

# Code de conduite du Groupe Sonova

## 1. Objectif

---

Le Code de conduite a pour objectif d'obtenir une conduite commune et appropriée de la part des employés du Groupe Sonova, assurant ainsi le succès à long terme de la société.

Le Code de conduite fournit aussi une référence pour les employés quant à la conduite qu'on attend quotidiennement d'eux dans le cadre du travail. Il donne en particulier une orientation pratique et des règles dans les cas où les employés seraient confrontés à des situations inhabituelles et qu'il leur faille appliquer « un bon sens sain ».

Le principe directeur est que nous nous conduisons comme des personnes loyales, motivées, honnêtes, qui acceptent les responsabilités de leurs propres actions.

## 2. Validité

---

Le Code de conduite lie tous les employés du Groupe Sonova. Ce Code de conduite s'applique à tous les employés du Groupe Sonova et de ses filiales, et à toute personne intervenant pour le Groupe Sonova ou l'une de ses filiales au titre de fournisseur.

## 3. Conduite dans notre emploi

---

### **Nous mettons l'accent sur nos employés**

Nos employés sont la pierre angulaire de Sonova. Nous partageons les informations pertinentes et collaborons avec nos collègues de l'ensemble du groupe. Nous croyons que nous devons nous traiter les uns les autres avec respect et équité, en tout temps, et nous apprécions la diversité qu'apportent des personnes provenant de partout au monde.

### **Nous sommes déterminés à accroître la valeur de l'entreprise de façon durable**

En tant que société cotée en bourse, nous alignons notre stratégie et sa mise en œuvre avec les intérêts de nos clients, employés et actionnaires. Toutefois, augmenter la valeur d'une entreprise de façon durable signifie également tenir compte des intérêts des instances gouvernementales, de la communauté et de l'environnement. Nous recherchons nos intérêts tout en demeurant justes et nous gagnons notre clientèle par un raisonnement persuasif.

### **Nous adhérons strictement aux lois et aux normes obligatoires qui s'appliquent**

Au minimum, tous les employés doivent se conformer aux lois, règles et règlements qui s'appliquent dans les pays dans lesquels nous œuvrons, ainsi qu'aux règles et règlements édictés par l'entreprise.

## **Nous recherchons constamment des moyens positifs de nous démarquer de la concurrence**

Les clients nous comparent toujours à nos concurrents, ce qui signifie que pour nous distinguer de la concurrence, nous devons avoir le réflexe spontané, quotidien, de rechercher de nouveaux moyens durables de le faire.

## **Nous sommes innovateurs**

Nous ne sommes jamais satisfaits des solutions actuelles. Nous regardons constamment vers le futur et recherchons de nouveaux moyens d'améliorer la qualité de la vie, particulièrement de ceux qui ont des problèmes d'audition. En tant qu'entreprise, nous nous demandons toujours comment nous pouvons créer une nouvelle valeur, meilleure, pour nos clients. En tant que particuliers, nous nous demandons comment nous pouvons, par exemple, structurer plus efficacement le flux des travaux. Parce que c'est seulement lorsque nous recherchons tous, continuellement, des moyens d'améliorer notre travail, aussi minime cette amélioration soit-elle, que nous pouvons réussir à atteindre nos buts.

## **Nous sommes une entreprise axée sur la performance et visant des objectifs**

Chez Sonova, nous favorisons une culture de la performance et l'orientation vers des objectifs. C'est seulement lorsque nous sommes totalement engagés envers l'objet de notre travail que nous pouvons atteindre notre véritable potentiel et tirer profit du capital intellectuel et social des autres membres des équipes interdisciplinaires.

## **Nous protégeons notre propriété intellectuelle**

Notre propriété intellectuelle nous aide à offrir des solutions surprenantes qui nous démarquent de nos concurrents et font de nous l'une des entreprises de pointe de notre industrie. La propriété intellectuelle est un actif de l'entreprise. Elle se trouve dans les idées créatrices qui amènent à des innovations et des avancements dans nos produits et notre technologie. C'est ce qu'on appelle généralement des inventions, brevets, marques déposées et copyrights.

Toute propriété intellectuelle que nous développons en effectuant notre travail pour le Groupe Sonova appartient à la société. Nous devons faire attention à bien l'identifier, à prendre les mesures appropriées pour la protéger et à nous assurer qu'elle est utilisée exclusivement au bénéfice du Groupe Sonova.

