



CODE DE CONDUITE PROFESSIONNELLE ET D'ÉTHIQUE



Voici votre code de conduite professionnelle et d'éthique.

Employés, administrateurs ou dirigeants d'une société Survitec en propriété exclusive ou en coentreprise, tous doivent :
Lisez-le, comprenez-le et, surtout, utilisez-le si vous en avez besoin.



TABLE DES MATIÈRES

- Message de notre directeur général (PDG) Page 4
- À quoi sert le Code de conduite professionnelle et d'éthique Page 6
- Comment en savoir plus sur ce Code Page 7
- Respect de la loi, de ce Code et des politiques de Survitec Page 7
- Parle Page 8
- Ligne d'assistance téléphonique de Survitec Page 9
- Élimination des pots-de-vin, de la corruption, de la fraude et du blanchiment d'argent Page 10
- Cadeaux et invitations Page 11
- Conformité des produits Page 12
- Tenue de livres et registres exacts Page 13
- Documentation appropriée Page 13
- Conflits d'intérêt Page 14
- Règles antitrust et de concurrence Page 15
- Contrôles des échanges commerciaux Page 16
- Activités politiques Page 17
- Un lieu de travail sain et sécurisé Page 18
- Un lieu de travail sans discrimination ni harcèlement Page 19
- Délit d'initié Page 20
- Confidentialité et propriété intellectuelle Page 20
- Protection des données personnelles Page 22
- Traitement équitable de nos clients Page 23
- Esclavage moderne Page 24
- Protection des biens Page 25
- Protection de l'environnement Page 25
- Communications et médias sociaux Page 26
- Dossiers de la société Page 26
- Technologie de la société Page 27
- Ligne d'assistance téléphonique de Survitec Quatrième de couverture

MESSAGE DE NOTRE DIRECTEUR GÉNÉRAL (PDG)

Le présent Code de conduite professionnelle et d'éthique (le « Code ») établit la norme selon laquelle fonctionne notre groupe et la façon dont nous nous comportons et prenons des décisions, quels que soient les défis et les pressions en présence : avec le plus haut degré d'intégrité, d'honnêteté, de conduite éthique et de respect de la loi.

Notre Code s'inspire également de nos valeurs fondamentales, à savoir la sécurité, les clients, les employés, l'excellence, l'innovation et l'intégrité.

Ces valeurs et ce code sont les fondements sur lesquels Survitec construit et entretient des relations et une réputation avec les industries que nous servons, qui nous font confiance pour fournir des solutions technologiques essentielles au maintien de la vie, qui protègent ceux qui comptent sur nous - chaque jour.

N'oubliez surtout pas que les normes, les attentes et les valeurs abordées dans ce Code nous concernent tous, quel que soit notre poste ou notre lieu de travail.

Elles s'appliquent dans nos échanges professionnels et dans nos interactions avec chacune de nos parties prenantes, notamment les organismes de réglementation, les partenaires, les fournisseurs, les clients et les actionnaires ainsi que les acteurs des communautés voisines.

Étant donné qu'il constitue également le socle de notre réussite, tout manquement à ce Code aura des conséquences, notamment des mesures disciplinaires pour les individus, mais également des

préjudices financiers et des atteintes à la réputation pour notre société.

Nous devons garder à l'esprit les engagements que nous avons pris les uns envers les autres et envers notre société pour parler ouvertement d'une situation lorsque nous savons, ou soupçonnons, qu'elle est contraire à ce Code et menace notre réputation durablement acquise.

Vous trouverez dans les sections Parler et Ligne d'assistance téléphonique pour la conformité et l'éthique les processus et contacts disponibles pour communiquer vos préoccupations et vos questions. Nous tenons également à insister sur le fait que les représailles envers toute personne qui « parle » ne seront pas tolérées. Les signalements formulés en toute bonne foi pour dénoncer une violation potentielle au Code sont confidentiels.

Nous vous remercions de votre engagement envers nos valeurs et ce Code. La société Survitec se définit par ses employés et par la manière dont nous atteignons le plus haut degré d'intégrité et préservons notre réputation d'excellence et d'innovation que nos Clients attendent de nous chaque jour.



Robert Steen Kledal

Directeur général

VALEURS ET COMPORTEMENTS

Les valeurs et comportements constituent le cadre de notre Code de conduite professionnelle et d'éthique.

Nos valeurs définissent qui nous sommes et la manière dont nous nous comportons, même lorsque nous sommes à l'abri des regards. Ce Code constitue un cadre permettant de définir la conduite que nous devons adopter.



La **sécurité** et la réduction des risques font partie intégrante de toutes nos activités

Vous encouragez une culture de soutien et de responsabilité, en soulevant les problèmes, en admettant les erreurs sans crainte et en soulignant vos propres erreurs. Vous travaillez sans relâche pour améliorer la sécurité et le bien-être de vous-mêmes et des autres.



Nous nous engageons à apporter une réelle valeur ajoutée à nos **clients** et à leur inspirer confiance

Vous donnez la priorité au client, qu'il s'agisse d'un client interne ou externe, dans vos décisions et vos actions. Vous recherchez constamment des occasions d'améliorer l'expérience client. Vous gérez les attentes de la bonne manière, en étant ouvert et transparent.



Nous prenons soin de nos **collaborateurs** et investissons dans leur développement individuel et collectif

Vous donnez constamment le meilleur de vous-même et faites toujours ce qu'il faut, même lorsque c'est difficile. Vous continuez à vous développer, à développer votre équipe et les équipes qui vous entourent. Vous êtes empathique et conscient de vous-même et comprenez comment vos comportements influencent les autres.



Nous cherchons à **innover** à chaque occasion

Le changement est ce qui nous aide à apprendre et à grandir. Vous avez un état d'esprit d'amélioration continue. Vous êtes à l'aise avec le changement, vous l'acceptez et vous êtes prêt à essayer de nouvelles méthodes, de nouveaux processus, de nouvelles façons de travailler ou de nouvelles techniques. Lorsque vous cherchez à innover chez Survitec, l'échec est acceptable lorsqu'il est suivi d'effet, "fail fast, learn fast".



Intégrité - nous faisons ce que nous disons que nous ferons

Vous pouvez expliquer les valeurs de Survitec et décrire les normes éthiques requises conformément au code de conduite de Survitec. Vous pratiquez et promouvez de manière cohérente le bon comportement de Survitec et évitez les doubles standards.



Nous recherchons **l'excellence** dans tout ce que nous faisons

Vous comprenez qu'en tant que premier fournisseur mondial de solutions technologiques de maintien des fonctions vitales, le "suffisant" n'est jamais suffisant. Dans votre rôle, vous êtes responsable de vos actions et vous atteignez les objectifs. Vous adoptez une approche proactive qui vous pousse, vous et les autres, à rechercher une amélioration continue. Vous cherchez continuellement à résoudre les problèmes et évitez d'utiliser des solutions de rechange.

À QUOI SERT LE CODE DE CONDUITE PROFESSIONNELLE ET D'ÉTHIQUE ?

Le Code établit des règles, des normes et des comportements qui sont exigés de tous les employés à travers toute la société. Le Code est encadré par nos valeurs et par les lois qui s'appliquent à notre société.

Ce Code est un point de repère qui permet de faire les bon choix en matière d'éthique dans un climat des affaires de plus en plus complexe et lorsque la bonne réponse ou le bon comportement ne sont pas toujours évidents.

« Le code est un point de repère, qui permet de faire les bon choix dans un climat des affaires de plus en plus complexe et lorsque la bonne réponse ou le bon comportement ne sont pas toujours évidents. »

Il est important de :

- ✓ Connaître et comprendre ce Code
- ✓ Donner l'exemple et s'assurer que les membres de votre équipe ont accès et comprennent également ce Code
- ✓ Connaître et comprendre les politiques, procédures et normes de la société qui vous concernent, ainsi que votre travail au quotidien.
- ✓ Connaître et comprendre les lois et réglementations qui nous concernent, quel que soit le lieu de travail. Les violations de ces lois peuvent entraîner de graves sanctions civiles et pénales pour notre société ainsi que pour les personnes impliquées. Les enquêtes sur les violations potentielles coûtent cher et perturbent nos activités, ternissent notre réputation et peuvent également entraîner des mesures disciplinaires
- ✓ Poser des questions et demander des conseils en cas de doute par rapport à une situation ou pour savoir où trouver des informations. Nous aider à créer un environnement qui offre l'assurance de pouvoir parler ouvertement et exprimer des préoccupations, sachant qu'elles seront prises au sérieux et suivies d'effet

Ce Code n'est pas un règlement et, au vu de l'envergure internationale de Survitec, il ne peut pas définir les exigences de chaque loi et de chaque société. Par conséquent, vous serez appelé(e) à l'occasion à faire preuve de bon sens pour prendre des décisions éthiques en vous appuyant sur les principes énoncés dans ce Code.

Dilemmes éthiques

Face à un dilemme sans solution prescrite, vous devez demander de l'aide.

Vous pouvez obtenir de l'aide en personne, par téléphone ou par e-mail auprès de votre supérieur direct, du service juridique et de conformité, ou des RH. Vous trouverez également les numéros des lignes d'assistance téléphoniques de Survitec dans ce Code.

Dans une situation où aucune aide immédiate n'est disponible, vous pouvez vous poser les questions suivantes :

- ? Le travail que j'effectue, ou que l'on me demande d'effectuer, est-il **licite, juste, éthique et honnête** ?
- ? Que **vais-je** ressentir après l'avoir effectué ?
- ? Si je vois ou entends parler d'une action qui est **illicite, injuste, contraire à l'éthique** ou **malhonnête**, que vais-je ressentir si je ne fais rien ?
- ? Que vais-je ressentir si ma **famille et mes amis** entendent parler de ce que j'ai fait (ou pas fait) ?
- ? Que penseraient les gens si ce que j'ai fait (ou pas fait) était **publié dans les médias** ?
- ? Expliquer ce que j'ai fait (ou pas fait) dans un tribunal me mettrait-il **mal à l'aise** ?

