

CHARTRE ÉTHIQUE



URGO
INVENT & CARE

SOMMAIRE

Le mot du Président	3
Le mot de la Direction Global Compliance	4
Les modalités de mise en œuvre	5
Garantir le respect de la protection des personnes	
Respect des personnes	6-7
Respect de la vie privée	8-9
S'engager pour la santé et l'environnement	
Respect de la Santé Publique	10-11
Contribuer à la préservation de l'environnement	12-13
Garantir l'intégrité	
Lutte contre la corruption et le trafic d'influence	14-15
Prévention des conflits d'intérêts	16-17
Etablir des relations solides	18-19
Respect de la libre concurrence	20-21
Relations avec les partenaires du Groupe URGO	22-23
Préparer le futur du Groupe	
Confidentialité des données sensibles	24-25
Préservation de l'image du Groupe URGO	26-27
Protection des droits de propriété intellectuelle et industrielle	28-29
Dispositif d'alerte éthique	30-31



LE MOT DU PRÉSIDENT, TRISTAN LE LOUS

Notre groupe se développe, porté par nos métiers historiques et par nos nouveaux moteurs de croissance. Nous avons récemment franchi le cap des 3 600 collaborateurs dans 20 pays ! Nos activités se diversifient, nos échanges s'amplifient, multipliant nos interactions externes et internes. Pour que nous continuions à grandir dans le respect des lois et des droits de chacun et nous préserver des risques individuels et collectifs, nous renforçons notre démarche de Responsabilité Sociétale et Environnementale.

La Charte Ethique est notre socle commun de la Compliance au sein du Groupe URGO.

Faire respecter vos droits tout en respectant ceux des personnes qui vous entourent semble être un principe simple, mais qui revêt des significations multiples ! Face à des questions en lien avec le respect des personnes, de la vie privée ou encore de la prévention des conflits d'intérêts, les réponses sont parfois complexes à apporter. Cette Charte répond à ces questions, c'est un repère concret pour chacun d'entre vous, quel que soit votre métier. Pour adopter la bonne attitude au quotidien dans vos relations à l'intérieur du Groupe URGO, mais aussi à l'extérieur, avec nos partenaires, nos fournisseurs et nos clients externes, cette Charte vous guide.

Au-delà du respect des règles éthiques, **nous voulons continuer à encourager la prise d'initiative, le respect mutuel et la recherche d'excellence.** Nous aurons réussi notre croissance si nous restons animés par ces valeurs et cette identité forte qui nous caractérisent.

Pour poursuivre notre mission, *Invent & Care*. Pour changer la vie de nos patients, toujours dans le respect des lois et d'autrui.



MARIE-CATHERINE SARCIAUX

LE MOT DE LA DIRECTRICE GLOBAL COMPLIANCE

Ethique,
Environnement,
Qualité et
Réglementaire

L'ÉTHIQUE AU QUOTIDIEN

L'objectif de cette Charte Ethique est de nous aider à comprendre ce que l'on attend de nous dans notre environnement professionnel en tant que Collaborateur du Groupe URGO, en fixant les principes de base en matière d'intégrité et d'éthique et au moyen d'exemples concrets. Ces principes ne sont pas facultatifs : nous devons les respecter.

L'éthique se pratique au quotidien et cette charte s'applique à chacun en interne et vis-à-vis de ses partenaires professionnels.

Ces questions éthiques sont rarement simples, si vous avez une incertitude, nous vous invitons à vous rapprocher de votre hiérarchie, des services RH, de la Direction Global Compliance.

En effet, le rôle de la Direction Global Compliance est de vous **sensibiliser au respect d'une éthique professionnelle** :

- En vous conseillant lorsque vous en avez besoin,
- En créant des outils, comme cette Charte Ethique,
- En vous proposant des formations sur les politiques et procédures du Groupe URGO.

Ses missions sont également de :

- **Détecter et prévenir les risques de non-conformité (risques d'infraction, de litige, de sanction, de réputation)**, par la mise en place de procédures, l'assistance aux collaborateurs dans leur déploiement et le contrôle de leur respect.
- **Assurer le bon fonctionnement de la procédure d'alerte** mentionnée dans la présente Charte Ethique.

Vous pouvez contacter la Direction Global Compliance si :

- Vous avez des préoccupations concernant certaines pratiques et vous avez besoin d'aide ou de conseil pour les résoudre.
- Vous avez un doute sur la légalité ou la conformité d'un comportement.
- Vous avez besoin d'un conseil sur l'application d'une procédure ou d'une politique.
- Vous avez des suggestions d'amélioration de nos politiques et procédures.
- Vous souhaitez signaler un comportement ou une situation anormal(e), ou une violation de la présente Charte Ethique.

Comment contacter la Direction Global Compliance :

- Pour les alertes :
alerte.compliance@group.urgo.com

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Un référentiel de règles éthiques à respecter par tous

DÉFINITIONS

Groupe URGO désigne l'ensemble des sociétés faisant partie du Groupe URGO, sans considération de leur forme juridique (filiales ou bureaux représentants), de leurs activités (R&D, production, promotion, etc.) ou du pays où elles se situent.

Collaborateur désigne toute personne travaillant au sein d'une des entités légales du Groupe URGO, quel que soit son contrat (prestataires, intérimaires, stagiaires, conseils, etc.).

APPLICABILITÉ

Cette version de la Charte Ethique s'applique à tous les Collaborateurs du Groupe URGO et entre en vigueur en octobre 2023 et remplace la précédente version. Elle doit être considérée comme partie intégrante du règlement intérieur lorsqu'il existe. La Charte Ethique sera régulièrement mise à jour pour tenir compte des évolutions légales, réglementaires, économiques et organisationnelles ainsi que des normes d'intégrité applicables à notre activité.

LOIS, RÉGLEMENTATIONS, POLITIQUES ET LIGNES DIRECTRICES LOCALES

Cette Charte Ethique ne se substitue pas aux lois et réglementations locales en vigueur qui restent applicables.

En cas de contradiction entre la Charte Ethique et les lois et réglementations locales, le Groupe URGO s'efforce de faire valoir la norme d'intégrité la plus élevée.

Les règles internes des sociétés du Groupe URGO peuvent prévoir des règles plus strictes que celles prévues dans la Charte Ethique, toutefois les exigences locales ne peuvent prévoir des règles moins strictes.