## **Nous protégeons et valorisons la propriété de l'entreprise**

En tant qu'employés du Groupe Sonova, nous avons accès à certaines propriétés de l'entreprise comme des ordinateurs, des téléphones mobiles, des messageries vocales, un courrier électronique, des pagers, des imprimantes, des photocopieuses, des fax, etc. Il est de votre devoir, en tant qu'employé, d'utiliser la propriété de la société pour les affaires de la société seulement, et non pour votre avantage ou des gains personnels. Si vous avez des questions à propos de l'utilisation appropriée de la propriété de l'entreprise, parlez-en immédiatement avec votre supérieur immédiat ou consultez les politiques internes de Sonova en matière de TI.

## **Nous maintenons une confidentialité pertinente des informations**

Le Groupe Sonova détient une grande quantité de renseignements confidentiels qui ne sont **pas** ni connus, ni disponibles, à l'extérieur de l'entreprise et qui auraient de la valeur pour nos concurrents, notamment : savoir-faire technique, données en recherche et développement, méthodes de fabrication, tarification, plans et stratégies d'entreprise, renseignements sur les employés, listes de clients, informations financières et codes de source logicielle. Ce sont là des atouts importants pour la société.

Nous devons prendre des mesures appropriées pour protéger cette sorte de renseignements et ne pas les dévoiler à quiconque à l'extérieur de la société, sauf lors de transactions commerciales

approuvées. La société veillera vigoureusement à ce qu'aucune information confidentielle ne soit communiquée. Notre obligation de protéger la confidentialité de l'information continue même après la cessation de votre emploi dans le Groupe Sonova.

### **Nous respectons les droits de propriété des autres**

Nous respectons les droits de propriété intellectuelle des autres et n'obtenons pas de renseignements confidentiels d'autres parties par des moyens irréguliers ou la divulgation de tels renseignements sans autorisation.

### **Nous interdisons les délits d'initiés**

La liberté des membres du conseil d'administration, du conseil de direction et d'autres employés à transiger des actions ou des options de Sonova Holding AG est restreinte par les lois. Ces lois interdisent aux gens de vendre ou d'acheter des actions en se basant sur des renseignements importants, non publics. Elles interdisent également de faire part de tels renseignements à d'autres. Nous partageons un intérêt commun en interdisant les délits d'initiés et en maintenant la confidentialité de tels renseignements. Pour plus de détails, consultez la politique de Sonova sur les délits d'initiés située sur notre intranet.

## **4. Conduite envers nos clients**

---

### **Nous motivons nos clients**

Les clients ne nous renouvellent leur confiance que si nous surpassons leurs attentes. Nous voulons les surprendre! Nous voulons que nos clients parlent à leurs amis de l'excellente expérience qu'ils ont connue auprès du Groupe Sonova.

### **Nous tenons nos promesses envers nos clients**

Nous ne pouvons tenir nos promesses envers nos clients que si nous les tenons les uns envers les autres. Que faisons-nous si quelque chose va mal malgré tous nos efforts?

- Nous sommes honnêtes et les prévenons le plus tôt possible que nous ne pourrions pas tenir notre promesse.
- Nous essayons de faire une nouvelle promesse basée sur le changement de circonstances.
- Nous faisons tout notre possible pour nous assurer que tout ira bien la fois suivante.

### **Nous voulons que nos clients aient le sentiment que nous les prenons au sérieux**

Nous ne disons pas quoi faire à nos clients, nous les écoutons. Le client veut quelque chose.

C'est à nous:

- de comprendre précisément ce qu'il veut,
- de répondre le mieux possible à ses besoins.
- et – pourquoi pas? – d'aller même au-delà de ses besoins, par exemple en proposant une nouvelle idée?

### **Nous continuons à aider chaque client jusqu'à ce que son souci soit réglé**

Le Groupe Sonova n'abandonne pas ses clients. Si nous avons transféré la question à quelqu'un d'autre:

- nous vérifions où en sont les choses après un certain temps,
- nous contactons l'échelon hiérarchique supérieur s'il y a des problèmes,
- nous continuons à surveiller la situation jusqu'à ce que nous soyons convaincus que tout va bien.

## **Nous conduisons nos affaires équitablement et ne tolérons pas les pots-de-vin**

Nous conduisons nos affaires équitablement, en comptant sur les mérites de nos produits, services et employés. Il n'est pas approprié, et pourrait être illégal, d'essayer d'influencer un client ou un fournisseur à prendre une décision commerciale en faveur du Groupe Sonova en lui offrant un paiement ou un cadeau inhabituel. Même si ce n'est pas illégal, de tels paiements peuvent créer l'apparence d'une pratique répréhensible et porter atteinte à la réputation de la société.