Les phrases suivantes doivent vous inciter à la prudence :

- ! « Personne n'en saura jamais rien. »
- ! « C'est comme ça que ça marche ici. »
- ! « Tout le monde le fait. »
- ! « Je m'en occuperai/m'en suis occupé(e), mais ne me demandez pas comment. »

Comment demander de l'aide ou en savoir plus sur le code ?

Ce document vise à communiquer une quantité suffisante d'informations sur le Code, ainsi que sur les politiques et processus associés.

Toutefois, si vous avez besoin d'aide ou que vous désirez en savoir plus, voici la liste des sources de renseignements complémentaires :

- ✓ Votre supérieur direct
- ✓ Le service des ressources humaines de votre région
- ✓ En contactant un membre du service juridique et conformité par téléphone, Skype ou e-mail : compliance.support@survitecgroup.com
- ✓ La ligne d'assistance téléphonique de Survitec (disponible 7 jours/7), dont les coordonnées sont disponibles ici : [\(Cliquez Ici\)](#)

Centre politique de Survitec

Vous trouverez des références à différentes politiques tout au long de ce Code, ainsi qu'à d'autres sources d'information.

Nos politiques, procédures, processus et contrôles sont essentiels à la façon dont Survitec mène ses activités dans le monde entier. Ils existent pour une bonne raison. Ne pas les respecter peut entraîner des mesures disciplinaires, voire un licenciement. Certains existent pour faire respecter les lois et règlements, et d'autres pour refléter des pratiques exemplaires. Toutefois, ils doivent être respectés, même si vous pensez que personne ne vous regarde ou ne le saura.

Par conséquent, prenez le temps de consulter les politiques de Survitec en [Cliquant Ici](#) pour apprendre à les connaître, ainsi que toutes les autres politiques qui concernent votre travail et vos responsabilités. Interrogez votre supérieur afin de savoir quelles politiques vous concernent.

Pour toute question sur une politique, un processus, une procédure ou un contrôle, veuillez contacter le responsable de ce document ou un membre du service juridique et de conformité.

Dilemme

Vous arrivez à un panneau stop à une intersection. Vous êtes à 1 km de chez vous. Vous passez à ce carrefour tous les jours et vous savez qu'il est très calme en dehors des heures de pointe. La visibilité sur les routes d'accès est excellente.

Q : Que faites-vous ?

R : D'après le code de la route, vous devez vous arrêter.

Il est minuit. Vous êtes fatigué(e) et pressé(e) de rentrer. Vous arrivez au carrefour. Vous ne voyez personne. Vous ignorez le panneau stop et traversez le carrefour. Personne ne regarde. Personne ne le saura. Un piéton traverse...

Vous savez que, d'après le code de la route, vous devez vous arrêter complètement. Il y a un panneau stop à ce carrefour afin de protéger les autres usagers de la route et les piétons. Une fois en place, ces usagers comptent sur votre respect de ce panneau.

Ce Code et les politiques, processus et contrôles de Survitec sont en place pour la même raison. Notre société et vos collègues comptent sur vous pour les respecter, même si personne ne regarde. Si vous pensez que ce Code ou un processus, contrôle ou politique de Survitec peut être amélioré, n'hésitez pas à faire une suggestion. Ne vous contentez pas de les ignorer.



RESPECT DE LA LOI ET DE CE CODE



Intégrité - nous faisons ce que nous disons que nous ferons

Vous pouvez expliquer les valeurs de Survitec et décrire les normes éthiques requises conformément au code de conduite de Survitec. Vous pratiquez et promouvez de manière cohérente le bon comportement de Survitec et évitez les doubles standards.

« ...Nous attendons de nos fournisseurs, sous-traitants, agents et autres partenaires commerciaux qu'ils observent les mêmes principes lorsqu'ils agissent en notre nom »

Nous devons respecter notre Code, tant sur le fond que sur la forme.

Il concerne tous les employés et les sous-traitants de Survitec et ses filiales, jusqu'aux dirigeants et membres du conseil d'administration. De plus, nous attendons de nos fournisseurs, sous-traitants et autres partenaires commerciaux qu'ils suivent des principes similaires lorsqu'ils agissent en notre nom. Vous trouverez notre Code de conduite des tiers ici ([Cliquez Ici](#)).

Nous devons tous respecter toutes les lois et réglementations en vigueur dans chaque pays où nous travaillons. En général, le personnel détaché doit également respecter les lois de son pays d'origine.

Si, selon vous, les lois ou réglementations locales sont en contradiction avec ce Code ou autre politique, procédure ou norme associée, veuillez consulter le service juridique.

Le non-respect du Code et des politiques associées ou lois en vigueur pourrait déclencher une enquête et conduire à des mesures disciplinaires et, en cas de faute lourde avérée, à votre licenciement sommaire.

Si une activité criminelle est avérée, nous pourrions contacter les autorités appropriées en matière d'application de la loi et leur apporter notre aide.

Personne n'a le droit de déroger à une disposition de notre Code sans une approbation préalable du service juridique.

« Nous tendons vers la création d'une culture ouverte qui habilite le personnel à s'adresser aux services appropriés et à poser des questions sur le Code et sa signification dans certaines situations. »

Parler

Nous avons tous l'obligation de parler des violations potentielles, présumées ou réelles des politiques de la société ou des lois en vigueur.



- ✓ En parlant, nous respectons notre engagement d'intégrité, d'honnêteté et de pratiques commerciales éthiques.
- ✓ Parler nous permet d'aborder des problèmes et des préoccupations avant qu'ils ne deviennent trop graves pour notre société.

Nous favorisons une culture de communication ouverte et honnête, de partage des craintes et de mise en avant de l'intégrité. Tous les supérieurs hiérarchiques doivent se montrer accessibles pour leurs subordonnés directs et toute autre personne désireuse de leur parler.

Si vous avez une question sur l'éthique et la conformité, ou si vous avez un problème à soumettre, vous pouvez contacter toute personne qui vous convient, y compris n'importe quel supérieur ou superviseur, le service juridique et de conformité ou les ressources humaines.

Vous pouvez également envoyer un e-mail à :

compliance.support@survitecgroup.com

...ou appeler la ligne d'assistance téléphonique de Survitec.

Dilemme

Votre supérieur(e) organise un dîner avec des clients potentiels. Il ou elle vous demande de payer en déclarant qu'il/elle approuvera. Pour ne pas faire d'histoires devant les clients, vous suivez son idée et payez. Vous savez cependant que, en tant qu'organisateur et plus haut représentant de la société, il/elle devrait régler la note. Sa demande est contraire à la politique de la société sur les approbations et contrôles internes. Vous savez que ce n'est pas la première fois. Vous savez que votre supérieur(e) a l'habitude de faire les choses « à sa façon », ce qui n'est pas toujours conforme ou éthique, mais se traduit par d'excellents résultats pour la société.



Q : Que devriez-vous faire ?

R : Parler. Si vous pensez ne pas pouvoir parler à votre supérieur direct ou à quiconque dans votre bureau, vous pouvez contacter les RH par téléphone ou par e-mail, ou un membre du service juridique et de conformité d'un autre bureau. Vous pouvez également faire un signalement sur la ligne d'assistance téléphonique de Survitec. Si vous choisissez l'anonymat, la société ne tentera pas de vous identifier.

Q : Vous craignez de ne pas être cru, que votre supérieur « le découvre » ou de perdre votre travail si vous parlez. Que faire ?

R : Survitec prend tous les signalements très au sérieux, les traite avec respect et s'efforce de protéger l'anonymat de ceux qui font part de leurs préoccupations. Lorsque le déclenchement d'une enquête ne permet plus de protéger cet anonymat, n'oubliez pas que Survitec ne tolère aucune

forme de représailles contre toute personne qui fait un signalement, soulève une préoccupation ou participe à une enquête en pensant réellement que ce Code a été violé, que ce signalement est dans l'intérêt public et qu'il est fait de bonne foi.

Q : Nous faisons ce que nous demande notre supérieur. Parler va à l'encontre de ma culture/de la culture du bureau.

R : Cette inquiétude liée à la culture est une fausse idée. Dans chaque culture, les comportements intègres, honnêtes et éthiques sont respectés. Dans chaque bureau de Survitec, nous devons veiller à vous permettre de soulever une préoccupation lorsque des personnes commettent des erreurs ou se comportent mal. Veuillez utiliser le canal qui vous convient pour parler ouvertement.

« Nous favorisons une culture de communication ouverte et honnête et tous les supérieurs hiérarchiques doivent se montrer accessibles pour leurs subordonnés directs et toute autre personne qui voudrait leur parler. »

Ligne d'assistance téléphonique de survitec

Lorsque soumettre une préoccupation au sein de la société vous met mal à l'aise ou que vous désirez rester anonyme, vous pouvez utiliser la ligne d'assistance téléphonique de Survitec par téléphone ou en ligne.

La ligne d'assistance téléphonique de Survitec est un service fourni et maintenu par Navex, un fournisseur tiers, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Vous pouvez parler à quelqu'un ou exposer vos préoccupations dans la langue de votre choix.

La ligne d'assistance téléphonique est à la disposition de tous les employés de tous les bureaux et également de tous les clients et fournisseurs et du grand public.

Les coordonnées détaillées de la ligne d'assistance téléphonique de Survitec sont disponibles ici ([Cliquez Ici](#)).

Survitec s'efforcera de préserver la confidentialité de tous les signalements ainsi que l'identité de tous ceux qui font ces signalements

ou participent à une enquête. Toutefois, dans certains cas, il est nécessaire de révéler l'identité d'une personne en raison de la nature d'une enquête ou de certaines exigences légales. Dans de tels cas, nous travaillons aux côtés de l'auteur du signalement pour répondre à ses questions ou préoccupations.

