



# Politique de signalement

---

Politique d'entreprise du Groupe  
Amadeus

JUIN 2023

# amadeus

## Index

1 Historique.....	3
2 Objectif .....	4
3 Protections offertes aux parties déclarantes et aux personnes concernées .....	4
<b>3.1 Le Canal de signalement est un outil tiers .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 Protection des données à caractère personnel .....</b>	<b>5</b>
<b>3.3 Confidentialité et anonymat .....</b>	<b>5</b>
<b>3.4 Absence de représailles .....</b>	<b>6</b>
<b>3.5 Autres droits et garanties dont disposent les parties déclarantes .....</b>	<b>6</b>
<b>3.6 Droits et garanties des personnes présumées fautives.....</b>	<b>7</b>
4 Procédure de gestion des signalements .....	8
<b>4.1 Évaluation du signalement.....</b>	<b>8</b>
<b>4.2 Enquête sur le signalement .....</b>	<b>9</b>
<b>4.3 Résultat de l'enquête .....</b>	<b>9</b>
<b>4.4. Conservation des données à caractère personnel.....</b>	<b>10</b>
5 Génération de rapports .....	10
6 Procédure d'exception.....	11
7 Propriété et conseils supplémentaires .....	11
<b>Annexe 1.....</b>	<b>12</b>
<b>Menaces et tentatives de représailles conformément à l'article 19 de la directive UE 2019/1937</b> .....	<b>12</b>

# amadeus

## 1 Historique

Amadeus et sa direction s'engagent à assurer une croissance durable de l'entreprise dans le respect des normes les plus strictes en matière d'éthique professionnelle, telles que définies dans le Code de déontologie et d'éthique d'Amadeus (CEBC). Nous nous efforçons également d'être reconnus pour nos pratiques et nos programmes en matière de gouvernance d'entreprise. Dans ce contexte, comme le prévoit le CEBC, [notre principe directeur est l'intégrité](#), c'est-à-dire l'intégrité personnelle de chaque membre de la communauté Amadeus et notre intégrité professionnelle en tant qu'organisation commerciale.

Pour garantir l'intégrité, la transparence et la responsabilité, il est essentiel de mettre en place un mécanisme permettant aux employés d'Amadeus et aux tiers de signaler toute pratique commerciale et/ou conduite présumée susceptible de constituer une violation du CEBC, de la Politique de l'entreprise en matière de lutte contre la criminalité, de la loi, de la réglementation ou de toute autre politique d'Amadeus relative aux pratiques commerciales ou à l'éthique professionnelle ([Violation](#)).

Ce mécanisme est appelé le [Canal de signalement](#).

Il est essentiel que toute personne souhaitant signaler un problème par le biais du Canal de signalement sache que:

- il s'agit d'un moyen sûr et efficace d'envoyer une demande ou un rapport, de manière anonyme si vous le souhaitez ;
- les problèmes signalés feront l'objet d'une attention appropriée de la part de la direction et les enquêtes seront menées de manière objective, discrète et indépendante ;  
le Canal de signalement garantit la confidentialité des informations fournies ainsi que l'identité de la partie déclarante et des personnes concernées mentionnées dans le rapport ;
- les personnes qui signalent des préoccupations de bonne foi ne feront pas l'objet de représailles ou de discrimination ;
- la présomption d'innocence de toute personne mentionnée dans le rapport sera garantie ; et
- si une Violation est avérée, la Société prendra des mesures disciplinaires en conséquences, et envisagera des mesures correctives visant à empêcher que des violations potentielles ne se reproduisent à l'avenir.

# amadeus

## 2 Objectif

La présente Politique s'applique à Amadeus IT Group S.A. (la « Société ») et à toutes les sociétés du Groupe Amadeus où la Société détient ou contrôle, directement ou indirectement, la majorité des actions, ainsi qu'à toutes les autres sociétés d'Amadeus non détenue à 100 % qui ont accepté d'être liées par la présente Politique.

La Politique de signalement présente le canal permettant de signaler certaines violations de la loi, de la réglementation, du CEBC ou de toute politique d'Amadeus relative aux pratiques commerciales ou à l'éthique professionnelle. Amadeus attend de tous ses collaborateurs, quel que soit leur ancienneté, leur poste ou leur relation avec Amadeus, qui ont connaissance d'une Violation ou qui la soupçonnent fortement, qu'elles signalent immédiatement le problème, qu'il s'agisse d'employés ou d'anciens employés d'Amadeus, de leurs proches, de sous-traitants et/ou de tiers tels que des fournisseurs, des partenaires, des clients ou des actionnaires.