MESURES DISCIPLINAIRES

Tout non-respect des règles éthiques énoncées par la Charte Ethique peut entraîner des sanctions disciplinaires tel que prévu au règlement intérieur des sociétés du Groupe URGO lorsqu'il existe ou par la réglementation applicable en droit du travail dans les pays des sociétés du Groupe URGO.

GARANTIR LE RESPECT DES PERSONNES

PROMOUVOIR LA DIGNITÉ ET ACCUEILLIR LA DIVERSITÉ

Le Groupe URGO, en tant qu'entreprise de dimension internationale, promeut la diversité au sein de son organisation et considère les différences entre ses collaborateurs et partenaires commerciaux comme une richesse indispensable à sa réussite.



NOUS DEVONS :

- **Etre respectueux des autres** en traitant nos collaborateurs, nos collègues de travail et nos partenaires commerciaux comme nous aimerions qu'ils nous traitent.
- **Favoriser l'égalité des chances** pour chaque collaborateur ou candidat en matière de promotion ou de recrutement.
- Offrir à nos collaborateurs des **conditions de travail conformes à l'éthique**.
- Permettre à nos collaborateurs d'évaluer objectivement leurs performances et de développer leurs compétences.
- **Prohiber toute forme de discrimination**, au moment de l'embauche et pendant toute la durée de la relation de travail, fondée notamment sur :
 - le genre,
 - l'âge,
 - l'origine,
 - la religion,
 - l'orientation sexuelle,
 - l'apparence physique,
 - l'état de santé,
 - la situation de handicap,
 - l'appartenance syndicale, etc.

NOUS NE DEVONS PAS :

- **Avoir des comportements pouvant porter atteinte à la dignité de l'individu** et notamment des agissements de harcèlement quelle qu'en soit la forme et quel qu'en soit le but (par exemple, des faveurs sexuelles ne sauraient être monnayées en échange d'une embauche ou d'une promotion).
- **Tenir des propos malvenus** concernant notamment la race, la couleur, l'ethnicité, les croyances, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle, la grossesse, etc.
- **Nous taire si nous nous sentons victime** de harcèlement ou si nous en sommes témoin : nous devons en parler à notre hiérarchie, aux Ressources Humaines ou à la Direction Global Compliance. Les faits de harcèlement peuvent être signalés dans le cadre de la procédure d'alerte en écrivant à la Direction Global Compliance à l'adresse : alerte.compliance@group.urgo.com.

EN PRATIQUE

Un de mes collègues raconte des blagues racistes qui me mettent mal à l'aise. Que dois-je faire ?

Votre collègue doit être mis au courant que ses blagues créent un environnement de travail négatif. Vous êtes encouragé à le faire vous-même si vous vous en sentez capable. Que vous communiquiez directement avec votre collègue ou non, vous devez le signaler à votre hiérarchie, qui devra prendre les mesures appropriées. Vous pouvez également contacter les Ressources Humaines ou la Directrice Global Compliance.

Qu'est-ce que le harcèlement sexuel ? Est-ce forcément commis par un(e) supérieur(e) hiérarchique ?

Le harcèlement sexuel est constitué par des propos et comportements à connotation sexuelle répétés qui portent atteinte à la dignité d'une personne en raison de leur caractère dégradant ou humiliant ou qui créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante. Il peut aussi s'agir de pressions graves, mêmes non répétées, exercées pour obtenir un acte de nature sexuelle pour soi ou un tiers. L'auteur du harcèlement peut être un manager ou n'importe quel collègue, voire même un client. La victime peut être un homme ou une femme. Même si votre législation nationale ne réprime pas ce type de comportements, ils sont strictement interdits au sein du Groupe, de même que toutes les autres formes de harcèlement.

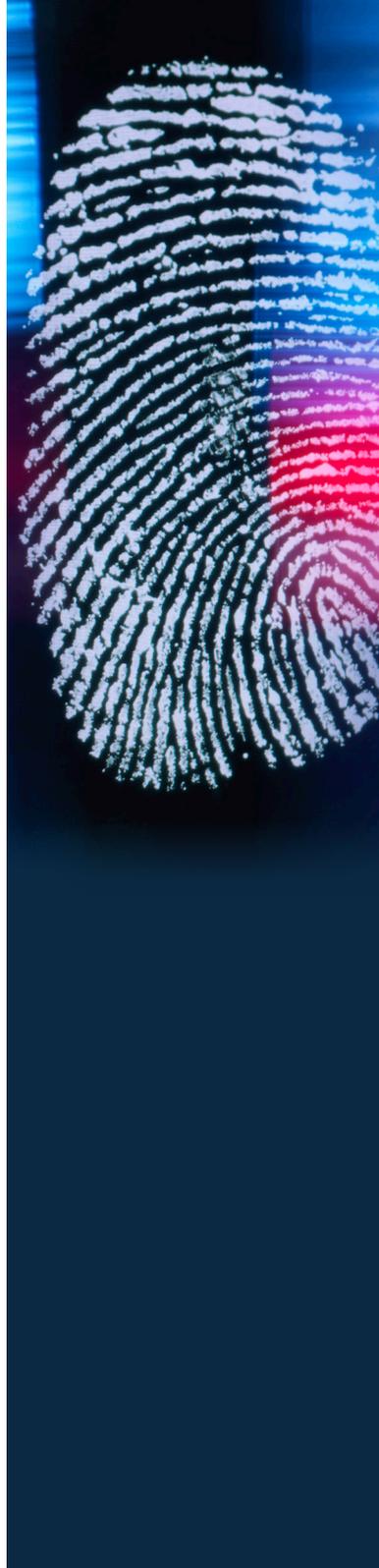
GARANTIR LE RESPECT DES PERSONNES

RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Protéger les données personnelles

Une donnée personnelle est une information permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique (nom, date de naissance, numéro de sécurité sociale, photographie, adresse électronique, identifiant informatique, etc.).

Sa transmission à un tiers nécessite l'accord de la personne concernée.



NOUS DEVONS :

- **Garantir la confidentialité** des données personnelles :
 - de nos collègues et collaborateurs,
 - des patients,
 - des clients,
 - des médecins,
 - et de toute autre personne concernée par nos activités.
- **Inform**er les personnes concernées de la collecte et du traitement de leurs données personnelles pour leur permettre d'exercer leurs droits.
- Recueillir et traiter des **données personnelles uniquement à des fins professionnelles** spécifiques et légitimes.
- Nous assurer que les **données personnelles sont conservées en toute sécurité**.