Votre signalement sera respecté et Survitec ne tolérera aucune forme de représailles contre toute personne qui fait un signalement, soumet une préoccupation ou participe à une enquête en pensant réellement que ce Code a été violé, que ce signalement est dans l'intérêt public et qu'il est fait de bonne foi.

Un signalement de bonne foi implique de fournir toutes les informations à votre disposition en étant convaincu(e) qu'elles sont exactes, même s'il s'avère par la suite qu'elles ne le sont pas.

Si vous travaillez dans un pays dans lequel les lois limitent l'usage de la ligne d'assistance téléphonique de Survitec et le droit de rester anonyme, veuillez alors soumettre vos préoccupations au service juridique et de conformité, à un représentant des ressources humaines ou à un comité d'employés ou d'entreprise.

RESPECT DE LA LOI ET DE CE CODE

« Nous devons respecter toutes les lois anti-corruption en vigueur dans les pays dans lesquels nous travaillons »

Élimination des pots-de-vin, de la corruption, de la fraude et du blanchiment d'argent

Nous ne tolérons pas et nous interdisons formellement la corruption, la fraude, le blanchiment d'argent, les pots-de-vin, le trucage d'offres et tout autre paiement ou activité inapproprié, qu'il implique ou non des agents publics, des personnes du secteur privé ou des sociétés d'État ou privées.

Employés, administrateurs ou dirigeants, chacun doit respecter toutes les lois anti-corruption en vigueur de chaque pays dans lequel nous travaillons et du pays dans lequel la filiale concernée du groupe Survitec est constituée ou immatriculée.

La plupart des pays exigent également de leurs ressortissants qu'ils respectent les lois anti-corruption de leur pays d'origine, quel que soit leur lieu de travail éventuel. À titre d'exemple, les ressortissants de Singapour qui travaillent au Royaume-Uni doivent respecter les lois anti-corruption de Singapour et du Royaume-Uni.

La corruption n'est jamais une pratique professionnelle acceptable et ne sera pas tolérée. Les paiements de facilitation ou « d'accélération » ne sont pas autorisés et ne doivent pas être versés en notre nom.

Par conséquent, il est formellement interdit de payer ou de proposer de payer ou de promettre de payer une chose de valeur à un agent public ou à toute autre personne dans le but d'obtenir ou de conserver un avantage commercial indu. Cette interdiction englobe l'offre, la promesse, l'autorisation ou le don d'une chose de valeur par le biais d'un tiers.

De plus, il est interdit de solliciter ou d'accepter un pot-de-vin.

Survitec s'efforce de mener ses activités en faisant appel à ses propres employés. Cependant, dans certains cas limités, la Société fait appel à des intermédiaires, notamment des représentants, conseillers et revendeurs, pour assurer la commercialisation et la distribution de ses produits et services. Chaque intermédiaire doit être approuvé par une personne dûment autorisée de Survitec, doit avoir une réputation d'intégrité, d'honnêteté et de pratiques professionnelles éthiques, et doit être soumis à la procédure de sélection et d'approbation des tiers avec lesquels Survitec peut travailler. Chaque intermédiaire ou revendeur doit recevoir et comprendre nos normes et s'y conformer à tout moment. En résumé, étant donné l'importance des valeurs de Survitec pour notre société, les tiers travaillant pour notre compte doivent avoir des principes similaires.

Pour plus de précisions, veuillez consulter ci-dessous les termes essentiels et leurs définitions :

- "Les « agents publics » comprennent les fonctionnaires élus ou nommés, les agents d'État nationaux ou locaux, toute personne qui travaille pour une société appartenant à ou sous le contrôle de l'État (y compris les sociétés pétrolières nationales), les représentants des partis politiques ou leurs candidats à des fonctions publiques, les employés d'organisations internationales publiques ou toute autre personne classée comme un agent public au titre de la loi locale.
- Les « choses de valeur » comprennent, sans pour autant s'y limiter, l'argent, les cadeaux, les repas et invitations, les dépenses de divertissement, de voyage et d'hébergement, les indemnités journalières, les possibilités d'emploi et les dons à des organismes de bienfaisance.
- Les « paiements de facilitation » aux agents publics pour accélérer ou garantir l'exécution d'un acte de routine d'une autorité publique sont interdits, sauf situations exceptionnelles impliquant des menaces de violence ou de préjudice physique imminent en cas de non-paiement. Dans ces cas limités, les paiements doivent être immédiatement comptabilisés et correctement consignés dans les livres et registres de la société sous forme de « paiement de facilitation » en indiquant tous les faits et circonstances associés à ce paiement.
- Le « blanchiment d'argent » consiste à traiter les capitaux découlant d'une activité criminelle, comme le terrorisme, le trafic de drogue et la fraude, par le biais de transactions commerciales afin de masquer la source de ces recettes, d'éviter les obligations déclaratives ou de payer des impôts. Pour permettre d'éviter le blanchiment d'argent, il est nécessaire de réaliser une vérification préalable de la conformité avant de prendre certains engagements avec des partenaires commerciaux. Il faut rester vigilant face aux activités de blanchiment d'argent en s'assurant que nos partenaires commerciaux maintiennent une présence physique, mènent des affaires légitimes et ont mis en place des procédures de conformité appropriées.
- Un « pot-de-vin » est l'acceptation ou la promesse d'argent ou d'une valeur pécuniaire en échange d'une prestation de services et est illégal ou contraire à la politique de la société. Cette méthode apparaît surtout dans les processus de passations de marchés et d'achats lorsqu'un contrat ou un travail est garanti par le biais de pratiques de corruption ou contraires à l'éthique.

Veuillez à bien faire comprendre aux personnes avec lesquelles vous travaillez, y compris aux clients, sous-traitants et fournisseurs, que Survitec ne tolère pas les pots-de-vin ou toute autre forme de corruption ou de pratique contraire à l'éthique.

Dilemmes

Vous passez la douane et le douanier vous demande un permis pour votre ordinateur. Le douanier vous indique qu'il peut vous aider à obtenir ce permis en échange d'une somme de 100 USD. À défaut, il saisira l'ordinateur jusqu'à ce que vous quittiez le pays. D'après vous, tout est en ordre.



Q : Que devriez-vous faire ?

R : Refuser de payer même si cela implique que le douanier confisque votre ordinateur. Les paiements de facilitation sont contraires à la politique de la société. Téléphonnez ou parlez le plus rapidement possible à un membre du service informatique, et du service juridique et de conformité pour lui expliquer ce qui s'est passé.

Vous refusez de payer. Mais au lieu de prendre votre ordinateur, les douaniers menacent de prendre vos bagages, y compris votre téléphone, et de vous mettre dans une cellule de détention. Vous avez vraiment peur pour votre sécurité et votre intégrité physique.

Q : Que pouvez-vous faire ?

R : Vous pouvez payer la somme demandée. Cependant, vous devez informer votre supérieur ou un membre du service juridique et de conformité au plus tôt en indiquant le plus d'informations possible sur cette affaire. Le paiement doit être comptabilisé dans les livres et registres de la société sous forme de « paiement de facilitation » et accompagné d'une description des événements.

Vous coordonnez la visite d'agents publics d'un organisme d'un gouvernement étranger qui viennent effectuer un audit du site. On vous demande de rédiger une invitation pour les visas de quatre auditeurs, alors qu'en réalité, deux auditeurs seulement viendront sur le site.

Q : Que devriez-vous faire ?

R : Expliquer que vous ne pouvez pas signer une lettre d'invitation qui déformerait les faits sur cette visite. Vous devriez également signaler cette demande à votre supérieur direct.

Cadeaux Et Invitations

Les cadeaux et divertissements d'affaires peuvent renforcer ou développer les relations de travail avec les partenaires commerciaux et autres tiers. Toutefois, il est toujours nécessaire de faire preuve de bon sens et d'éthique quand il s'agit d'offrir ou d'accepter de tels avantages. Il faut également tenir compte du fait que certains pays et organisations imposent des limites strictes ou interdisent l'offre ou l'acceptation de cadeaux ou invitations.

Survitec dissuade ses employés d'accepter des cadeaux ou invitations de la part des partenaires commerciaux, y compris des sous-traitants et fournisseurs actuels ou potentiels.

Un cadeau ou une invitation ne doit jamais influencer une décision commerciale, que ce soit la vôtre ou celle d'une autre personne, ou imposer une quelconque obligation à Survitec.

Un cadeau ou une invitation donné ou accepté doit être :

- ✓ admissible au titre de toutes les lois en vigueur
- ✓ raisonnable et approprié aux circonstances
- ✓ associé à un but professionnel légitime
- ✓ inscrit correctement dans les livres et registres de la société

Concernant certains avantages accordés aux gouvernements ou aux agents publics, vous devez obtenir une approbation préalable. Pour de plus amples informations et conseils, veuillez consulter la politique de Survitec sur les cadeaux et invitations ([Cliquez Ici](#)).

Pour tout problème ou question, veuillez contacter le service juridique et de conformité. Vous pouvez également envoyer un e-mail à :

compliance.support@survitecgroup.com

Dilemmes

À l'approche d'un festival local, un des partenaires commerciaux de la société envoie une boîte de chocolats.

Q : Que faites-vous ?

R : Vous la mettez de côté pour vos collègues.

Un autre partenaire commercial envoie une valise à roulettes de luxe, sachant que vous voyagez énormément.

Q : Que faites-vous ?

R : Vous en informez votre supérieur ou le service juridique et de conformité. La décision pourrait être d'inclure le cadeau dans une tombola du bureau ou même de le retourner.

Un autre partenaire commercial vous contacte pour vous expliquer qu'il y a un cadeau « à votre nom. Il serait plus facile de le livrer directement à votre domicile. Pouvons-nous avoir votre adresse afin d'organiser une livraison ? »

Q : Que faites-vous ?