Si l'une des dispositions de la présente Politique enfreint ou entre en conflit avec les lois ou les réglementations locales applicables dans un pays, ces lois ou réglementations locales, le cas échéant, prévaudront dans le pays en question. En outre, veuillez noter que la présente Politique peut être liée à des politiques locales en fonction de la gravité et des aspects de chaque cas soulevé, par exemple les politiques locales relatives aux griefs et aux mesures disciplinaires.

## 3 Protections offertes aux parties déclarantes et aux personnes concernées

Toutes les personnes qui effectuent un signalement de bonne foi par le biais du Canal de signalement bénéficieront des protections décrites ci-dessous. Si le service Conformité de l'entreprise reçoit un signalement relatif à une Violation en dehors du Canal de signalement (par exemple, une lettre, un e-mail, un témoin, des informations communiquées au supérieur hiérarchique de la partie déclarante), les informations seront ultérieurement enregistrées dans le Canal de signalement. Pour garantir ces protections dès le départ, le Canal de signalement doit être utilisé par la partie déclarante. Tant que les informations ne sont pas enregistrées dans le Canal de signalement, les garanties techniques et procédurales, ainsi que les mesures de protection prévues dans la présente Politique peuvent ne pas être applicables.

La présomption d'innocence est en outre garantie aux personnes faisant l'objet d'un signalement ou à toute autre personne citée dans le signalement.

# amadeus

## 3.1 Le Canal de signalement est un outil tiers

Le Canal de signalement est un outil externe, hébergé en dehors des serveurs d'Amadeus sur les serveurs de notre prestataire de services Business Keeper (ou BKMS) en Allemagne, ce qui garantit l'application des normes les plus strictes en matière de confidentialité, de sécurité et de respect de la vie privée. Les informations sont chiffrées et stockées dans un environnement BKMS sécurisé distinct.

BKMS ne peut pas accéder aux données contenues dans le Canal de signalement d'Amadeus.

## 3.2 Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de la gestion du Canal de signalement, Amadeus s'engage à agir conformément à la législation applicable en matière de protection des données en protégeant la confidentialité des données à caractère personnel qu'elle collecte et traite. La politique de confidentialité relative au Canal de signalement fournit plus de détails sur cette procédure.

## 3.3 Confidentialité et anonymat

La présente Politique et le Canal de signalement garantissent la confidentialité de l'identité des parties déclarantes et des tiers cités dans un signalement, ainsi que de l'allégation ou de l'incident signalé et des actions menées dans le cadre de la gestion et du traitement de ces informations.

Toutes les violations présumées doivent être traitées avec le plus grand soin et la plus grande confidentialité pendant toute la durée de la procédure d'examen, tant par la partie déclarante que par les personnes qui peuvent être informées de la survenance d'une violation présumée ou qui sont impliquées dans une enquête.

Les détails des enquêtes et/ou du signalement écrit ne seront pas divulgués ou discutés avec d'autres personnes que celles associées à la Société, en interne ou en externe, qui ont un besoin légitime d'en prendre connaissance pour s'acquitter de leurs devoirs et responsabilités en matière d'enquête ou de réparation.

Amadeus peut également divulguer des données à caractère personnel si la loi, la réglementation ou une assignation l'exige, si le gouvernement ou les forces de l'ordre le demandent ou autrement tel qu'exigé ou autorisé par la loi. En outre, une partie déclarante peut être invitée à faire une déclaration aux forces de l'ordre compétentes ou à fournir des preuves dans la mesure où la loi ou une ordonnance d'un tribunal l'exige.

# amadeus

Amadeus a pris des mesures techniques appropriées pour garantir l'anonymat des parties déclarantes, au cas où elles choisiraient d'effectuer leur signalement de manière anonyme. Dans le cadre de la procédure d'enquête, la partie déclarante doit créer une boîte de réception sécurisée qui lui permettra d'interagir avec le service des enquêtes (Conformité de l'entreprise) de manière totalement anonyme.