NOUS NE DEVONS PAS :

- **Partager avec des tiers**, sans autorisation de la personne concernée et/ou de notre hiérarchie, les données personnelles auxquelles nous avons accès dans le cadre de nos fonctions.
- **Collecter** plus de données que nécessaire par rapport aux finalités poursuivies.
- **Conserver les données personnelles** pour des durées sans rapport avec ces mêmes finalités.

EN PRATIQUE

Un ami, qui ne travaille pas dans une société du Groupe, me demande les adresses électroniques de mes collègues pour une utilisation professionnelle. Puis-je lui transmettre cette liste ?

La protection des données personnelles est une obligation légale qui pèse sur chacun. Avant de diffuser des informations à caractère personnel, il faut obtenir l'accord des personnes intéressées.

J'aimerais envoyer à l'un de mes collègues un cadeau d'anniversaire surprise à son domicile. J'ai demandé aux Ressources Humaines de me communiquer son adresse personnelle, mais ils ont refusé au prétexte qu'il faudrait l'accord du collègue concerné. N'est-ce pas un peu exagéré ?

L'attitude des Ressources Humaines est tout à fait appropriée : les données personnelles des collaborateurs doivent rester strictement confidentielles. Les Ressources Humaines ne peuvent pas faire d'exception.

Je dois transférer des données personnelles concernant des consommateurs à une agence de communication dans un autre pays. Puis-je le faire ?

Le mieux est de contacter préalablement la Directrice Global Compliance. En effet, les lois sont très différentes d'un pays à un autre. Par ailleurs, nous ne devons pas transférer des données personnelles à des tiers sans nous être assurés qu'ils ont signé un engagement de respecter nos normes en matière de protection des données personnelles.

S'ENGAGER POUR LA SANTÉ ET L'ENVIRONNEMENT

RESPECT DE LA SANTÉ PUBLIQUE

Le Groupe URGO s'engage à garantir la sécurité et le bien-être des collaborateurs/patients/clients dans le respect de la santé publique



NOUS DEVONS :

- **Commercialiser des produits** conformes à toutes les réglementations nationales et internationales et à toutes les normes en vigueur.
- **Nous assurer** en permanence et à chaque étape de la production, de la distribution ou de la commercialisation **de la sécurité et de la qualité de nos produits**.
- Veiller à ce que nos partenaires commerciaux appliquent ces mêmes normes de sécurité et de qualité.
- **Signaler** aux services compétents toutes **les questions ou réclamations** relatives aux produits dont nous avons connaissance, quel que soit le degré de gravité.
- **Garantir la sécurité** et protéger les droits des personnes qui prennent part à nos essais cliniques ou aux tests consommateurs.

NOUS NE DEVONS PAS :

- **Diffuser des notices** dont les informations ne seraient pas exactes, objectives, justifiées et conformes aux données scientifiques et aux législations en vigueur.
- Utiliser nos recherches de façon détournée pour **influencer des professionnels de la santé** et d'autres personnes.

EN PRATIQUE

Un ami, qui utilise un produit du Groupe URGO, se plaint d'effets secondaires qu'il estime liés à la prise de ce produit. Dois-je en informer quelqu'un au sein du Groupe URGO ?

Oui et sans attendre. Quelle que soit la manière dont vous avez pris connaissance d'un problème en général ou d'un effet secondaire non connu lié à un produit du Groupe URGO, vous devez immédiatement en informer votre hiérarchie qui relatera l'information ou directement le service compétent.

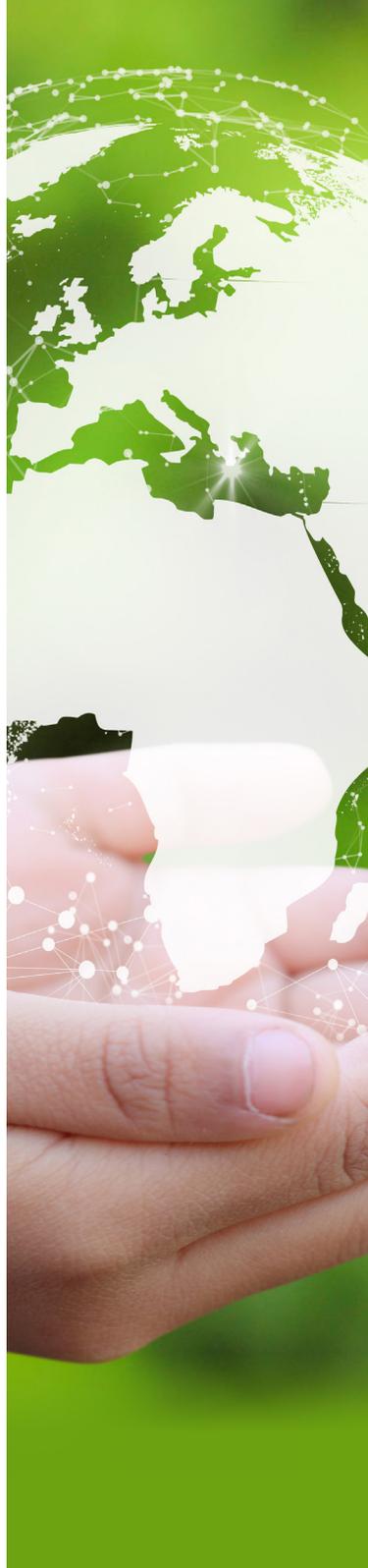
Nous avons reçu un rapport d'un fournisseur nous indiquant que des matières premières récemment livrées pouvaient être contaminées. Les produits contenant ces matières premières ont déjà été livrés à notre client et aucune preuve concrète de contamination dans nos produits n'est rapportée. Avons-nous l'obligation de rappeler la totalité de la production ?

Dans tous les cas, nous ne devons ignorer aucune information pouvant mettre en doute la qualité ou la sûreté de nos produits. Vous devez immédiatement en parler avec votre hiérarchie ou un Responsable Qualité.

S'ENGAGER POUR LA SANTÉ ET L'ENVIRONNEMENT

CONTRIBUER À LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

Développer et mettre sur le marché des produits contribuant à la préservation de l'environnement (analyse du cycle de vie, éco-conception, réduction des emballages, diminution des consommations d'énergie...)



