

# Code de conduite du groupe Coop

## Introduction

Le groupe Coop compte des entreprises de commerce de détail alimentaire, de multiples formats de magasin ainsi que des entreprises de commerce de gros et de production, en Suisse et à l'étranger. Les quelque 90 000 collaborateurs et collaboratrices du groupe Coop partagent la même vision: "Ensemble jusqu'au sommet".

De même, toutes les entreprises du groupe ont en commun les mêmes lignes directrices. Elles traduisent la conception que nous avons de notre travail: proximité, variété, image, innovation et partenariat.

Le consensus de base de ces lignes directrices est concrétisé par des missions spécifiques à chaque entreprise et par des principes commerciaux, mais également par les dispositions générales du présent Code de conduite.

## Champ d'application

Le Code de conduite s'applique à l'ensemble du personnel de Groupe Coop Société Coopérative et de Coop Société Coopérative employé en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein.

Dans les filiales détenues par le groupe Coop à hauteur de 51% minimum, il existe des règlements séparés équivalant au présent Code de conduite.

Un règlement séparé s'applique par ailleurs aux conseils d'administration de Groupe Coop Société Coopérative et de Coop Société Coopérative.

## Comment nous menons la gestion des affaires

### **Nous assumons nos responsabilités aux plans économique, social et écologique.**

En tant que société coopérative avec plus de 150 ans d'existence, le groupe Coop accorde une grande importance au développement durable dans ses dimensions sociale, écologique et économique. Pour le groupe Coop, le respect, la préservation et la promotion des droits de l'homme sont des valeurs centrales et un élément-clé de la responsabilité des entreprises. Considérant cela, nous appliquons des directives strictes et nous fixons des objectifs ambitieux dans les domaines des achats, du marketing et de la production. Nous attendons de nos collaborateurs et de nos partenaires qu'ils contribuent activement à notre action en matière de développement durable.

### **Nous cultivons le respect mutuel, l'honnêteté et l'intégrité.**

Nous sommes respectueux, honnêtes et intègres vis-à-vis de nos collaborateurs, clients, sociétaires, fournisseurs et autres partenaires. Nous basons nos décisions sur des considérations fondées et objectives, en écartant toute motivation infondée telle que la discrimination ou la contrainte. Nous faisons notre possible pour régler les conflits par la voie amiable.

### **Nous agissons dans le meilleur intérêt du groupe Coop et de sa réputation.**

La réputation du groupe Coop est fortement tributaire de l'image, la conduite et le comportement au quotidien de chaque membre de son personnel. Le comportement illégal ou inapproprié d'une seule

personne peut causer des dommages considérables à l'entreprise tout entière. Il est donc important que chacun veille à la réputation du groupe Coop.

### **Nous respectons les prescriptions légales et les directives internes.**

Le droit et les lois en vigueur constituent le fondement et le cadre de notre action. Nous respectons en plus les directives internes et les standards que nous nous sommes volontairement imposés à nous-mêmes. Nous connaissons les règles applicables et nous y tenons scrupuleusement.

## **Comment nous construisons nos relations clientèle**

### **Nous plaçons nos clients – les sociétaires – au centre de tous nos efforts.**

Nous écoutons attentivement notre clientèle et accordons toute notre attention à ses demandes. Nous sommes honnêtes et ce nous disons, nous le pensons. Nous sommes fiables et nous tenons parole, offrant ainsi à notre clientèle le meilleur service possible.

### **Nous traitons notre clientèle comme nous aimerions être traités nous-mêmes.**

Nous considérons toujours nos clientes et nos clients avec respect. Nous sommes attentifs à leurs souhaits et nous traitons leurs réclamations avec souplesse.

## **Comment nous nous conduisons les uns envers les autres dans l'entreprise**

### **Nous considérons nos collègues avec respect et sans la moindre discrimination.**

Le groupe Coop est une entreprise ouverte dans laquelle la dignité humaine et les droits de chacun sont respectés. Nous attendons de nos collaboratrices et collaborateurs qu'ils se considèrent et coopèrent entre eux sans distinction d'âge, de sexe, de nationalité, d'appartenance ethnique, de religion, d'opinion politique, d'orientation sexuelle ou autre. Nous défendons le principe d'égalité hommes-femmes et l'égalité de traitement des personnes d'origine ou de culture différente. Aucune forme de harcèlement n'est tolérée, y compris à l'extérieur du lieu de travail ou en dehors des heures de travail.