## 3.4 Absence de représailles

Aucune représailles, menace ou discrimination n'aura lieu à l'encontre des personnes qui signalent de bonne foi un problème dans le cadre de la présente Politique. Les représailles correspondent à toute action, entreprise ou non, qui cause un préjudice financier, professionnel ou émotionnel à une partie déclarante en guise de punition pour avoir effectué un signalement. L'Annexe 1 fournit une liste plus détaillée des actes pouvant être considérés comme des représailles.

Il est strictement interdit de prendre ou de menacer de prendre des mesures de représailles à l'encontre d'une personne ayant fait part de ses préoccupations dans le cadre de la présente Politique. La personne qui menace de prendre des mesures de représailles fera l'objet de mesures disciplinaires appropriées pouvant aller jusqu'au licenciement ou à une action en justice.

Si une partie déclarante soupçonne qu'elle fait l'objet de représailles après avoir effectué un signalement, elle doit immédiatement le déclarer en utilisant le Canal de signalement.

Amadeus reconnaît qu'il peut arriver qu'une personne fasse un signalement de bonne foi, qui s'avère par la suite non fondé. Dans ce cas, aucune mesure préjudiciable à la partie déclarante ne sera prise. Toutefois, Amadeus prendra des mesures à l'encontre des personnes qui, intentionnellement ou par malveillance, fournissent des informations fausses ou trompeuses contre une autre personne. Les cas signalés de mauvaise foi feront l'objet de mesures disciplinaires.

## 3.5 Autres droits et garanties dont disposent les parties déclarantes

Lorsqu'une partie déclarante effectue un signalement, Amadeus en assure le suivi dans les 3 mois et informe la partie déclarante de l'état de l'analyse (par exemple, si elle est en cours ou clôturée). Ce délai peut être prolongé de 3 mois supplémentaires si les circonstances particulières de l'affaire l'exigent (par exemple, la nature et la complexité de l'objet du signalement, qui peut nécessiter une longue enquête).

# amadeus

Amadeus est convaincue que son Canal de signalement est conçu, mis en œuvre et exploité de manière sécurisée, conformément aux réglementations applicables qui garantissent les protections nécessaires des parties déclarantes et de toute autre personne mentionnée dans les signalements, et qu'il empêche l'accès des membres du personnel non autorisés.

En outre, la direction d'Amadeus a désigné le service Conformité de l'entreprise, un service impartial, exempt de tout conflit d'intérêts, comme compétent pour recevoir les signalements et en assurer le suivi. Le service Conformité de l'entreprise évaluera le problème, mènera une enquête si nécessaire et préparera un rapport, sauf dans les cas suivants :

- i. le signalement concerne le service Conformité de l'entreprise, auquel cas il sera automatiquement transmis au service Audit interne du groupe. Le service Conformité de l'entreprise ne pourra pas voir ces signalements ;
- ii. le service Conformité de l'entreprise a un conflit d'intérêts quelconque en raison des faits de l'affaire, auquel cas le signalement sera transmis au service Audit interne du groupe et reçu par celui-ci ;
- iii. le signalement est lié au harcèlement (moral ou sexuel) et/ou à la discrimination, auquel cas il sera reçu par les services P&C et Conformité de l'entreprise qui l'examineront conjointement. Si le signalement concerne un membre du service P&C, il sera automatiquement transmis au service Conformité de l'entreprise ;
- iv. dans certains cas, en raison de la sensibilité des faits signalés ou de la complexité technique de l'enquête, le service Conformité de l'entreprise peut décider de confier l'enquête à un tiers indépendant (par exemple, un cabinet d'avocats ou un consultant).

Compte tenu de ce qui précède, les parties déclarantes sont vivement encouragées à faire d'abord un signalement en interne via le Canal de signalement d'Amadeus. Si aucun retour et/ou suivi approprié n'est reçu de la part d'Amadeus, conformément à la politique, la législation européenne et nationale peut, dans certaines circonstances, étendre la protection des parties déclarantes à une personne qui effectue un signalement externe aux autorités compétentes.

## 3.6 Droits et garanties des personnes présumées fautives

La présomption d'innocence et les droits de défense de toute personne nommée ou mentionnée dans un signalement sont garantis tout au long de la procédure d'enquête.