R : Contactez immédiatement votre supérieur ou le service juridique et de conformité. La livraison de cadeaux à votre domicile est tout à fait inappropriée pour un partenaire commercial, un client ou un fournisseur.



CONFORMITÉ DES PRODUITS



Nous recherchons l'excellence dans tout ce que nous faisons

Vous comprenez qu'en tant que premier fournisseur mondial de solutions technologiques de maintien des fonctions vitales, le "suffisant" n'est jamais suffisant. Dans votre rôle, vous êtes responsable de vos actions et vous atteignez les objectifs. Vous adoptez une approche proactive qui vous pousse, vous et les autres, à rechercher une amélioration continue. Vous cherchez continuellement à résoudre les problèmes et évitez d'utiliser des solutions de rechange.

Nous concevons, fabriquons, commercialisons et vendons des produits qui sauvent des vies.

En raison de cette responsabilité, nous devons viser l'excellence dans tout ce que nous faisons, et chacun d'entre nous doit respecter les exigences légales applicables à nos produits ou services ainsi que les contrôles de qualité et les normes internes.

Par conséquent, il est absolument interdit de :

- ✗ falsifier les essais ou leurs résultats ;
- ✗ faciliter l'approbation d'un produit ou l'obtention d'un permis en compromettant la conformité ou l'intégrité du produit ; ou
- ✗ faire des déclarations trompeuses sur la conception, les performances, les capacités ou les caractéristiques de nos produits ou services.

Dilemmes

La direction a clairement indiqué que des produits doivent être livrés d'ici la fin de la semaine et l'équipe est légèrement en retard. Si votre équipe respecte les délais, vous aurez tous une prime.



Q : Vous voyez un collègue mettre un produit dans un emballage en fermant les yeux sur un défaut. Dites-vous à votre collègue de réparer ce défaut ou de jeter le produit ?

R : Oui.

Q : Lors d'une pause, vous entendez que certains défauts/ résultats d'essais ayant échoué auraient été ignorés afin de pouvoir valider le lot. Vous savez qu'une vérification du lot et, si nécessaire, une réparation des défauts ou une nouvelle réalisation des essais provoqueront un retard, annuleront la prime et que la société pourrait être obligée d'offrir au client une remise pour livraison tardive.

R : Vous devez informer votre supérieur direct, ou si vous pensez ne pas être entendu(e), vous pouvez contacter les RH ou un membre du service juridique et de conformité. Ou appeler la ligne d'assistance téléphonique de Survitec.

LES VALEURS ET COMPORTEMENTS

Tenue de livres et registres exacts

Nous avons l'obligation de tenir des livres de comptes exacts conformément aux lois financières et comptables des pays dans lesquels nous travaillons. Nos livres ne doivent jamais contenir une fausse déclaration ou autre interprétation erronée des informations.

Nous devons tous veiller à la tenue des comptes exacts sur les transactions, les rapports de comptabilisation du temps, les notes de frais et autres dossiers financiers pour respecter les contrôles internes de la société en matière d'établissement des rapports financiers.

Par conséquent, nous ne pouvons pas :

- ✗ Idénaturer ou dissimuler volontairement la véritable nature d'une transaction
- ✗ faire une déclaration, écrite ou orale, qui n'est pas tout à fait exacte
- ✗ créer des fonds ou actifs dissimulés ou non comptabilisés pour une raison quelconque.

Nous sommes tenus de coopérer avec les auditeurs internes et externes qui examinent nos activités commerciales. Cette obligation concerne également les enquêteurs du gouvernement.

Nous ne devons jamais interférer avec ou tenter d'avoir une influence induite sur un audit ou un examen de notre société.

Dilemme

Vous perdez le reçu de votre billet d'avion. Toutefois, vous avez acheté une montre de luxe à l'aéroport dont la valeur était pratiquement la même.



Q : Pouvez-vous utiliser le reçu de la montre pour appuyer votre demande de remboursement du prix du billet d'avion puisque la valeur est la même ?

R : Non. Toutes les demandes de remboursement doivent être accompagnées des reçus d'origine, et tous les reçus doivent indiquer les frais réellement supportés pour des dépenses admissibles. Dans ce cas, vous devez contacter la compagnie aérienne et demander un duplicata que vous soumettrez avec votre demande de remboursement.

Documentation appropriée

Survitec s'attend à ce que toutes les transactions commerciales soient correctement documentées et reflètent avec exactitude l'intention des parties.

Lorsque la négociation, l'examen, l'exécution, la conservation, la gestion et la clôture des contrats sont régis par des politiques et processus spécifiques, ces derniers doivent être compris et respectés.

Seules les personnes disposant des autorisations appropriées peuvent signer des accords.

Dilemme

Vous êtes sur le point de signer un gros contrat d'une valeur supérieure à 250 000 EUR avec un nouveau client. Votre supérieur subit de fortes pressions et doit augmenter les ventes. Il/Elle vous demande de venir dans son bureau pour vous dire que son travail est en jeu et que vous devez intégrer le revenu de votre contrat dans les chiffres de ventes du trimestre qui se termine demain. Vous savez que le contrat est garanti, mais le client n'est pas disponible et ne pourra pas signer demain.



Q : Que faites-vous ?

R : Vous devez inscrire les informations de façon précise dans les livres de comptes de la société, conjointement à toutes les approbations et documentation appropriées, ce qui implique la date correcte. La tenue des livres et registres de manière inappropriée peut constituer une infraction criminelle. Vous devez également signaler une telle demande.



CONFLITS D'INTÉRÊTS

« Nous devons éviter les situations dans lesquelles nos intérêts personnels, sociaux, financiers ou politiques pourraient entrer en conflit avec ceux de notre société »

Conflits d'intérêts

Nous devons éviter les situations dans lesquelles nos intérêts personnels, sociaux, financiers ou politiques pourraient entrer en conflit ou donner l'impression d'entrer en conflit avec ceux de la société.

Lorsqu'il existe un conflit d'intérêts potentiel, votre supérieur ou le service juridique et de conformité doit en être informé immédiatement et ce fait doit être consigné conformément à la politique sur les conflits d'intérêts qui est disponible ici ([Cliquez ici](#)).

Il pourrait être possible de régler le conflit d'intérêt. Cependant, il faut admettre que certains conflits d'intérêts sont très difficiles, voire impossibles, à résoudre ou limiter.

Exemples de conflits d'intérêts potentiels :

- ✓ Investissements ou transactions personnels : des intérêts financiers susceptibles d'interférer avec les intérêts de la société ou une participation financière ou personnelle dans une société qui collabore avec Survitec
- ✓ Activités extérieures et autres : des intérêts comme un deuxième emploi ou une appartenance à un conseil d'administration qui pourraient affecter votre objectivité, votre motivation ou votre rendement pour Survitec
- ✓ Relations personnelles : embaucher, diriger ou établir de toute autre manière une relation professionnelle avec une personne rencontrée à un autre poste ou un membre de la famille, un ami proche ou une personne avec laquelle vous avez une relation intime
- ✓ Acceptation de cadeaux et divertissements : accepter certains cadeaux, repas, invitations, divertissements, prise en charge de frais de voyage ou autres objets de valeur de la part des partenaires commerciaux et autres tiers avec lesquels Survitec collabore

Veillez vous adresser au service juridique et de conformité ou envoyer un e-mail à compliance.support@survitecgroup.com pour toute question sur un conflit d'intérêts potentiel.

Dilemme

Q : Votre enfant dépose une demande d'emploi auprès de la société. Que devriez-vous faire ?

R : Informer votre supérieur et les RH et veiller à ne pas influencer d'une quelconque manière le processus décisionnel lors de l'entretien.

Q : À la fin d'une réunion professionnelle, un client vous demande si vous pouvez offrir un travail à son fils. Que faites-vous ?

R : Vous ne pouvez pas l'aider directement. Cependant, vous pouvez lui donner les coordonnées des RH en lui suggérant que son fils s'adresse directement à ce service pour obtenir un stage professionnel.

On vous demande de vous occuper d'une offre d'achat pour garantir la fourniture de certains services. Votre oncle dirige une entreprise qui pourrait convenir pour ce contrat.

Q : L'entreprise de votre oncle peut-elle participer à l'appel d'offres ?

R : Oui et vous pouvez informer votre oncle de l'opportunité potentielle. Toutefois, vous ne pouvez pas lui transmettre des informations confidentielles ou sensibles sur le plan commercial. De plus, s'il dépose une offre, vous devez vous retirer du processus et ne recevoir aucune information sur la sélection des enchérisseurs et, si l'offre de votre oncle est acceptée, aucune information relative à la négociation ou à la conclusion du contrat.



Règles antitrust et de concurrence

Sur le marché, Survitec affronte la concurrence en s'appuyant sur le mérite de ses produits et services, et dirige toutes ses affaires en accord avec toutes les lois en vigueur en matière de trust, de concurrence et de pratiques commerciales.

Les lois antitrust interdisent les ententes ou accords entre les sociétés concurrentes dans le but de limiter le commerce de manière illicite ou de restreindre la concurrence libre et loyale, comme les ententes sur les prix, le partage du marché, les frais couverts par le client, la monopolisation, certains types de fusions ou acquisitions, la discrimination par les prix et le truquage d'offres.

Survitec ne tolère aucune violation de ces lois. Il est donc important que toute personne en contact direct avec les clients, revendeurs, fournisseurs et concurrents comprenne quelles sont les activités qui enfreignent ces lois.

Si vous pensez avoir été sollicité pour participer à une activité, ou si vous entendez des discussions sur une activité, qui enfreindrait ces lois, vous devez en informer immédiatement le service juridique et de conformité.

Veillez vous adresser à un membre du service juridique et de conformité ou nous contacter par e-mail à :

compliance.support@survitecgroup.com

Dilemme

On vous demande d'appeler un concurrent pour obtenir un devis en vous faisant passer pour un client potentiel.

Q : Que devriez-vous faire ?