### **Nous dirigeons en montrant l'exemple et nous encourageons la responsabilité individuelle.**

Les supérieurs hiérarchiques sont responsables de leurs services et des personnes qui y travaillent. C'est à eux qu'il incombe d'expliquer à leurs collaborateurs que le droit en vigueur, le Code de conduite et les règlements internes de l'entreprise doivent être respectés en toutes circonstances et à tout moment ; ils encouragent dans le même temps la responsabilité individuelle et accordent la liberté d'action nécessaire. Le devoir d'assistance des supérieurs hiérarchiques ne décharge pas les collaborateurs de leur propre devoir de diligence.

Les supérieurs hiérarchiques sont attentifs aux questions et aux préoccupations professionnelles et personnelles de leurs subordonnés. "Diriger en montrant l'exemple" est l'un de nos principes. Les supérieurs hiérarchiques soulignent continuellement l'importance d'un comportement irréprochable sur le plan éthique, ils l'encouragent à travers leur propre style de conduite et par des mesures adaptées et ils définissent des objectifs clairs et atteignables.

**Nous favorisons les bonnes conditions de travail, la formation continue et la justice salariale.**

Nous sommes un employeur équitable et conscient de ses responsabilités. Nous avons des standards élevés en matière de formation, de marketing du personnel, de rémunération, de partenariat social, de communication, d'information et d'égalité de traitement. La consultation du personnel et son développement professionnel sont pour nous prioritaires. S'il nous est impossible de garantir des emplois à vie, notre objectif est clairement de qualifier l'ensemble de notre personnel dans la perspective d'une activité de longue durée.

**Comment nous construisons nos relations partenaires****Nous défendons le principe d'une concurrence loyale.**

Notre stratégie est fondée sur nos propres forces, qui sont d'une part la qualité de nos produits, de nos services et de nos collaborateurs et, d'autre part, notre longue tradition d'honnêteté. Ainsi, nos clients et nos fournisseurs savent que nous sommes un partenaire loyal et que notre compétitivité n'est entachée d'aucune irrégularité. Les ententes avec d'autres acteurs et l'utilisation abusive de notre position sur le marché sont strictement interdites. Nous nous opposons en particulier à tout accord entre concurrents visant à s'entendre sur des prix imposés, sur des offres ou sur des limitations et des quotas de production ou à se répartir les clients et les marchés. Nous nous interdisons également d'échanger avec nos concurrents des informations commerciales sensibles permettant de se faire une idée de la situation concurrentielle actuelle ou future.

**Nous exigeons le respect des prescriptions légales et des autres directives et exigences pertinentes.**

Le groupe Coop, qui s'investit énormément pour répondre aux exigences élevées de tous les groupes d'intérêts, a lui-même des prétentions élevées vis-à-vis de ses fournisseurs et de ses partenaires commerciaux. Ces prétentions sont concrétisées par des règles et des exigences clairement définies. En établissant une relation d'affaires avec nous, nos partenaires s'engagent à respecter l'ensemble des directives et des exigences pertinentes. S'ils se soustraient à cet engagement, que ce soit de façon intentionnelle ou par négligence, nous nous réservons le droit de mettre fin à notre collaboration dans le respect des conditions légales en vigueur et dans le meilleur intérêt de notre clientèle.

**Nous ne tolérons aucune forme de corruption.**

Nous ne tolérons pas la corruption ni les comportements corrompus. Nous ne fournissons aucune prestation dans le but d'obtenir un avantage commercial de la part d'un partenaire commercial, d'un particulier ou d'un service de l'État (corruption active) et nous n'acceptons aucune prestation de tiers destinée à obtenir de nous un avantage ou un traitement préférentiel (corruption passive). Les membres de notre personnel ne doivent en aucun cas abuser, à leur propre bénéfice ou au bénéfice d'un tiers, des compétences qui leur sont attribuées dans le cadre de leur activité. Ils doivent faire preuve d'une extrême retenue y compris en cas d'invitations au restaurant ou de petits présents: par leur nature, leur forme ou leur ampleur, ces gestes ne doivent pas donner l'impression d'une possible obligation en retour.