Toute personne faisant l'objet d'un signalement sera informée de l'existence de ce signalement à son encontre dès que la procédure d'enquête le permet. Toutefois, lorsqu'il existe un risque important que cette notification affecte la capacité à enquêter efficacement sur le signalement ou à rassembler les preuves nécessaires, la notification aux personnes concernées peut être retardée aussi longtemps que ce risque existe.

# amadeus

## 4 Procédure de gestion des signalements

Le service Conformité de l'entreprise recevra les signalements, les examinera, enquêtera dessus et en assurera le suivi, sauf dans les cas mentionnés à la section 3.5.

Après avoir effectué un signalement, la partie déclarante recevra un numéro de référence lui permettant de créer une boîte de réception sécurisée, afin d'être en mesure de recevoir des informations et de fournir des indications supplémentaires. Si la partie déclarante s'est correctement identifiée (c'est-à-dire qu'elle a indiqué son nom et son prénom dans le Canal de signalement) ou si elle souhaite rester anonyme et a configuré une boîte de réception sécurisée, un accusé de réception lui sera envoyé dans les 7 jours.

Les différentes phases de la procédure de gestion des signalements sont décrites ci-dessous:

### 4.1 Évaluation du signalement

Lorsqu'un signalement est reçu, le service Conformité de l'entreprise décide de le traiter ou non, en fonction des informations fournies par la partie déclarante. Le signalement sera rejeté dans les cas suivants :

- si les faits signalés ne sont pas liés à une Violation potentielle ;
- si le signalement est manifestement infondé ; ou
- la partie déclarante ne fournit pas suffisamment d'informations pour permettre la vérification des faits et si, après avoir demandé des informations supplémentaires, elle ne fournit rien de plus.

Si un signalement n'est pas soumis à la Politique de signalement, le service Conformité de l'entreprise redirigera le signalement comme il convient.

Si, après une analyse préliminaire des faits, il est considéré que le signalement contient suffisamment d'informations, une vérification des faits sera effectuée. Selon la nature et l'étendue de la Violation alléguée, l'allégation peut :

- faire l'objet d'une enquête de la part d'Amadeus ;
- être envoyée à une partie externe telle qu'un cabinet d'avocats ou un consultant chargé de l'enquête ; ou
- être transmise à la police ou à un organisme de réglementation ou d'application de la loi.

# amadeus

La vérification de certains signalements, en raison des faits allégués, doit être considérée comme une priorité. Plus précisément, les faits les plus pertinents seront ceux liés à des situations qui peuvent faire référence à la corruption, qui ont trait à une responsabilité pénale potentielle, qui sont contraires à la loi (comme le harcèlement sexuel), qui peuvent affecter la réputation de la société, qui peuvent avoir un impact économique significatif pour la société ou qui affectent les cadres ou un grand nombre d'employés.

## 4.2 Enquête sur le signalement

Si, après un examen préliminaire des faits, le service Conformité de l'entreprise estime qu'il existe un soupçon raisonnable de mauvaise conduite potentielle, les faits feront l'objet d'une enquête et d'une vérification.

Le service Conformité de l'entreprise dirigera les enquêtes (sauf dans les cas mentionnés ci-dessus à la section 3.5) et mènera les actions et les entretiens (par exemple, avec les parties concernées et les témoins) qu'il jugera nécessaires. Tous les employés d'Amadeus sont tenus de coopérer à l'enquête.

Dans le cadre des enquêtes sur les signalements, la présente Politique et le Protocole d'enquête seront suivis afin de garantir que les enquêtes seront menées de manière cohérente et qu'une procédure établie a été suivie dans tous les cas.

## 4.3 Résultat de l'enquête

Une fois que l'enquête indépendante et objective sur les faits allégués est terminée, le service Conformité de l'entreprise transmet les informations et les conclusions basées sur les faits recueillis au cours de l'enquête dans un Rapport écrit. Deux situations peuvent se produire:

- le rapport est étayé s'il peut être démontré qu'au moins l'un des faits signalés constitue une Violation ;
- le rapport n'est pas étayé s'il n'est pas possible de démontrer qu'au moins l'un des faits signalés constitue une Violation.

# amadeus

## 4.4. Conservation des données à caractère personnel

Au cours de la procédure de gestion des signalements, la Société se conformera à la législation applicable en matière de protection des données, en protégeant les informations stockées.