R : Refuser de faire une telle chose. Ce moyen d'obtenir des renseignements sur un concurrent est contraire à l'éthique. Vous devriez également informer le service juridique et de conformité.

Vous allez à une fête pendant le week-end et vous retrouvez un(e) ami(e) proche qui vient d'être embauché(e) chez un concurrent. Votre ami(e) vous révèle certaines informations que vous savez confidentielles et sensibles sur le plan commercial. Il/Elle vous demande également si vous seriez libre demain pour discuter.

Q : Que devriez-vous faire ?

R : Même si cette personne est un(e) ami(e) proche, voire un(e) parent(e), la divulgation d'informations et la discussion proposée peuvent être potentiellement illicites. Vous devriez mettre fin immédiatement à cette conversation et informer le service juridique et de conformité.



CONTRÔLE DES ÉCHANGES COMMERCIAUX ET LUTTE CONTRE L'ÉVASION FISCALE

Contrôle des échanges commerciaux

La violation de la réglementation sur les échanges commerciaux internationaux implique de lourdes sanctions civiles et pénales et pourrait provoquer l'annulation des privilèges d'exportation et d'importation et ternir notre réputation.

Par conséquent, vous devez connaître les lois et réglementations sur l'exportation, la réexportation et l'importation qui régissent l'activité à laquelle vous êtes associé(e). Sont notamment concernés les produits (y compris tout logiciel ou technologie) et les services, les destinations finales et intermédiaires, le ou les utilisateurs finaux et tous les intermédiaires, et l'utilisation qui sera faite des produits et services.

Veillez noter que les contrôles des échanges commerciaux régissent également l'équipement personnel et professionnel avec lequel nous voyageons, comme les smartphones, tablettes et ordinateurs portables. Ils couvrent également les logiciels et les données présents sur ces appareils.

De plus, les contrôles des échanges commerciaux peuvent également s'appliquer aux produits de démonstration.

Par conséquent, nous devons vérifier nos produits et renseignements techniques pour déterminer quels contrôles d'exportation éventuels pourraient s'appliquer à un produit, remplir et déposer tous les documents obligatoires, et respecter toutes les restrictions ou procédures juridiques ou de la société en place.

Pour toute question relative à l'applicabilité des contrôles des échanges commerciaux internationaux, veuillez-vous adresser par téléphone ou par e-mail au responsable local des contrôles des échanges commerciaux et au service juridique et de conformité :

compliance.support@survitecgroup.com

Les contrôles des échanges commerciaux comprennent les boycotts internationaux, les sanctions commerciales, les contrôles du commerce extérieur, les contrôles d'exportation, les lois sur la non-prolifération, le terrorisme ou similaires.

N'oubliez pas que ces lois peuvent évoluer. Par conséquent, il est toujours bon d'interroger l'équipe de conformité lorsque vous avez des doutes concernant notre droit de négocier avec certains pays.

Veillez consulter les politiques de Survitec pour en savoir plus [\(Cliquez Ici\)](#).

Lutte contre l'évasion fiscale

La facilitation de l'évasion fiscale et le manque de mesures raisonnables pour prévenir la facilitation de l'évasion fiscale sont des infractions pénales. Une infraction se produit lorsqu'une société ne prend pas les mesures raisonnables pour empêcher une partie associée de se livrer à des pratiques d'évasion fiscale ou de les faciliter.

Survitec paie tous les impôts obligatoires en rapport avec ses activités. Il est interdit aux employés d'aider sciemment une personne ou une société, y compris nos clients, partenaires de coentreprises ou employés, à ne pas payer des impôts auxquels ils sont soumis.

Dilemme

Vous recevez des documents qui doivent être signés pour permettre la livraison de certains produits à un client situé dans un autre pays. Vous êtes habilité(e) à les signer mais vous ne les comprenez pas. On vous dit : « Ils sont corrects. Contentez-vous de signer. »



Q : Que faites-vous ?

R : Vous devez trouver une personne capable de vous expliquer la signification de ces documents ainsi qu'une personne habilitée à les signer s'ils sont effectivement corrects. Une erreur s'est peut-être produite et la livraison des produits dans le pays ou à l'utilisateur final est interdite, exposant potentiellement la société et ses employés à un risque de sanctions civiles, commerciales et pénales ainsi qu'à des dommages à la réputation. Vous ne devriez pas signer un document que vous ne comprenez pas ou si vous n'êtes pas sûr(e) d'être habilité(e) à le signer.

Q : Nous sommes vendredi et il ne reste que 30 minutes pour collecter des articles et les livrer lundi au plus tard. Que faites-vous ?

R : Trouvez quelqu'un pour vous aider. Survitec a mis en place une politique de « porte ouverte », qui implique d'être disponible par téléphone à toute heure du jour, du weekend et pendant les vacances. Si vous ne parvenez pas à trouver votre supérieur ou l'un des responsables de la conformité des exportations, vous devriez contacter un membre du service juridique et de conformité.

ACTIVITÉS POLITIQUES

Bien que Survitec respecte le droit des employés à soutenir des activités politiques à titre personnel sur leur temps libre et à leurs propres frais, ils ne doivent pas utiliser les biens, installations, heures de travail ou fonds de la société pour des activités politiques.

En tant que société, Survitec ne soutient pas ou ne fait aucun don (en espèces ou en nature) à un parti politique, pour la campagne d'un candidat à une fonction électorale ou pour soutenir un élu.

« Nous pouvons participer à des activités politiques uniquement sur notre temps libre et à nos propres frais »

Dilemme

Je m'investis dans la politique locale et les élections approchent. Je veux organiser un rassemblement de mon parti et des militants. Le bureau dispose d'une salle de réunion parfaite pour un tel événement. Il n'existe aucun autre lieu de réunion approprié. Ou s'il existe, il est trop cher.



Q : Puis-je m'investir en politique ?

R : Survitec respecte le droit de ses employés à s'investir dans des activités politiques sur leur temps libre et à leurs propres frais.

Q : Puis-je utiliser la salle de réunion du bureau, même si je paie tous les rafraîchissements ?

R : Non. La société n'autorise pas l'utilisation de ses installations, équipements ou ressources pour des activités politiques.



UN LIEU DE TRAVAIL SAIN ET SÛR



La **sécurité** et la réduction des risques font partie intégrante de toutes nos activités

Vous encouragez une culture de soutien et de responsabilité, en soulevant les problèmes, en admettant les erreurs sans crainte et en soulignant vos propres erreurs. Vous travaillez sans relâche pour améliorer la sécurité et le bien-être de vous-mêmes et des autres.

Un lieu de travail sain et sûr

Au sein de notre organisation, la santé et la sécurité sont une responsabilité critique. Nous ne devons jamais les ignorer, les minimiser ou les compromettre.

Nous devons veiller aux détails et observer à tout moment les normes de qualité et de sécurité. Nous devons veiller à la conformité de nos équipements, services et produits avec les normes de qualité, lois, réglementations et contrôles internes qui régissent notre travail.

Nous sommes tous responsables envers nous-mêmes, nos collègues et le grand public de consacrer du temps à la sécurité, de parler des problèmes de sécurité et de soutenir l'évolution constante de notre culture de sécurité.

Nous devons connaître et respecter les lois, réglementations et politiques en matière de santé et de sécurité qui s'appliquent à nos activités professionnelles.

- **Parler** : si vous constatez ou soupçonnez des conditions de travail dangereuses ou des problèmes de sécurité importants, signalez la situation.
- **Toxicomanie** : être sous l'influence de l'alcool ou de toute autre substance susceptible de nous empêcher de travailler de manière sécurisée et efficace est proscrit.
- **Violence** : nous ne tolérons aucune violence, notamment des actes ou menaces de violence sur le lieu de travail ou dans d'autres milieux dans lesquels nous pouvons nous retrouver pendant le travail. Les armes à feu illicites, les armes dangereuses et la contrebande ne sont pas autorisées dans les locaux de la société ou pendant toute activité professionnelle pour le compte de la société.

“ Nous devons veiller à la conformité de nos équipements, services et produits avec les normes de qualité, lois, réglementations et contrôles internes qui régissent notre travail ”

Dilemme

Vous utilisez un équipement de la société. Vous remarquez qu'il commence à dysfonctionner. Une autre personne s'apprête à l'utiliser.



Q : Que faites-vous ?

R : Vous interdisez à la personne d'utiliser cet équipement. Vous placez un avertissement sur l'équipement pour informer les techniciens.

Q : Vous pensez pouvoir le réparer. Devriez-vous essayer ?

R : Vous ne devez pas altérer ou tenter de réparer ou modifier une machine ou un équipement sauf si vous êtes habilité(e) à le faire.

Un employé déplace un radeau de sauvetage qui glisse et tombe sur le sol, manquant de heurter un collègue.

Q : Que doit faire l'employé ?

R : Il devrait signaler cet incident sous forme de quasi-accident. La déclaration des quasi-accidents est une étape importante pour éviter des accidents ou incidents plus graves dans l'avenir.

UN LIEU DE TRAVAIL SANS DISCRIMINATION NI HARCÈLEMENT

Nous nous engageons à offrir un lieu de travail égalitaire, exempt de discrimination et de harcèlement, où chacun est traité avec courtoisie, dignité et respect. À ce titre, les droits de l'homme de chacun doivent être respectés. Survitec incarne l'engagement de protection contre la discrimination tel qu'il est inscrit dans les normes internationales telles que la Déclaration des droits de l'homme des Nations Unies.

Par conséquent, nous sommes déterminés à fournir un lieu de travail où tout le monde a sa chance, où la discrimination et le harcèlement n'existent pas, et où tout le monde est traité avec courtoisie, dignité et respect.

La discrimination de quelque nature que ce soit, y compris fondée sur l'origine ethnique, la couleur, la religion, le sexe, le pays d'origine, le statut matrimonial, l'âge, l'orientation sexuelle ou le handicap, sera strictement interdite, et nous nous attachons à offrir l'égalité d'accès à l'emploi à tous les employés et candidats.