## Comment nous évitons les conflits d'intérêts ou les signalons au plus tôt

### **Nous évitons les activités et les relations à l'origine de conflits d'intérêts.**

Nous évitons toute situation susceptible de causer un conflit entre les intérêts de l'entreprise et des intérêts propres ou des liens familiaux et personnels. Sont notamment concernées les relations commerciales avec des proches et les activités/relations en concurrence avec les tâches à effectuer au sein du groupe Coop. Nous signalons au plus tôt les possibles conflits d'intérêts.

### **Nous élaborons des directives internes claires concernant les activités secondaires et les mandats.**

Nous définissons dans quels cas les activités secondaires rémunérées requièrent au préalable l'accord écrit du supérieur hiérarchique et du service du personnel compétent et nous communiquons clairement à ce sujet. Ne sont pas concernés les publications, les interventions en public et autres activités occasionnelles, ainsi que l'ensemble des activités bénévoles. Dans le cadre de ces mandats et activités secondaires, nous nous interdisons d'utiliser ou de publier des informations confidentielles concernant le groupe Coop ou ses partenaires commerciaux.

### **Nous traitons les informations confidentielles avec rigueur.**

Nous utilisons toujours avec rigueur les informations confidentielles acquises dans le cadre de nos activités commerciales, et uniquement dans la limite autorisée et justifiée par l'usage commercial. En particulier, nous ne divulguons aucune information confidentielle ni aucun secret d'affaires à des personnes non autorisées, au sein de l'entreprise comme à l'extérieur. Nous ne faisons pas un usage abusif de ces informations, ni pour en tirer des avantages personnels ni pour conférer des avantages indus à des tiers. Nous traitons les données personnelles de nos clients, collaborateurs et partenaires commerciaux dans le cadre d'une relation de confiance et prenons les mesures de confidentialité qui s'imposent. Pour cela, nous appliquons scrupuleusement les principes régissant la protection des données.

## Comment nous appliquons notre Code de conduite

### **Nous favorisons la connaissance et la compréhension des règles du Code de conduite.**

Le Code de conduite fait l'objet d'une information auprès de tous les collaborateurs qui entrent dans l'entreprise. Les modifications apportées au Code de conduite sont publiées sur Internet et sont applicables dès leur publication. Le personnel du groupe Coop s'informe régulièrement sur l'état actuel des principes de comportement.

### **Nous sévissons systématiquement en cas d'infraction.**

Le Code de conduite du groupe Coop, les conditions d'engagement, les directives internes spécifiques et les différentes réglementations contribuent à la réalisation de l'intégrité personnelle et professionnelle des et des collaborateurs. Les cadres et la Révision interne sont tenus de surveiller les infractions, d'en discuter avec les personnes concernées et de prendre éventuellement des mesures disciplinaires. Tout manquement peut être passible de poursuites civiles ou pénales.

Nous ne tolérons aucune discrimination ni mesure de rétorsion à l'encontre des personnes qui signalent de bonne foi un manquement au présent Code de conduite ou qui refusent de prendre part à une infraction.

**Nous signalons les écarts et soutenons ceux qui les signalent.**

Nous créons un environnement de travail dans lequel toute personne découvrant un dysfonctionnement ou un danger pour l'entreprise peut le signaler sans que cela nuise à sa situation personnelle. Nous signalons à nos supérieurs hiérarchiques les infractions au Code de conduite ou à d'autres directives internes, ainsi que toute activité illégale. Si cela s'avère impossible, les personnes souhaitant faire un signalement peuvent le faire auprès du service des signalements de la Révision interne (**servicedesignalements@coop.ch**). Toutes les informations communiquées, y compris l'identité de la personne ayant fait le signalement, sont traitées dans la plus stricte confidentialité.