## **5. Conduite envers nos concurrents**

---

### **Nous sommes déterminés à faire une concurrence équitable**

Nos clients ont des intérêts commerciaux légitimes. Nous aussi. Que la meilleure entreprise gagne. Les clients devraient bénéficier de cette rivalité, raison pour laquelle la concurrence doit être honnête. Nous sommes ouverts quant à nos intérêts et représentons notre point de vue avec confiance et honnêteté vis-à-vis de nos clients.

## **6. Conduite envers le public**

---

### **Nous informons le public et les communautés locales en temps voulu et avec exactitude**

En tant que société cotée, nous avons la responsabilité de dévoiler nos résultats financiers et d'autres informations importantes concernant la société en temps voulu et avec précision. Par ailleurs, nous sommes assujettis à des règles strictes concernant de telles communications. Notre politique est de communiquer ces renseignements de façon complète, honnête, exacte, opportune et compréhensible dans les rapports et autres documents auxquels le public a accès.

Tous les renseignements pertinents à la société fournis au public doivent être coordonnés avec le Service des relations avec les investisseurs.

### **Nous observons les lois et les règlements des pays dans lesquels nous œuvrons**

Nous ne nous engageons pas dans des actions qui pourraient conduire à contrevenir aux lois, ni ne permettrons, par notre inaction, que de telles lois soient violées. Toute exception est totalement inacceptable, même si elle est basée sur une conduite ou des coutumes locales. Nous répondrons aux demandes des instances locales ou gouvernementales ou à celles des organismes, et coopérerons avec eux.

## **7. Conduite vis-à-vis de l'environnement**

---

### **L'environnement nous tient à cœur**

Nous reconnaissons notre obligation à accomplir toutes nos activités de façon à préserver et promouvoir un environnement sûr et propre. En vaquant à nos activités, nous veillons à utiliser efficacement l'énergie et les matières, à minimiser l'impact environnemental et la génération de déchets, et à éliminer les résidus de façon sûre et responsable.

## 8. Conduite vis-à-vis de nos fournisseurs et de nos partenaires commerciaux

---

### **Nous respectons les intérêts de nos partenaires commerciaux**

En règle générale, nos partenaires commerciaux ont un intérêt commercial, à long terme, dans la relation d'affaires avec le Groupe Sonova. Nous respectons cela et travaillons à créer une situation dans laquelle tout le monde est gagnant.

Toutefois, nous nous attendons également à ce que nos partenaires commerciaux adoptent les « meilleures pratiques » en termes de produit, prix et service, et à ce qu'eux et nos fournisseurs respectent non seulement les lois et les règles commerciales internationalement établies, mais à ce qu'ils prennent également au sérieux leurs responsabilités sociales et environnementales, en se conformant, au minimum, aux principes édictés par le Groupe Sonova concernant les fournisseurs.

### **Nous faisons attention lorsque nous acceptons des cadeaux et articles de nos partenaires commerciaux, ou que nous leur en donnons**

De temps en temps, lorsque nous faisons affaires avec des partenaires commerciaux et des fournisseurs, on nous offre des cadeaux ou des divertissements inhabituels. La politique du Groupe Sonova est de n'accepter aucun cadeau de valeur autre que nominale, et de ne pas en donner non plus. Des articles de valeur nominale, comme un panier de fruits ou un bloc-notes, sont acceptables. Les cadeaux ne devraient en aucun cas être interprétés comme une acceptation d'un fournisseur ou d'une relation commerciale. Si vous avez des questions quant au fait que vous devriez ou non accepter ou offrir un cadeau, consultez votre supérieur.

## 9. Conduite envers nos employés et collègues

---

### **Notre leadership est professionnel, respectueux, ouvert et courageux**

Être un leader signifie accepter les responsabilités, les déléguer et admettre que les employés puissent faire des erreurs. Ceci demande du courage. Le leadership signifie définir des buts partagés, puis les atteindre. Le leadership signifie aussi encourager et soutenir le talent, indépendamment des préférences personnelles. Le leadership signifie encore pratiquer une égalité d'accès à l'emploi. Et, par-dessus tout, le leadership signifie traiter les employés comme des personnes qui sont responsables de leurs propres actions. C'est ça, le respect.