Nous recrutons, récompensons et promovons le développement de nos employés en fonction de leur mérite et suivons une politique d'égalité stricte en matière de salaires.

Toute forme de harcèlement, y compris le harcèlement sexuel et l'intimidation, d'un employé sur le lieu de travail est interdite quelle que soit la situation, y compris pendant des événements sociaux liés à Survitec. Le harcèlement peut être physique, oral ou visuel (y compris des messages électroniques, plaisanteries, gestes, images ou documents écrits inappropriés), se traduire par des interactions physiques ou orales inappropriées à connotation sexuelle ou caractérisées par une agressivité physique, et englobe en général tout comportement envers une autre personne que cette autre personne n'apprécie pas et qui vise à créer un milieu de travail intimidant, humiliant, hostile ou insultant.

Pour de plus amples informations, veuillez consulter les politiques de Survitec ici [\(Cliquez ici\)](#).

Dilemme

Un(e) collègue fait des remarques suggestives, qui sont déplacées et inappropriées.



Q : Que faites-vous ?

R : Survitec ne tolère aucune forme de harcèlement et vous êtes invité(e) à en parler à votre supérieur direct, aux RH ou à un membre du service juridique et de conformité. Vous pouvez également faire un signalement via la ligne d'assistance téléphonique de Survitec.

Q : Un collègue vous interroge sur votre vie privée d'une manière que vous trouvez gênante. Vous craignez également que certaines informations sur votre vie privée ne puissent affecter votre image au travail.

R : Survitec ne tolère aucune forme de harcèlement, d'intimidation ou de discrimination. Les employés peuvent protéger leur vie personnelle.

Q : Un collègue fait des commentaires suggestifs. Vous appréciez cette personne et vous désirez en faire autant. Vous pensez que c'est le moment de faire évoluer cette relation. Que faites-vous ?

R : C'est une décision personnelle. Toutefois, une relation ne doit pas interférer avec les fonctions des deux employés de Survitec. Par exemple, la relation ne doit pas provoquer un conflit d'intérêts ou entraîner la communication d'informations que l'une des personnes a le droit de connaître mais pas l'autre.



DÉLIT D'INITIÉ

Dans le cadre de votre travail chez Survitec, vous pouvez prendre connaissance d'informations non publiques importantes, également dénommées « informations privilégiées ». Il s'agit notamment d'informations financières, opérationnelles ou contractuelles non publiques, ou d'informations confidentielles sur les clients ou fournisseurs.

Il est interdit aux employés, dirigeants et administrateurs de Survitec d'utiliser les informations privilégiées de Survitec, ou de toute autre société avec laquelle Survitec collabore. Cette interdiction concerne la négociation de titres boursiers ou d'instruments de créance de Survitec sur une bourse, la transmission d'informations privilégiées, ou toute autre utilisation des informations privilégiées, pour en tirer un avantage.

L'utilisation ou la communication d'informations privilégiées ou non publiques pour en tirer un avantage financier constitue un délit. C'est également contraire à l'éthique.

La société indiquera les dates de début et de fin de toute période d'interdiction qui peut concerner certaines personnes avant et après le dépôt de documents publics ou la publication de communiqués de presse.

Dilemme

Vous négociez un contrat avec un fournisseur. Les négociations sont confidentielles et vous savez que les actionnaires du fournisseur vont vraiment apprécier ce contrat.



Q : Pouvez-vous utiliser ces informations non publiques pour acheter des actions du fournisseur ?

R : Non. Il est illégal d'utiliser des informations privilégiées pour en tirer un avantage financier.

Q : Pouvez-vous transmettre ces informations à une autre personne en échange de ses « informations » ?

R : Non. Donner des « tuyaux boursiers » en s'appuyant sur des informations privilégiées est illégal. En outre, toute communication non autorisée d'informations confidentielles va à l'encontre de la politique de la société et pourrait exposer la société à une plainte du fournisseur pour violation de la confidentialité.

« ...nous nous sommes engagés à gérer et à utiliser correctement les informations personnelles »

Dans le cadre de la conduite de nos activités, nous avons tous accès à des informations personnelles et pouvons confier à l'entreprise certains aspects de nos propres informations personnelles.

Les informations personnelles comprennent toute information permettant d'identifier une personne vivante, comme les numéros d'identification délivrés par les pouvoirs publics, les adresses électroniques, les adresses personnelles et les numéros de téléphone, ainsi que les informations financières et sanitaires personnelles et les données techniques telles que les adresses IP. Certaines catégories sensibles d'informations personnelles ne peuvent être collectées, utilisées ou divulguées sans une raison légale spécifique, telle que le consentement exprès de la personne concernée.

Survitec s'engage à gérer et à utiliser de manière appropriée les informations personnelles. Nous ne pouvons collecter, accéder, utiliser ou divulguer ces informations qu'à des fins professionnelles spécifiques et ne devons pas les partager avec quiconque, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise, qui n'a pas un besoin professionnel légitime de les connaître.

Si vous avez accès aux informations personnelles d'autres personnes dans le cadre de vos fonctions chez Survitec, vous devez vous assurer que vous comprenez comment sécuriser, manipuler ou traiter ces informations d'une manière légale et sûre.

Vous pouvez trouver des détails sur nos objectifs de traitement et d'autres conseils concernant la protection des informations personnelles dans les politiques de Survitec ([Cliquez Ici](#)).

De nombreux pays, ainsi que des États, ont leurs propres lois sur la protection des données ou la confidentialité qui régissent l'utilisation des informations personnelles. Nous devons comprendre et respecter les exigences spécifiques qui s'appliquent dans les pays dans lesquels nous opérons.

Si vous avez connaissance d'une violation réelle ou potentielle de la protection des données, vous devez en informer le service de protection des données.

Vous devez notifier l'équipe de protection des données à data.privacy@survitecgroup.com

CONFIDENTIALITÉ ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE



Nous prenons soin de nos collaborateurs et investissons dans leur développement individuel et collectif

Vous donnez constamment le meilleur de vous-même et faites toujours ce qu'il faut, même lorsque c'est difficile. Vous continuez à vous développer, à développer votre équipe et les équipes qui vous entourent. Vous êtes empathique et conscient de vous-même et comprenez comment vos comportements influencent les autres.

Les informations confidentielles et la propriété intellectuelle détenues ou appartenant à la société doivent être protégées. Dans la plupart des cas, les lois ou nos accords de licence et de commerce nous obligent à protéger les données personnelles, commerciales et financières et/ou à ne pas communiquer des informations sauf exigence ou autorisation de la loi.

N'oubliez pas que les lois sur la confidentialité des données et la réglementation financière diffèrent d'un pays à l'autre et peuvent être relativement strictes. Survitec doit respecter toutes les lois des pays dans lesquels la société mène ses activités. Si vous avez un doute concernant ces exigences, vous devez consulter les politiques de Survitec ([cliquez ici](#)) ou vous adresser au service juridique et de conformité ou envoyer un e-mail à compliance.support@survitecgroup.com

Nous pouvons être tenus de ne pas communiquer des informations non publiques à d'autres organisations ou de ne pas avoir recours à des informations non publiques susceptibles d'être utilisées dans une décision d'investissement en rapport avec la société.

Il peut être illégal d'acquiescer et d'utiliser des informations personnelles à l'insu et, dans certains cas, sans le consentement de la personne concernée.

De même, l'utilisation d'informations confidentielles et exclusives d'autres personnes à leur insu ou sans leur consentement peut constituer une violation de nos accords commerciaux ou du droit applicable.

Nous ne pouvons pas obtenir des renseignements sur nos concurrents en utilisant des moyens illicites ou contraires à l'éthique et, si vous prenez connaissance d'un tel agissement, ou de toute tentative pour obtenir une telle information, vous devez immédiatement le signaler au service juridique et de conformité ou utiliser la ligne d'assistance téléphonique de Survitec.



Quelques mesures simples qui peuvent toujours être prises pour sauvegarder les données personnelles et les informations confidentielles que entreprise détient sont:

- ✓ S'assurer que l'objectif de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation des informations personnelles est clair et conforme aux lois applicables
- ✓ Vous ne devez pas accéder, utiliser ou divulguer des informations personnelles ou confidentielles, telles que les prix, les conditions matérielles des contrats ou la propriété intellectuelle, sauf si vous êtes autorisé à le faire
- ✓ Évitez de discuter des affaires de l'entreprise, de vos collègues ou des clients dans les espaces publics, que ce soit avec des collègues ou au le téléphone
- ✓ Ne divulguez pas les informations confidentielles de l'entreprise (y compris les informations personnelles) à des personnes non autorisées, y compris la famille ou des amis
- ✓ Avant d'envoyer un courriel, un message ou une lettre, vérifiez le nom et les coordonnées de la ou des personnes auxquelles vous vous adressez pour vous assurer qu'elles sont les bons destinataires
- ✓ Ne laissez pas les papiers de l'entreprise ouverts dans les espaces publics ou lors de réunions avec des partenaires, des clients, des vendeurs ou des sous-traitants
- ✓ Lorsque vous utilisez votre ordinateur portable, votre appareil mobile ou les papiers de l'entreprise dans des espaces publics, protégez-les des regards indiscrets
- ✓ Assurez-vous que votre ordinateur portable et vos appareils mobiles sont verrouillés par mot de passe lorsqu'ils ne sont pas utilisés
- ✓ Si vous perdez ou égarez des documents de l'entreprise, des équipements ou les appareils mobiles de l'entreprise, vous devez en informer les personnes concernées et le service informatique dès que possible afin que des mesures appropriées puissent être prises pour protéger les données de l'entreprise
- ✓ Toute information de l'entreprise qui est confidentielle et doit être confidentielle et qui doit être fournie à un tiers doit être divulguée dans le cadre d'un accord de confidentialité et porter la mention "confidentiel"
- ✓ Toute information confidentielle d'un tiers ne peut être divulguée à quiconque sans autorisation
- ✓ Disposez des papiers de l'entreprise de manière sécurisée, par exemple en les déchiquetant ou en les déposant dans une poubelle confidentielle
- ✓ Stockez les dossiers papier contenant des informations personnelles ou des des dossiers confidentiels dans des armoires verrouillées lorsqu'ils ne sont pas utilisés

“ Our data, information and intellectual property must be protected. ”

Dilemme

Un nouvel employé vous interroge sur la procédure utilisée par le service commercial pour recevoir des informations sur les nouveaux clients. Vous lui expliquez la procédure et lui demandez pour quel motif il veut le savoir. Il vous répond qu'il a copié la base de données clients de son ancien emploi et qu'il veut l'ajouter par téléchargement au jeu de données de la société.