Après l'enquête, les données à caractère personnel fournies par le biais du Canal de signalement et recueillies pendant la procédure d'enquête seront conservées dans un répertoire confidentiel.

Amadeus peut divulguer des données à caractère personnel si la loi, la réglementation ou une assignation l'exige, si le gouvernement ou les forces de l'ordre le demandent ou autrement tel qu'exigé ou autorisé par la loi. En outre, une partie déclarante peut être invitée à faire une déclaration aux forces de l'ordre compétentes ou à fournir des preuves dans la mesure où la loi ou une ordonnance d'un tribunal l'exige.

## 5 Génération de rapports

Le service Conformité de l'entreprise informera périodiquement le Comité d'audit d'Amadeus des éléments suivants :

- des données statistiques et de la nature des plaintes reçues ;
- les plaintes reçues par le biais du Canal de signalement, l'état des analyses des enquêtes et les enquêtes pertinentes clôturées, si elles affectent matériellement la réputation d'Amadeus ou pourraient avoir un impact financier significatif sur la société.

Toutes les informations partagées seront rendues anonymes en l'absence d'exigences légales impérieuses.

Les départements ou unités commerciales identifiés dans les plaintes participent à l'élaboration de tout plan de remédiation et en assurent la mise en œuvre et le suivi. Le service Conformité de l'entreprise partagera tous les plans de remédiation avec le service Audit interne du groupe, au cas où ce dernier pourrait fournir une assistance aux départements concernés dans le cadre du plan d'audit programmé du groupe.

# amadeus

## 6 Procédure d'exception

Toute exception ou limitation à la mise en œuvre et à la validité de la présente Politique (par exemple en raison de contraintes juridiques) doit être approuvée par le Directeur des risques et de la conformité du groupe Amadeus.

Toutes les sociétés Amadeus doivent s'assurer que la présente Politique est en vigueur pour toutes les personnes relevant de leur champ d'application respectif, quelles que soient leur ancienneté, leur durée d'emploi, etc.

La direction doit veiller à ce que la Politique soit disponible en permanence et accessible à tous (que ce soit dans sa version originale en anglais ou dûment adaptée à la langue et aux réglementations locales, conformément à la Procédure d'exception décrite précédemment)

## 7 Propriété et conseils supplémentaires

Le propriétaire de la présente Politique est le service Conformité de l'entreprise. Le service Conformité de l'entreprise supervisera et administrera la Politique, développera et maintiendra des procédures et des directives pour soutenir la Politique, et travaillera avec les principales parties prenantes pour veiller à ce qu'elles reçoivent toutes une communication et une formation adéquates sur la Politique et ses implications.

Toute question ou demande de clarification sur un point relevant de la présente Politique peut être adressée au service Conformité de l'entreprise.

# **Annexe 1**

## **Menaces et tentatives de représailles conformément à l'article 19 de la directive UE 2019/1937**

- a. suspension, mise à pied, licenciement ou mesures équivalentes ;
- b. rétrogradation ou refus de promotion ;
- c. transfert de fonctions, changement de lieu de travail, réduction du salaire, modification des horaires de travail ;
- d. refus de formation ;
- e. évaluation négative des performances ou des références d'emploi ;
- f. imposition ou administration d'une mesure disciplinaire, d'un blâme ou d'une autre sanction, y compris une sanction financière ;
- g. coercition, intimidation, harcèlement ou ostracisme ;
- h. discrimination, traitement désavantageux ou injuste ;
- i. défaut de conversion d'un contrat de travail temporaire en contrat permanent, alors que le travailleur s'attendait légitimement à ce qu'on lui propose un emploi permanent ;
- j. non-renouvellement ou rupture anticipée d'un contrat de travail temporaire ;
- k. préjudice, y compris à la réputation de la personne, en particulier sur les réseaux sociaux, ou perte financière, y compris la perte d'activité et la perte de revenus ;
- l. mise sur liste noire sur la base d'un accord informel ou formel à l'échelle d'un secteur ou d'une industrie, qui peut impliquer que la personne ne trouvera pas, à l'avenir, d'emploi dans le secteur ou l'industrie en question ;
- m. résiliation ou annulation anticipée d'un contrat de biens ou de services ;
- n. annulation d'une licence ou d'un permis ;
- o. orientations psychiatriques ou médicales.