NOUS DEVONS :

- **Prendre toutes les précautions** afin de maintenir des lieux de travail propres et de qualité.
- **Préserver la santé et la sécurité des collaborateurs** ainsi que de toute personne en relation avec le Groupe URGO.
- **Signaler** immédiatement au Responsable Sécurité de notre site ou à notre hiérarchie **tout incident**, même mineur, ainsi que tout comportement, installation ou situation de nature à compromettre la sécurité de notre environnement de travail.
- Utiliser les ressources naturelles de manière rationnelle et **minimiser l'impact sur l'environnement** de nos activités et de nos produits tout au long de leur cycle de vie.
- **Rapporter** dans les plus brefs délais à notre hiérarchie toute situation susceptible de constituer un risque pour la santé, la sécurité ou l'environnement.

NOUS NE DEVONS PAS :

- **Imposer à nos collaborateurs** ou à nos collègues des situations pouvant porter atteinte à leur santé et à leur sécurité comme, par exemple, une tâche présentant un risque potentiel pour laquelle le collaborateur n'aurait pas reçu une formation adaptée.
- **Prendre des risques** inconsidérés dans l'exécution de nos fonctions, en pénétrant dans des zones pour lesquelles nous ne disposons pas de l'autorisation adéquate ou en ayant par exemple des comportements inadéquats lorsque nous conduisons (vitesse, alcool, etc.). Le Groupe URGO ne tolère aucune négligence en matière de règles de circulation.

EN PRATIQUE

Le système de contrôle antipollution de l'un des composants essentiels de notre système de fabrication est défectueux. Je viens d'apprendre qu'il faudra trois jours pour recevoir les pièces de rechange et le réparer. Pouvons-nous vraiment nous permettre de stopper la production alors que notre carnet de commandes est plein ?

Notre engagement envers de bonnes pratiques environnementales est important. Cette machine ne devrait pas fonctionner sans le système antipollution requis. Vous devez en informer votre hiérarchie et rechercher ensemble une solution.

Mon responsable de production m'a demandé exceptionnellement de désactiver un système de sécurité qui ralentit la ligne de production. Que dois-je faire ?

On ne doit jamais désactiver, déconnecter ou neutraliser un système de sécurité ou un équipement de contrôle. Si votre responsable de production insiste, vous devez refuser et en informer la Direction du site et votre service Ressources Humaines. La sécurité est un engagement absolu qui ne doit en aucun cas être compromis par des contraintes de calendrier ni par aucune autre raison.

GARANTIR L'INTÉGRITÉ

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET LE TRAFIC D'INFLUENCE

Bannir la corruption sous toutes ses formes

La corruption active se définit comme la proposition ou la promesse d'un avantage indu (comme un paiement, un cadeau, un service, une autorisation, un objet de valeur, etc.). La corruption passive désigne la sollicitation ou l'acceptation d'offres ou de promesses d'argent, de cadeaux, de services ou d'avantages.

Le trafic d'influence désigne le fait pour une personne de recevoir ou de solliciter un avantage indu dans le but d'abuser de son influence, réelle ou supposée, sur un tiers afin qu'il prenne une décision favorable.

Le Groupe URGO ne tolère aucune forme de corruption ou de trafic d'influence, que celle-ci soit publique ou privée, active ou passive, directe ou indirecte. Il exige de ses Collaborateurs qu'ils s'interdisent de proposer, fournir, offrir ou recevoir un avantage indu afin d'influencer ou bien de se faire influencer par une personne publique (dépositaire d'une autorité publique ou chargée d'une mission de service public ou investie d'un mandat électif public) ou privée pour obtenir ou conserver un bénéfice commercial ou de quelque nature que ce soit.

Il est nécessaire, pour compléter, de prendre connaissance du guide de prévention de la corruption du Groupe URGO.



NOUS DEVONS :

- **Rémunérer nos agents**, consultants ou intermédiaires en matière commerciale en raison de leurs compétences techniques, pour des prestations réellement fournies et dans le respect des clauses contractuelles et des réglementations applicables.
- **Informers notre hiérarchie de toute sollicitation ou offre d'avantages personnels** dont nous sommes l'objet.
- **Informers notre hiérarchie** de toute demande de paiement dont les modalités sortiraient du cadre du contrat ou des pratiques habituelles.
- **Nous référer au Guide de Prévention de la Corruption** et aux politiques spécifiques (cadeaux, hospitalité, voyages) et/ou à notre hiérarchie et/ou à la Direction Global Compliance en cas de doute sur une situation ou un comportement.
- **Respecter le Guide de Prévention de la Corruption** applicable à notre société.

NOUS NE DEVONS PAS :

- **Proposer ou octroyer** à un agent public ou à une personne privée (en général un client) des dons, des présents ou des avantages quelconques pour qu'il/elle accomplisse (ou s'abstienne d'accomplir) un acte de sa fonction, sauf des actes de courtoisie ou d'hospitalité usuels ou des cadeaux de faible valeur (en conformité avec les politiques de votre société et lois et réglementations applicables).
- **Accepter de recevoir**, directement ou indirectement :
 - un paiement, cadeau, prêt, divertissement ou avantage,
 - de la part de quiconque engagé dans une relation d'affaires avec le Groupe URGO,

SAUF :

- des actes de courtoisie ou d'hospitalité usuels, des repas d'affaires ou autres manifestations correspondant aux usages les plus raisonnables du pays ou de la profession,
- ainsi que des cadeaux si leur valeur est faible et si une telle pratique est conforme aux usages du pays.

EN PRATIQUE

Ma Société ne peut pas offrir de cadeau à un agent public. Mais puis-je, personnellement et sur mes propres fonds, offrir un cadeau à cet agent pour le remercier de son aide dans l'obtention d'un contrat ?

Un tel cadeau, qu'il soit offert par votre Société ou par vous, constitue, dès lors qu'il excède une valeur symbolique, un acte de corruption interdit par toutes les réglementations internationales. En agissant ainsi, vous prendriez des risques pour la Société et pour vous-même car les faits de corruption sont punis au niveau de la Société mais aussi au niveau de la personne qui a commis l'acte illégal.

Un fournisseur vient de m'offrir un grand sac de produits. Je sais que cela ne lui a pas coûté cher. Puis-je l'accepter ?

Vous devriez remercier le fournisseur de sa générosité, mais refuser poliment le cadeau. Vous ne pouvez accepter des cadeaux ou des invitations qu'à la condition qu'ils aient une valeur symbolique : par exemple, des produits portant le logo de votre fournisseur ou une boîte de chocolats sont, a priori, acceptables.