Q : Que devriez-vous faire ?

R : Expliquer à ce nouvel employé que ses actes sont inacceptables car contraires à nos valeurs fondamentales. Vous devriez également informer votre supérieur, les RH ou un membre du service juridique et de conformité de cette situation.

Dans le cadre de vos fonctions, vous avez appris en toute confidentialité qu'un collègue et un ami proche vont être licenciés.

Q : Pouvez-vous lui dire ?

R : Non. Il s'agirait d'une violation de vos obligations de confidentialité.

Votre collègue est malade et actuellement en congé. Vous voudriez lui envoyer une carte de « bon rétablissement ». Cependant, vous ne connaissez pas l'adresse postale de votre collègue.

Q : Que devriez-vous faire ?

R : Vous adresser aux RH. Bien qu'ils ne puissent pas vous donner son adresse, ils pourront inscrire l'adresse sur la carte et l'envoyer pour vous.

Pour se rendre à la salle de repos de l'atelier, il faut une habilitation de sécurité que vous n'avez pas. Un collègue ayant cette habilitation vous dit « Viens. Je vais te faire passer. »

Q : Que faites-vous ?

R : Vous n'êtes pas autorisé(e) à aller à ce niveau de l'atelier et vous ne devriez pas accepter la proposition de votre collègue.

TRAITEMENT ÉQUITABLE DE NOS CLIENTS



Nous nous engageons à apporter une réelle valeur ajoutée à nos clients et à leur inspirer confiance

Vous donnez la priorité au client, qu'il s'agisse d'un client interne ou externe, dans vos décisions et vos actions. Vous recherchez constamment des occasions d'améliorer l'expérience client. Vous gérez les attentes de la bonne manière, en étant ouvert et transparent.

Notre réputation est essentielle à notre réussite.

Par conséquent, nous traitons tous nos clients et fournisseurs de manière loyale, intègre, honnête et digne, quelle que soit la valeur ou la durée de la relation.

Avant de conclure des transactions avec un tiers, nous réalisons une vérification préalable des tiers en accord avec nos politiques et nous cherchons à travailler avec des tiers partageant nos valeurs et notre éthique.

Dilemme

Vous êtes dans le service commercial. Vous apprenez qu'un fournisseur a livré certains composants défectueux qui sont intégrés dans un produit phare. Une nouvelle commande de ces composants doit être effectuée et les produits finis doivent être soumis à de nouveaux tests. Par conséquent, la livraison du produit phare sera retardée. Lors d'une réunion de mise à jour avec le client, votre supérieur ne mentionne pas la probabilité de ce retard. Le client a décrit certains défis à relever, notamment en matière de coûts et de dommages à sa réputation s'il ne reçoit pas les produits dans les temps.



Q : Devriez-vous/votre supérieur devrait-il/elle en informer le client ?

R : Notre réputation est un rouage essentiel de notre succès en tant que société. Nous devons traiter nos clients de manière intègre, honnête et respectueuse. À moins que le supérieur ne soit vraiment convaincu que les produits seront livrés dans les temps, il serait nécessaire de parler de la manière et du bon moment d'aborder cette question avec le client afin de protéger la réputation de la société.

Le coût de fabrication de l'un des produits de votre société vient de chuter de 20 %. Cette baisse des coûts a été appliquée à l'un de vos clients lors du dernier renouvellement de son contrat.

Q : Cette réduction de prix devrait-elle être proposée également au reste de votre clientèle ?

R : Vous n'êtes pas obligé(e) de le faire. Cependant, il pourrait être nécessaire de prendre en compte les différents aspects commerciaux de la situation ainsi que ses effets sur la réputation de la société.

Communautés au sein desquelles nous sommes implantés

Nous sommes conscients de pouvoir améliorer durablement la qualité de vie des communautés au sein desquelles nous sommes implantés.

Survitec s'engage à apporter une contribution directe et indirecte au bien-être général des communautés au sein desquelles nous sommes implantés, et tous nos partenaires commerciaux, sous-traitants et fournisseurs devraient suivre les mêmes normes et principes.

Toutes les initiatives ou contributions à des projets caritatifs, philanthropiques ou communautaires doivent être appropriées, proportionnelles, conformes aux valeurs et politiques de Survitec, et soumises à une approbation préalable.

Dilemme

Les journées de collecte de fonds impliquant la communauté sont idéales pour aider les organismes de bienfaisance et permettre à tout un chacun de s'impliquer.



Q : Puis-je y prendre part ?

R : Toutes les activités impliquant la communauté locale doivent être conformes aux politiques de la société et être approuvées par la direction de Survitec. Elles doivent également être développées conjointement aux services concernés de Survitec, comme le marketing, les RH et la santé et la sécurité.

ESCLAVAGE MODERNE

Survitec fait preuve d'une tolérance zéro envers l'esclavage moderne, notamment le travail forcé, servile ou obligatoire, la traite des êtres humains et toutes les formes de travail des enfants. Nous sommes déterminés à travailler de manière éthique et intègre dans toutes nos activités et relations commerciales et à mettre en œuvre et à améliorer les systèmes, pratiques et contrôles effectifs pour éviter l'esclavage moderne ou le travail des enfants dans nos chaînes d'approvisionnement. La déclaration de Survitec sur l'esclavage moderne est disponible ici [\(Cliquez Ici\)](#).

Nous sommes également déterminés à garantir la transparence de nos propres activités. Tous les employés et travailleurs doivent être traités de manière juste, honnête et courtoise en respectant les droits humains fondamentaux, et nous attendons de tous nos sous-traitants, fournisseurs, tiers et autres partenaires commerciaux qu'ils agissent de la même manière.

Si vous voyez ou entendez parler d'esclavage ou de trafic d'êtres humains chez Survitec, chez ses clients ou dans sa chaîne d'approvisionnement, veuillez vous adresser au service juridique et de conformité ou envoyer un e-mail à

compliance.support@survitecgroup.com

Dilemme

Un enchérisseur fournit un article à un prix nettement inférieur aux autres. Tous les autres aspects de l'offre sont parfaitement conformes. Selon le protocole de l'appel d'offres, vous pourriez accepter cette offre de prix bas. Cependant, vous vous méfiez de cet enchérisseur qui n'a pas correctement décrit les conditions de travail sur le lieu de fabrication de l'article.

Q : Que faites-vous ?

R : Examinez ce problème de plus près. Il est possible que, dans les installations de cet enchérisseur moins cher, les conditions de travail des salariés soient inappropriées ou qu'il utilise le travail forcé ou servile ou fasse travailler des enfants.



PROTECTION DES BIENS



Nous cherchons à innover à chaque occasion

Le changement est ce qui nous aide à apprendre et à grandir. Vous avez un état d'esprit d'amélioration continue. Vous êtes à l'aise avec le changement, vous l'acceptez et vous êtes prêt à essayer de nouvelles méthodes, de nouveaux processus, de nouvelles façons de travailler ou de nouvelles techniques. Lorsque vous cherchez à innover chez Survitec, l'échec est acceptable lorsqu'il est suivi d'effet, "fail fast, learn fast".

Protection des biens

Nous devons protéger les biens physiques de la société contre le vol, les dommages, la perte ou l'utilisation erronée.

Il s'agit notamment des produits, installations, outils, véhicules, ordinateurs, dispositifs mobiles et autres équipements et fournitures de Survitec.

Il est également nécessaire de faire appel au bon sens lorsqu'il s'agit de dépenser l'argent de la société, par exemple en équipement, fournitures, projets, conseillers ou autres dépenses.

Dilemme

Vous êtes ami(e) avec un responsable des ventes travaillant pour l'un de nos partenaires commerciaux et vous dînez souvent tous les deux dans un cadre privé.

Q : Auriez-vous raison d'utiliser la carte de crédit de la société pour payer un repas en le déclarant comme un dîner professionnel ?

R : Non, vous auriez tort d'utiliser l'argent de la société pour payer une soirée amicale, même avec un collègue de travail.



l'environnement

Survitec est déterminée à protéger l'environnement dans tous ses secteurs d'activités. Nous devons respecter, et tenter de surpasser, toutes les lois et réglementations environnementales en vigueur, notamment des questions telles que :

- ✓ la classification et l'élimination des substances dangereuses
- ✓ la prévention et le nettoyage des déversements
- ✓ les exigences relatives aux émissions atmosphériques et à la qualité de l'eau
- ✓ les spécifications des produits

Dilemme

En quittant le bureau en fin de journée, vous remarquez une forte odeur de solvant provenant d'une unité de stockage.

Q : Que faites-vous ?

R : Informez le service de santé et sécurité ou le responsable du site. N'essayez pas d'ouvrir l'unité sauf si vous êtes formé(e), autorisé(e) et portez l'EPI approprié.



“ Survitec est déterminée à protéger l'environnement dans tous ses secteurs d'activités. Nous devons respecter, et tenter de surpasser, toutes les lois et réglementations environnementales en vigueur... ”

COMMUNICATIONS ET MÉDIAS SOCIAUX

Toutes les communications internes et externes de Survitec doivent donner une image exacte et cohérente de notre société, être autorisées et conformes aux lois, réglementations et normes en vigueur dans les pays où nous travaillons.