Lorsqu'ils sont confrontés à de nouvelles idées, des gens différents et des changements dans leur environnement, les dirigeants posent des questions et reconnaissent les occasions. Ceci, c'est l'ouverture d'esprit.

### **Nous développons continuellement nos propres compétences ainsi que celles de notre personnel**

Étant l'un des chefs de file de notre industrie, nous recherchons toujours de nouveaux venus qualifiés. La formation professionnelle est extrêmement importante pour nous. Nous offrons aux stagiaires et aux diplômés universitaires des possibilités de carrière qui correspondent à leurs besoins. Nous donnons à nos employés la possibilité d'améliorer continuellement leurs qualifications en leur offrant des tâches qui présentent des défis, un feedback et une formation professionnelle complémentaire ciblée. Nous sommes conscients que chacun a finalement la responsabilité de maintenir et de développer ses propres compétences.

## **Quand il s'agit de nos employés, nous prenons notre responsabilité sociale au sérieux**

Notre définition de la responsabilité sociale est large. Nous fournissons une protection sociale adéquate. Dans la mesure où les opérations le permettent, notre société veut aussi intégrer les personnes ayant un handicap. Nous ne voulons pas abandonner des employés qui vivent une crise. Nous essayons d'éviter les redondances, lorsque c'est possible, et nous offrons un soutien complet à ceux qui sont affectés par des licenciements, pour les aider dans leur recherche d'une nouvelle carrière. Nous incitons la prise de conscience de nos employés aux questions de santé.

## **Nous offrons des salaires équitables et compétitifs**

L'équité est une nécessité absolue. Les employés du Groupe Sonova sont correctement payés. Notre système de rémunération tient compte de la fonction de la personne, du marché et de sa performance. La rémunération totale est par conséquent non seulement justifiable à l'intérieur de la société, mais elle est également concurrentielle par rapport aux autres entreprises.

## **Nous informons et communiquons de façon active et réciproque**

L'information et la communication stimulent la motivation et créent une transparence. Pour nous, le principe de réciprocité s'applique autant à la direction qu'aux employés. Recueillir activement des renseignements et les diffuser fait partie de notre culture de communication.

## **Nous évitons les conflits d'intérêts**

Les employés doivent être loyaux vis-à-vis du Groupe Sonova. Chaque employé identifie des intérêts personnels qui pourraient entrer en conflit avec ceux du Groupe, à un stade précoce, et met en place des mesures appropriées. Des exemples de conflits d'intérêts seraient de travailler directement ou indirectement pour un concurrent du Groupe Sonova, de passer un contrat avec quelqu'un de la famille, de siéger au conseil d'administration d'un concurrent ou d'avoir des intérêts ou des actions dans une entreprise qui est directement ou indirectement concurrente du Groupe Sonova. Si vous avez des questions à propos d'une relation qui pourrait être en conflit avec votre emploi chez Sonova, parlez-en immédiatement à votre directeur.

## **Nous encourageons la diversité culturelle dans la société**

La diversité d'ethnicité, de langue, de race, de religion, d'état de santé et de culture est reflétée dans notre entreprise. Nous encourageons cette diversité parce qu'elle garantit une proximité à la fois avec la communauté et avec nos clients.

## **Nous respectons l'intégrité personnelle de nos employés**

Nous évitons les mauvais traitements et le harcèlement sexuel en observant des règles pertinentes et en punissant systématiquement les infractions. Notre politique est d'offrir un environnement de travail exempt de harcèlement. Bien que le mot « harcèlement » fasse plus fréquemment référence au harcèlement sexuel, le harcèlement dans le lieu de travail peut aussi être basé sur la race, la religion, l'origine nationale, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité de sexe, l'âge, l'incapacité physique d'une personne ou autre action inappropriée ou illégale. Sonova interdit le harcèlement sous toutes ses formes, qu'il soit physique, verbal, ou non verbal.

Nous vous incitons à signaler les cas de harcèlement à votre supérieur ou, si c'est plus approprié, à votre directeur local des Ressources humaines. Votre rapport sera traité confidentiellement dans la mesure du possible, et aucun plaignant ou témoin ne souffrira de représailles pour nous avoir alertés de bonne foi.

## **Nous encourageons l'échange d'idées**

La gestion du savoir traduite dans la vie professionnelle quotidienne signifie un transfert efficace des connaissances dans une hiérarchie plate. Notre direction encourage l'échange des idées, un prérequis à des solutions d'écoute innovatrices.