GARANTIR L'INTÉGRITÉ

PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Veiller à ce que nos intérêts personnels n'aient pas une influence sur nos décisions professionnelles

Il est nécessaire, pour compléter, de prendre connaissance du guide de prévention de la corruption du Groupe URCO.



NOUS DEVONS :

- **Etre vigilants** aux situations dans lesquelles l'objectivité de nos décisions professionnelles pourrait être altérée par nos intérêts personnels ou ceux de notre entourage.
- **Nous abstenir** de prendre part ou **d'exercer une quelconque influence** sur toute décision susceptible de mettre nos intérêts personnels (ou ceux de nos proches) en conflit avec les intérêts du Groupe URGO.
- **Informers notre hiérarchie :**
 - de tout investissement ou de toute activité professionnelle chez un concurrent ou un fournisseur, qui serait réalisé(e) par nous-même ou par nos proches,
 - des liens pouvant exister entre nos parents ou nos proches et des activités du Groupe.
- **Consulter systématiquement notre hiérarchie**, la RH ou la Direction Global Compliance en cas de doute sur l'existence ou non d'un conflit d'intérêts.

NOUS NE DEVONS PAS :

- **Accepter un cadeau** ou tout autre avantage qui nous donnerait l'impression d'être redevable et pourrait ainsi nous conduire à remettre en question l'objectivité de nos décisions. Cependant, dans certains pays, le refus d'un cadeau provenant d'un partenaire professionnel peut être culturellement mal perçu, voire nuire aux relations professionnelles futures entretenues avec ce dernier. Il vous appartient dans ce cas-là de vous référer à la politique locale de votre Société.
- **Octroyer un cadeau** et/ou avantage autre que symbolique à des personnes collaborant ou souhaitant collaborer avec le Groupe. En effet, une telle action peut donner à son bénéficiaire le sentiment d'être redevable et, par conséquent, conduire à remettre en question l'objectivité de ses décisions.
- **Utiliser notre position au sein du Groupe URGO** pour nous procurer des avantages ou en procurer à des parents ou des proches. Par exemple, le choix d'un billet d'avion doit être exclusivement dicté par le prix et les remises octroyées à la Société et non par les miles qu'on pourrait gagner à titre personnel. En outre, il est strictement interdit d'utiliser, pour des voyages privés, les comptes de remises en euros créditées à la Société. De tels comportements sont constitutifs d'infractions pénales.

EN PRATIQUE

J'ai été vraiment impressionné par la qualité du travail d'un fournisseur du Groupe URGO. C'est pourquoi j'envisage d'investir dans cette société. Y a-t-il un risque de conflit d'intérêts ?

Même si votre participation ne devait rester que financière, il pourrait y avoir conflit d'intérêts selon votre fonction au sein de votre Société, votre influence sur les décisions d'achats, le montant de votre investissement et l'importance de votre Société comme client de la société concernée. La seule façon de savoir si cela est acceptable ou non est d'en informer préalablement votre hiérarchie et d'en discuter ouvertement.

Mon conjoint est propriétaire d'un fournisseur auquel ma Société envisage de faire appel. Je n'assume aucune responsabilité en matière de décision dans ce domaine. Dois-je en parler ?

Oui. Tout conflit potentiel, ou même l'apparence d'un conflit, peut porter préjudice à votre réputation ou à celle de votre Société et doit être signalé à votre hiérarchie ou la Direction Global Compliance pour choisir la meilleure solution.

NOUS DEVONS :

- Nous assurer que les **informations** que nous donnons sont **exactes, objectives, fiables** et complètes.
- **Éviter de créer une confusion** avec les produits de nos concurrents dans la communication et la promotion de nos produits.
- **Apporter des fondements scientifiques prouvés** au soutien de toutes nos allégations.
- **Concevoir nos promotions des ventes** et nos opérations de marketing direct de sorte que nos clients puissent comprendre facilement les conditions de l'offre.
- **Respecter**, dans nos relations avec les professionnels de santé, **nos obligations légales** et celles en matière de transparence et de remises d'échantillons ou autres avantages.

NOUS NE DEVONS PAS :

- **Dénigrer nos concurrents** dans nos communications.
- **Véhiculer de publicité trompeuse** ou mensongère.
- **Chercher à exploiter la crédulité**, le manque de connaissance ou le manque d'expérience des consommateurs.
- **Utiliser des supports promotionnels** n'ayant pas fait l'objet des contrôles, validations et autorisations adéquats (par les services juridiques et réglementaires de notre entité ou par un conseil extérieur, et par les autorités de santé le cas échéant).

EN PRATIQUE

Je voudrais inclure dans une publicité le fait qu'un produit ne contient pas de méthylisothiazolinone (un conservateur cosmétique qui peut être allergisant). Un de mes collègues me dit que je ne devrais pas utiliser cet argument puisque l'usage de cet ingrédient est interdit par la loi dans les produits non rincés. Pourtant, je trouve que c'est assez « vendeur » comme message vis-à-vis du consommateur. Qui a raison ?

Votre collègue a raison. Nous ne pouvons pas faire croire que nos produits ont une propriété particulière lorsque cette propriété découle du simple respect de la loi. Ce serait trompeur pour nos consommateurs. Vous devez consulter votre hiérarchie, les services réglementaires et juridiques pour faire valider vos messages promotionnels.

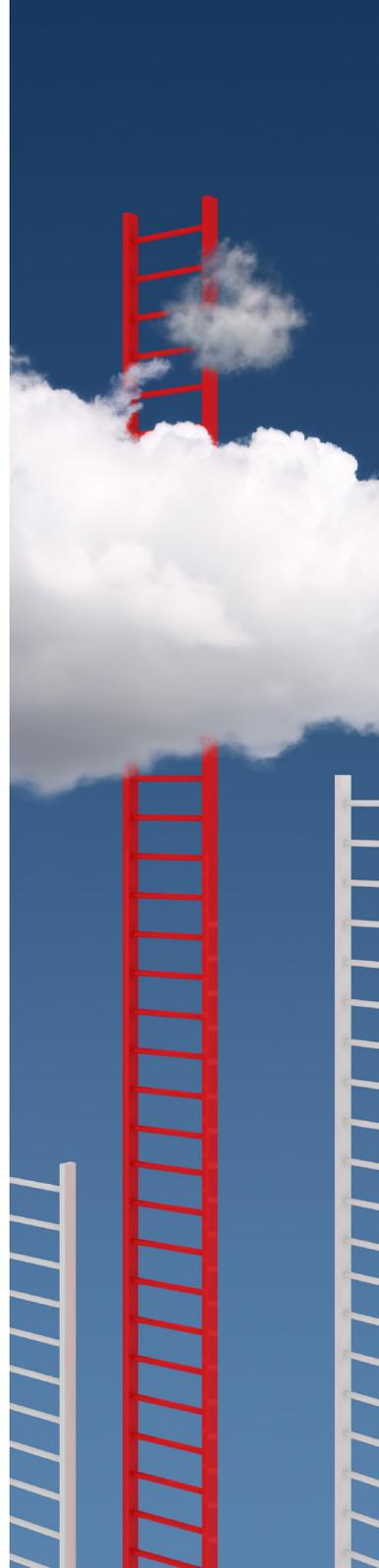
Je suis convaincu que l'un de nos produits est bien meilleur que celui d'un de nos concurrents. Je souhaite mettre cet argument en valeur dans une de nos communications. Puis-je le faire ?