Nous devons gérer la marque Survitec avec précaution et transmettre toutes les demandes externes aux personnes appropriées.

Les demandes des médias doivent être adressées au service des communications à communications@survitecgroup.com et toutes les communications publiques concernant Survitec ou ses activités doivent passer par nos équipes de marketing.

Les médias sociaux ont transformé nos méthodes de partage des informations. Si Survitec apprécie l'emploi des médias sociaux, nous devons respecter les politiques de la société concernant l'usage des médias sociaux pendant ou en dehors des heures de travail, en particulier lorsqu'une communication implique Survitec, ses activités, employés, concurrents et/ou autres questions d'ordre commercial. Dans certains cas, Survitec peut limiter la capacité des appareils de la société à accéder ou à utiliser les médias sociaux.



Dossiers de l'entreprise

Les employés doivent connaître et respecter la politique de tenue des dossiers de Survitec, qui comprend la conservation de tous les documents et dossiers.

Les enregistrements de l'entreprise peuvent inclure toutes les formes de documents papier et électroniques (y compris les messages enregistrés et les conférences téléphoniques), et les enregistrements dans les bases de données de l'entreprise, les systèmes électroniques (y compris les smartphones et les tablettes), nos réseaux partagés et les magasins de données physiques.

Nous devons stocker correctement et en toute sécurité les enregistrements de l'entreprise afin de garantir qu'ils sont exacts et accessibles en cas de besoin. Les pratiques de conservation peuvent inclure l'archivage ou la destruction conformément aux politiques de l'entreprise et aux lois et réglementations applicables. Ces exigences de conservation s'appliquent que les enregistrements ou documents soient conservés sur un appareil électronique fourni par l'entreprise ou non, communément appelé "Bring Your Own Device" ou "BYOD".

L'entreprise se réserve le droit d'inspecter, d'examiner et de sécuriser toutes les données, enregistrements ou documents sur les appareils électroniques de l'entreprise et, et, dans la mesure où cela concerne ou se rapporte à des données, enregistrements ou documents, sur tout BYOD.

De temps à autre, vous pouvez être notifié que des enregistrements ou des documents sous votre contrôle ou votre garde sont requis dans le cadre d'une affaire juridique, d'une affaire de conformité ou d'une enquête gouvernementale. Si vous recevez un tel avis, vous devez préserver, et ne devez pas modifier, dissimuler, supprimer ou détruire, ces dossiers, qu'ils soient sous forme physique ou électronique, jusqu'à ce que vous soyez informé que ces éléments n'ont plus besoin d'être préservés.

Une copie des politiques applicables de Survitec peut être trouvée ici ([Cliquez ici](#)).

Dilemme

Vous examinez un contrat qui vient d'être signé. Vous remarquez que l'un des prix est incorrect. Vous êtes sûr(e) que le prix réel a été convenu. Vous pensez donc pouvoir maintenir le contrat, modifier le texte et remplacer la page avant de déposer le document.

Q : Puis-je le faire ?

R : Non. Tout changement apporté à un document doit être autorisé.

Vous et un collègue avez émis l'hypothèse selon laquelle un produit pouvait poser un problème. Des mois plus tard, le client a déposé une plainte contre la société. Vous réalisez que vos e-mails pourraient enfoncer la société s'ils étaient découverts.

Q : Les supprimez-vous ?

R : Non. Il est interdit et potentiellement illégal de supprimer ou d'altérer des données et autres dossiers de la société qui pourraient relever d'une action en justice ou d'une enquête.



TECHNOLOGIE DE LA SOCIÉTÉ

Nous sommes tenus d'utiliser la technologie de l'entreprise de manière professionnelle, éthique et légale.

Vous ne pouvez pas utiliser les équipements informatiques de l'entreprise, y compris les ordinateurs ou les systèmes, pour télécharger, afficher, envoyer ou stocker du matériel frauduleux, harcelant, sexuellement explicite, obscène ou autrement illégal, inapproprié ou offensant. Si vous recevez un tel matériel, veuillez en informer le service juridique ou le service informatique.

Pour éviter d'exposer l'entreprise à des cybermenaces externes, il est essentiel que nous suivions et ne désactivions pas, ne désactivions pas ou ne contournions pas les mesures de sécurité et les contrôles internes des systèmes informatiques.

Les systèmes technologiques et de communication de l'entreprise sont surveillés et enregistrés dans la mesure permise par la loi applicable pour protéger la société contre les menaces externes ou internes et, le cas échéant, pour prévenir ou enquêter sur des Code ou des politiques de la société. Nous respecterons toujours votre vie privée conformément aux lois et réglementations applicables lorsque nous surveillons votre utilisation de nos systèmes.

Vous pouvez consulter les politiques informatiques applicables de Survitec ici ([Cliquez ici](#)).

Dilemme

Vous devez transférer un document d'un ordinateur portable à un autre. Un ami vous prête sa clé USB.

Q : Devriez-vous l'utiliser ?

R : Non. Seul un équipement correctement protégé et sécurisé devrait être connecté à un ordinateur portable de la société.

Votre enfant a besoin de terminer un devoir.

Q : Pouvez-vous lui donner votre ordinateur portable avec le mot de passe afin qu'il l'utilise pour faire son devoir ?

R : Non. L'équipement de la société est réservé à l'usage de la société, et vous devez être le seul/la seule à connaître votre mot de passe.



“ Vous ne pouvez pas utiliser les ordinateurs ou systèmes de la société pour télécharger, afficher, envoyer ou conserver des documents qui sont frauduleux, intimidants, sexuellement explicites, obscènes ou de toute autre manière illicites, inappropriées ou insultantes. ”

Note : Vous devez connaître les politiques qui s'appliquent à votre rôle et à vos responsabilités.

LIGNE D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE DE SURVITEC

AUSTRALIE

Service téléphonique international gratuit T: 1-800-139957

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de ce service pour votre emplacement

BAHREÏN

Ligne directe

1. Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de la ligne directe pour votre emplacement

2. Lors du message d'invite en anglais, faites le 855-229-9304

Bahreïn (bases militaires américaines) T: 800-000-00

Bahreïn T: 800-00-001

Bahreïn (cellulaire) T: 800-000-05

BELGIQUE

Service téléphonique international gratuit T: 0800-78755

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de ce service pour votre emplacement

BRÉSIL

Service téléphonique international gratuit T: 0800-8920515

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de ce service pour votre emplacement

CANADA

Ligne directe T: 855-229-9304

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro direct pour votre emplacement

CHINE

Services d'appels entrants internationaux T: 400-999-4530

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de ce service pour votre emplacement

CHYPRE

Ligne directe T: 800-900-10

1. Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de la ligne directe pour votre emplacement :

2. Lors du message d'invite en anglais, faites le 855-229-9304.

DANEMARK

Service téléphonique international gratuit T: 80-251000

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de ce service pour votre emplacement

FRANCE

Service téléphonique international gratuit T: 0800-917075

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de ce service pour votre emplacement

ALLEMAGNE

Service téléphonique international gratuit T: 0800-1800042

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de ce service pour votre emplacement

ESPAGNE

Service téléphonique international gratuit T: 999-971251

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de ce service pour votre emplacement

GRÈCE

Service téléphonique international gratuit T: 00-800-11002-8935

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de ce service pour votre emplacement

HONG KONG

Service téléphonique international gratuit T: 800-908839

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de ce service pour votre emplacement

ITALIE

Service téléphonique international gratuit T: 800-797458

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de ce service pour votre emplacement

JAPON

Service téléphonique international gratuit T: 00531-110303

T: 0066-33-830532

T: 0034-800-600152

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de ce service pour votre emplacement

PAYS-BAS

Service téléphonique international gratuit T: 0800-0232214

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de ce service pour votre emplacement

NOUVELLE-ZÉLANDE

Service téléphonique international gratuit T: 0800-447933

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de ce service pour votre emplacement

NORVÈGE

Service téléphonique international gratuit T: 800-12183

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de ce service pour votre emplacement

PANAMA

Ligne directe T: 800-0109

Panama (opérateur espagnol) T: 800-2288

1. Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de la ligne directe pour votre emplacement

2. Lors du message d'invite en anglais, faites le 855-229-9304

POLOGNE

Service téléphonique international gratuit T: 0-0-800-1510052

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de ce service pour votre emplacement

PORTUGAL

Service téléphonique international gratuit T: 8008-11587

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de ce service pour votre emplacement

QATAR

Appels en PCV T: 704-526-1129

1. Depuis une ligne extérieure, contactez votre opérateur local

2. Demandez à appeler les États-Unis en PCV, au numéro indiqué ci-dessous

3. Tous les appels en PCV seront acceptés par le centre d'appels à l'aide d'un message automatique en anglais

CORÉE (DU SUD)

Service téléphonique international gratuit T: 00308-132884

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de ce service pour votre emplacement

SUÈDE

Service téléphonique international gratuit T: 020-79-8389

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de ce service pour votre emplacement

TURQUIE

Ligne directe T: 0811-288-0001

1. Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de la ligne directe pour votre emplacement

2. Lors du message d'invite en anglais, faites le 855-229-9304

ÉMIRATS ARABES UNIS

Ligne directe T: 8000-021

Émirats arabes unis (Dubai) T: 8000-555-66

Émirats arabes unis (USO militaire et cellulaire) T: 8000-061

1. Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de la ligne directe pour votre emplacement

2. Lors du message d'invite en anglais, faites le 855-229-9304

ROYAUME-UNI

Service téléphonique international gratuit T: 0808-234-7287

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro de ce service pour votre emplacement

ÉTATS-UNIS

Ligne directe T: 855-229-9304

Depuis une ligne extérieure, appelez le numéro direct pour votre emplacement