## 10. Conduite envers nos supérieurs immédiats

---

### **Nous suivons les directives données par nos supérieurs immédiats**

La société ne peut fonctionner que si les employés suivent les directives qui leur sont données par leur supérieur immédiat. S'il y a des raisons indiscutables pour ne pas suivre ces instructions, nous recherchons une communication ouverte avec notre supérieur, idéalement en présentant une idée constructive. Une fois que la décision a été prise, nous l'exécutons loyalement.

### **Nous transmettons aux échelons supérieurs les problèmes qui pourraient affecter le Groupe Sonova**

Si nous sommes au courant d'abus mineurs ou majeurs qui pourraient affecter le Groupe Sonova, comme des problèmes de clientèle non résolus, un potentiel d'économie inutilisé, une infraction aux lois ou des idées d'innovation auxquelles on n'a pas donné suite, nous en informons notre supérieur immédiat de façon à ce qu'il remédie à la situation ou en fasse part à un échelon supérieur. Ces renseignements sont fournis de manière utile, idéalement en les accompagnant d'une bonne idée sur la façon de régler le problème.

## 11. Comment obtenir de l'aide

---

En comprenant les aspects éthiques et questions soulevées dans notre Code de conduite, il est facile de reconnaître le bien du mal. S'il s'agit d'une question de loi, notre ligne de conduite est claire et sans ambiguïté – nous respectons la loi. Parfois, cependant, on ne peut pas répondre à une question de façon nette, franche et directe. Il est impossible d'être préparé à tous les problèmes susceptibles de se présenter. La meilleure ligne de conduite, dans ce cas-là, est de comprendre la méthode d'approche et de résolution des problèmes difficiles.

**Voici ce qu'il faut faire et les questions à poser. Si vous n'êtes pas sûr de la ligne de conduite à adopter dans certains cas, recherchez des conseils avant d'agir.**

1. **Recueillir des faits pertinents.** Il est déjà difficile de trouver des réponses lorsqu'on connaît tous les faits pertinents. Il n'est pas possible de parvenir à la bonne réponse sans eux.
2. **Que va-t-on précisément me demander de faire?** Ceci devrait vous permettre de vous concentrer sur le souci particulier auquel vous êtes confronté, et sur les autres solutions possibles qui s'offrent à vous.
3. **Clarifiez votre responsabilité.** Très souvent, nous ne sommes pas seuls à avoir la responsabilité d'une situation. Les autres parties en sont-elles informées ? En faisant participer les autres et en soulevant des questions, la ligne de conduite à suivre apparaît généralement clairement.
4. **Est-ce juste?** Si une ligne de conduite semble injuste, demandez-vous pourquoi et qui pourrait être affecté. S'agit-il d'un client? Des intérêts de la société? D'autres employés?
5. **Discutez du problème avec votre supérieur immédiat.** Dans la plupart des cas, c'est la première chose à faire, parce que votre supérieur aura une optique plus vaste et sera heureux d'avoir pu participer à la décision avant qu'il soit trop tard.
6. **D'autres assistances sont offertes.** Dans les rares cas où il ne serait pas approprié de discuter d'un problème avec votre chef, adressez-vous d'abord à votre directeur local des Ressources humaines et, si vous n'êtes toujours pas satisfait, au directeur général de votre entreprise.
7. **Communiquez avec notre point de contact en matière de conformité.** Si tous les autres contacts ne sont pas appropriés, vous pouvez communiquer avec le Service juridique. Votre anonymat sera protégé. En dernier recours, vous pouvez contacter la Ligne d'urgence Conformité de Sonova, qui est disponible toute la journée, tous les jours. Les numéros de la Ligne d'urgence Conformité de Sonova sont les suivants :

Chine 10-800-711-0748 ou 10-800-110-0692

Canada (866) 447-5045

Allemagne 0800-180-3417

Suisse 0800-56-3263

États-Unis (866) 447-5045

Vietnam (704) 521-1168

Pour tous les autres pays, veuillez composer le  
+1 866 447 5045

## 12. Le Code dans votre langue

---

Le Code de conduite de Sonova est également disponible dans les langues suivantes :

عربي

हिन्दी

漢語

日本語

Dansk

Polski

Nederlands

Portuguese

English

Русский

Deutsch

Español

Italiano

Tiếng Việt

[www.sonova.com/codeofconduct](http://www.sonova.com/codeofconduct)

La version anglaise est le texte officiel.