La publicité comparative n'est pas interdite en soi. Cependant, il convient de veiller à ce que la comparaison n'aboutisse pas à un message trompeur ou mensonger. En outre, les outils de communication ne doivent pas dénigrer un concurrent ou ses produits lorsqu'ils vantent ceux du Groupe URGO : ils ne doivent pas porter atteinte à l'honorabilité ou à l'honnêteté de l'entreprise concurrente. Avant de diffuser votre communication, vous devez demander la validation de votre hiérarchie, des services réglementaires et juridiques.

ETABLIR DES RELATIONS SOLIDES

RESPECT DE LA LIBRE CONCURRENCE

Promouvoir des échanges justes et loyaux



NOUS DEVONS :

- **Agir dans le respect d'une concurrence libre**, ouverte et loyale.
- **Agir dans le respect des normes anti-concurrentielles** édictées par l'Union européenne ou par les autres pays où nous exerçons.

NOUS NE DEVONS PAS :

- **Discuter avec nos concurrents** de sujets relatifs, notamment :
 - aux prix et aux informations financières,
 - aux projets et stratégies de marketing,
 - à la répartition des marchés,
 - à l'intention d'entrer en concurrence ou non sur un appel d'offres,
 - aux accords ou contrats existants avec les fournisseurs ou les clients.
- **Participer à des réunions**, même au sein de syndicats professionnels, où de tels sujets viendraient à être abordés.

EN PRATIQUE

Pendant la pause-café lors d'une réunion du syndicat professionnel dans lequel je représente ma Société, un concurrent m'apprend que son laboratoire s'appête à mettre sur le marché un nouveau produit révolutionnaire. Puis-je en discuter avec lui pour obtenir des informations qui pourraient intéresser ma hiérarchie ?

Une telle discussion peut être qualifiée d'échange illicite d'information confidentielle et entraîner de lourdes sanctions pour votre société. Vous devez donc, poliment mais fermement, mettre fin à la conversation. Lors de votre retour dans la société, vous devez signaler cet incident à votre hiérarchie, qui le relatera, ou directement à la Direction Global Compliance. D'une manière générale, il convient autant que possible d'éviter les contacts informels avec nos concurrents lors de forums, séminaires ou autre type de réunions afin de ne pas discuter de sujets susceptibles de violer les lois antitrust en vigueur. Si toutefois, un ou plusieurs concurrents étaient amenés à aborder un tel sujet, nous devons faire part de notre malaise à poursuivre la discussion, ne pas hésiter à exprimer notre désaccord sur l'objet de la discussion et à mettre un terme à celle-ci.

J'ai été informé qu'un appel d'offres va être lancé et que ma Société a l'intention d'y participer. Le collaborateur d'un de nos distributeurs, avec qui je suis habituellement en contact, me téléphone pour me dire que son entreprise va aussi participer à cet appel d'offres. Pouvons-nous en discuter ?

Même si c'est votre distributeur habituel, à l'occasion de cet appel d'offres, il agit comme un concurrent puisqu'il entend vendre les mêmes produits que vous à la même personne. Vous ne pouvez donc absolument pas discuter de cet appel d'offres avec lui au risque que vos échanges soient qualifiés d'entente anti-concurrentielle.

ETABLIR DES RELATIONS SOLIDES

RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES DU GROUPE URGO

Choisir et traiter équitablement
nos fournisseurs/prestataires/distributeurs



NOUS DEVONS :

- **Acheter** des marchandises et des services uniquement sur la base de leur qualité, sécurité, prix et valeur qu'ils fournissent.
- **Sélectionner nos partenaires** sur le fondement de critères objectifs et par le biais de procédures transparentes.
- **Nous renseigner sur nos futurs partenaires** et appliquer les procédures en vigueur dans notre Société lors de la sélection de nos fournisseurs, prestataires ou distributeurs.
- **Nous assurer que les tiers** avec lesquels nous travaillons **respectent la législation**, adoptent des pratiques commerciales éthiques et satisfont à nos exigences standard en matière de travail, de santé et de protection de l'environnement.
- **Respecter les conditions de vente** de nos fournisseurs ou prestataires ou les conditions négociées, notamment les délais de paiement.

NOUS NE DEVONS PAS :

- **Continuer à travailler avec un partenaire qui**, de façon répétée ou délibérée, **ne satisfait pas à nos standards** en matière notamment de respect des droits de l'homme et de l'enfance, de protection de l'hygiène et de la sécurité, de lutte anti-corruption, etc.

EN PRATIQUE

Quelqu'un m'a dit, à titre confidentiel, que notre fournisseur à l'étranger faisait actuellement l'objet d'une enquête pour travail forcé. Lui-même ne m'en a absolument rien dit et d'ailleurs, lors de nos précédentes visites sur site, nous n'avons rien constaté d'anormal. Que dois-je faire ?

En premier lieu, vous devez informer votre hiérarchie. En second lieu, vous devez demander des informations/explications au fournisseur. Si vous avez encore des doutes après les explications de votre fournisseur, il faudra envisager d'effectuer un audit de ce fournisseur afin de vérifier si le Groupe URGO peut encore collaborer avec lui.

Je viens de recevoir une offre de prix d'un fournisseur potentiel qui est très attractive : les produits ont l'air de bonne qualité et à un prix intéressant. Cependant, il ne répond à aucune de mes demandes de documents et d'informations sur son entreprise et sur les conditions de travail dans ses usines. Puis-je faire affaire avec ce nouveau fournisseur ?

