donc pas deux fois la même erreur.

4 *Nous misons sur une approche directe, transparente, sincère et chaleureuse.*

Nous entretenons des relations directes, transparentes, sincères et chaleureuses. Nous nous attachons à créer et ne colportons pas de rumeurs. Au contraire, nous nous adressons directement à la personne concernée.

Nous faisons des retours clairs et prônons une approche directe, sans être blessante. Nous pouvons être en désaccord, mais nous restons toujours factuels et orientés vers les solutions.

Slogan sur la sincérité:
*«Never lie to me.
I never lie to you.
I never lie for you.»*

5 *Nous nous intéressons à notre clientèle.*

Nous saluons chaque personne et nous intéressons à elle lors de nos conversations. Nous traitons notre clientèle d'égal à égal.

Notre clientèle aussi peut parfois se tromper, nous lui faisons alors remarquer avec assurance et courtoisie.

6 *Nos collaborateurs et collaboratrices sont tout aussi importants que notre clientèle.*

Nous nous intéressons à nos collaborateurs et collaboratrices, les impliquons, les faisons progresser et nous engageons à leur offrir un lieu de travail sûr et agréable.

Nous proposons des formations, développons des références et aspirons à être une expérience particulièrement intéressante dans leur parcours professionnel.

Nous avons l'ambition d'être l'un des meilleurs employeurs de notre branche.

7 *Nous nous engageons en faveur de la durabilité écologique.*

Nous mettons tout en oeuvre pour tenir notre promesse client «luxury fed by nature»: notre clientèle doit pouvoir en profiter l'esprit tranquille.

Nous privilégions ainsi l'approvisionnement en produits régionaux, vérifions leur mode de fabrication et nous engageons en faveur d'une production responsable.

Nous renonçons aux produits et marchandises non durables ou nocifs chaque fois que nous le pouvons.

8 *Nous faisons preuve de simplicité dans notre façon d'être, mais d'exigence dans nos prestations.*

Nous exigeons de nos collègues, de nos responsables hiérarchiques et de nous-mêmes une qualité et un service d'exception.

Nous entretenons une culture du tutoiement décontractée et respectueuse entre nous.



¹Service confidentiel et anonyme: SIZ Care, contact

9 *Nous assumons nos responsabilités.*

Nous nous fixons des objectifs clairs, les poursuivons avec cohérence et agissons de manière responsable envers nos collaborateurs et collaboratrices, nos responsables hiérarchiques, nos partenaires, nos fournisseurs et notre clientèle tout au long du chemin.

Nous sommes les ambassadeurs et les ambassadrices de notre établissement. Nous avons donc aussi le sens des responsabilités dans la sphère privée, même sur les réseaux sociaux.

10 *Nous accordons la priorité à la passion.*

Nous créons de bons moments pour notre clientèle, lesquels se transforment en souvenirs. C'est en cela que consistent notre mission et notre raison d'être.

Nous faisons tout ce que nous pouvons pour assurer nos prestations avec joie, engagement et passion.

Nous veillons à offrir les conditions et l'environnement adéquats de sorte que nos équipes accomplissent leur travail avec joie et passion.

La passion est notre priorité absolue dans toutes nos activités.

11 *Nous agissons avec diligence.*

Nous prenons soin du matériel et des marchandises, exactement comme s'ils nous appartenaient.

12 *Nous ne corrompons personne et ne nous laissons pas corrompre.*

Nous acceptons les invitations ainsi que les petits cadeaux de politesse usuels dans le secteur, en offrons ou en envoyons avec plaisir (*cf. directives).

En dehors de ce cadre, nous n'acceptons aucun cadeau ni aucune invitation sans en informer nos responsables hiérarchiques.

Nous attribuons systématiquement les ristournes et les conditions spéciales pour volume à l'établissement, preuve à l'appui.

Nous faisons preuve de générosité vis-à-vis de la clientèle habituelle.
Stammgästen gegenüber sind wir grosszügig.



THE LIVING  CIRCLE LUXURY FED BY NATURE