L'aspect financier n'est pas le seul critère qui dicte notre choix de fournisseur. Nos partenaires doivent aussi répondre à nos critères de qualité et à nos cahiers des charges, notamment en matière environnementale et sociale. Si votre fournisseur potentiel ne répond pas à vos demandes et manque de transparence, il y a un fort risque que l'éthique ne soit pas son préoccupation importante pour lui. Vous devriez lui indiquer que les documents et informations que vous demandez sont impératifs à l'établissement d'une relation commerciale. Si vous n'obtenez toujours pas de réponse, vous devez demander conseil à votre hiérarchie pour trouver le moyen approprié de traiter cette difficulté.

PRÉPARER LE FUTUR DU GROUPE ET DES ENTREPRISES

CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES SENSIBLES

Protéger les informations sensibles concernant le Groupe URGO et ses partenaires

Toute information non publique doit être protégée, même en l'absence d'une obligation formelle de secret, qu'il s'agisse d'informations concernant le Groupe URGO, ses collaborateurs ou les tiers. L'avantage compétitif du Groupe URGO repose sur des informations sensibles de nature scientifique, technique ou commerciale. Ces informations ont une grande valeur pour notre groupe et leur divulgation inopinée ou accidentelle peut non seulement affecter la compétitivité du Groupe URGO mais aussi être source d'actions de malveillance ou de concurrence déloyale.



NOUS DEVONS :

- **Protéger la confidentialité** et l'intégrité des informations critiques, quels que soient leur forme, leur support et le lieu de leur conservation, qu'elles concernent le Groupe URGO ou ses partenaires.
- **Signer des accords de confidentialité** avant toute transmission d'informations confidentielles à des personnes externes au Groupe URGO.
- Prendre toutes les mesures possibles pour **assurer la protection des informations sensibles** et confidentielles notamment contre les risques de piratage ou d'introduction de virus.
- **Etre vigilants lors de conversations** ou lors de l'utilisation de nos smartphones et ordinateurs dans des lieux publics.
- **Respecter les règles** relatives à la sécurité informatique édictées notamment dans les Chartes informatiques de notre Société ou du Groupe URGO.
- **Limiter la communication** d'informations confidentielles aux seules personnes qui ont besoin de les connaître (attention aux chaînes d'emails).

NOUS NE DEVONS PAS

- **Utiliser de logiciels** et périphériques non fournis par la Société pour transmettre, stocker ou travailler sur des informations sensibles.
- **Divulguer** à des personnes externes au Groupe URGO des informations non publiques relatives au Groupe URGO sans accord de confidentialité ou sans autorisation préalable de notre hiérarchie. Par exemple, nous devons être particulièrement vigilants lorsque nous répondons à des sollicitations émanant de journalistes.
- **Utiliser des informations confidentielles**, financières ou autres, à d'autres fins que l'exercice de nos fonctions, au risque de nous rendre coupable de délit d'initié.

EN PRATIQUE

Qu'est-ce qu'une information confidentielle ?

C'est, par exemple, une information relative aux résultats financiers, aux projets d'acquisition, aux résultats importants d'études cliniques, à la délivrance d'une autorisation d'exploitation d'un nouveau produit, à la perte ou au gain d'un marché important, à des procès ou litiges en cours.

Lors d'une réunion, une personne que je ne connais pas s'est présentée à moi comme étant le responsable marketing d'une agence qui a été retenue pour une campagne sur un de nos produits. Puis-je lui communiquer des informations encore confidentielles, comme les résultats non publiés d'une nouvelle étude sur ce produit ?

Vous devez d'abord vous assurer que cette personne ou son entreprise a signé avec nous un accord de confidentialité ou un contrat contenant une clause de confidentialité et de non-divulgation. Sans cela, ni cette personne, ni son entreprise, ne peuvent avoir accès à des informations sensibles et confidentielles sur un de nos produits. Vous devez également obtenir l'autorisation préalable de votre hiérarchie quant à la liste des informations que vous pouvez communiquer.

J'ai appris par un de mes collègues qu'une Société du Groupe s'apprête à signer un gros contrat avec un nouveau fournisseur. Ce fournisseur est coté en bourse et j'en possède des actions. Or, je pense que ce contrat aura une incidence notable sur le cours de ces actions. Sur la base de ces informations, ai-je le droit d'acheter ou de vendre des actions de ce nouveau fournisseur ?

Non, vous n'avez pas le droit de faire quoi que ce soit avec ces informations confidentielles, même si celles-ci pourraient être utiles pour vous. Lorsque des informations non publiques viennent à notre connaissance, nous sommes considérés comme des « initiés ». Utiliser ces informations pour acheter, vendre ou négocier des titres boursiers constitue un « délit d'initié » qui est pénalement réprimé.

PRÉPARER LE FUTUR DU GROUPE ET DES ENTREPRISES

PRÉSERVATION DE L'IMAGE DU GROUPE URGO

Nos actions et nos messages reflètent les valeurs de l'entreprise

Seuls les collaborateurs dûment habilités sont autorisés à communiquer au nom du Groupe URGO sur ses activités ou ses produits.

Par ailleurs, le Groupe URGO respecte les convictions politiques et les engagements personnels de ses collaborateurs mais leur manifestation doit rester personnelle, c'est-à-dire en dehors des heures de travail et aux frais personnels des salariés.



NOUS DEVONS :

- **Mesurer notre vocabulaire** et nos propos dans le cadre de toute communication.
- Etre toujours **conscient que toute information mise sur internet peut être accessible par n'importe qui**, de n'importe où et sans limitation de durée.
- Nous rappeler que **notre responsabilité peut être engagée** pour le contenu de nos publications sur internet.
- **Signaler les événements ou contenus indésirables** trouvés sur internet ou dans les médias sociaux au service approprié.

NOUS NE DEVONS PAS :

- **Engager moralement ou financièrement le Groupe URGO** ou l'une de ses entités dans une activité de soutien de quelque nature que ce soit si nous n'y sommes pas habilités.
- **Utiliser pour nos activités personnelles** de soutien politique ou de manifestation politique le papier à en-tête, les fonds, les locaux, les équipements ou **les ressources du Groupe URGO**.
- **Dénigrer publiquement le Groupe URGO** même après l'avoir quitté.
- **Commenter négativement les déclarations officielles** du Groupe URGO ou de partenaires du Groupe URGO ainsi que les propos tenus par d'autres collaborateurs du Groupe URGO.
- **Agir** ou apparaître **en tant que représentant du Groupe URGO** dans nos activités politiques ou associatives personnelles.
- **Nous prévaloir de notre appartenance au Groupe URGO** dans nos activités politiques.

EN PRATIQUE

Un de mes amis a utilisé un produit du Groupe URGO avec de très bons résultats. Je souhaite bloguer à ce sujet. En ai-je le droit ?

Le Groupe URGO respecte le droit des collaborateurs à utiliser les canaux de communication personnels comme les blogs. Cependant, les communications relatives à nos produits sont réglementées et peuvent nécessiter des autorisations délivrées par les autorités de santé et, à tout le moins, une vérification par les services réglementaires et/ou juridiques du Groupe URGO. Vous devez vous abstenir de bloguer au sujet des résultats obtenus par votre ami parce que ceci pourrait être vu, notamment, comme une opération de promotion illégale.

Puis-je mettre sur mon blog personnel des photos, très drôles, de certains de mes collègues prises lors de la soirée de fin d'année organisée par le Groupe URGO ?

Il est non seulement nécessaire de demander leur accord préalable aux personnes concernées mais il faut aussi vérifier que les photos ne puissent pas donner une image dégradante de vous, de vos collègues ou de votre société.

PRÉPARER LE FUTUR DU GROUPE ET DES ENTREPRISES

PROTECTION DES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET INDUSTRIELLE

Valoriser nos droits, respecter ceux des tiers



NOUS DEVONS :

- **Protéger et valoriser nos créations**, inventions, découvertes en sollicitant auprès du service compétent le dépôt d'un brevet, d'une marque ou d'autres droits permettant au Groupe URGO de s'assurer l'exclusivité de ces créations.
- **Nous assurer** auprès du service juridique de l'existence et de la validité **de nos droits de propriété intellectuelle** dans les nouveaux pays où nous nous implantons, les législations en la matière étant différentes d'un pays à l'autre.
- **Signaler** à notre hiérarchie ou au service juridique **toute utilisation frauduleuse** ou non appropriée d'un de nos droits de propriété intellectuelle dont nous avons connaissance.

NOUS NE DEVONS PAS :

- **Commercialiser des nouveaux produits** dans des nouveaux pays, créer de nouveaux noms de produits, utiliser des nouveaux messages marketing ou outils de promotion sans avoir obtenu la validation du service juridique ou d'un conseil extérieur au regard des droits des tiers.
- **Utiliser ou installer des logiciels non approuvés** préalablement par le service informatique ou pour lesquels nous n'avons pas obtenu de licence d'utilisation.

EN PRATIQUE

Pourquoi les droits de propriété intellectuelle sont-ils essentiels pour URGO ?

Le Groupe URGO est reconnu comme un Groupe qui innove en permanence. Nos brevets, nos marques, nos noms de domaine, etc. nous permettent de protéger et de valoriser nos innovations. Ils constituent des actifs précieux pour nos sociétés et notre activité.

Je travaille dans le service qui s'occupe des articles promotionnels. Lors d'un salon, j'ai vu un modèle de stylo assez original qui correspondrait bien à la prochaine campagne sur laquelle je travaille. Mon responsable a bien aimé la photo mais trouve que c'est trop cher. Puis-je le faire réaliser par l'un de nos sous-traitants actuels qui me fera sûrement un bien meilleur prix ?

Le produit qui vous intéresse est peut-être protégé par son créateur et sa reproduction enfreindrait alors ses droits. Faire fabriquer cet article pourrait être qualifié de contrefaçon et nous exposerait à des poursuites judiciaires. Vous devez consulter votre hiérarchie et votre service juridique.

DISPOSITIF D'ALERTE ÉTHIQUE

Faire de l'éthique une préoccupation
quotidienne

Le Groupe URGO conduit ses affaires avec honnêteté et intégrité et encourage tous ses collaborateurs à agir selon des normes éthiques élevées.

C'est pourquoi, si l'un des collaborateurs a connaissance d'un manquement à une loi ou réglementation, à la Charte Ethique, au Guide de Prévention de la Corruption ou à toute autre ligne directrice en matière de conformité applicable au Groupe URGO ou bien a des raisons de penser qu'un tel manquement est sur le point d'être commis, il est encouragé à informer sa hiérarchie ou bien la Direction des Ressources Humaines et peut demander l'assistance de la Direction Global Compliance.

Les collaborateurs peuvent également utiliser la procédure de signalement des alertes éthiques en vigueur au sein de sa société et/ou contacter la ligne d'alerte éthique du Groupe URGO :

alerte.compliance@group.urgo.com.

Tout collaborateur qui révèle ou signale, de bonne foi et sans contrepartie financière directe, un fait entrant dans le champ de l'alerte et dont il a eu connaissance, est considéré comme un lanceur d'alerte.

Les alertes seront traitées conformément à la procédure d'alerte de signalement des alertes éthiques en vigueur dans le pays où le collaborateur se situe. Le Groupe URGO s'engage à assurer la protection des lanceurs d'alerte contre les représailles, dans le respect de la réglementation qui leur est applicable. L'identité du collaborateur à l'origine du signalement ainsi que les informations communiquées resteront confidentielles.



NOUS DEVONS :

- **Respecter les dispositions légales** et réglementaires nationales et internationales ainsi que les principes énoncés dans la présente Charte éthique.
- **Signaler** à notre supérieur hiérarchique ou à la Direction Global Compliance **tout comportement qui nous semble anormal** ou potentiellement fautif, c'est-à-dire toute conduite violant les principes de la Charte éthique, les politiques internes et/ou les lois et réglementations externes en vigueur, y compris les actes de représailles exercés à l'encontre d'une personne ayant effectué un signalement.

NOUS NE DEVONS PAS :

- **Hésiter à saisir la Direction Global Compliance** si nous avons des doutes ou des soupçons sur un comportement dont nous sommes témoins ou sur une situation à laquelle nous sommes confrontés.
- **Craindre les sanctions ou les représailles** en cas de signalement : vous serez protégé en tant que lanceur d'alerte si vous êtes de bonne foi, si vous avez eu connaissance des faits signalés et si vous agissez en l'absence de contrepartie financière directe.

EN PRATIQUE

Est-ce que j'agis dans l'intérêt d'URGO en signalant un comportement qui me semble anormal ou contraire à la Charte éthique ?

Oui. La Direction du Groupe URGO doit avoir connaissance des problèmes d'intégrité pour pouvoir les traiter rapidement. En les signalant, vous faites ce qu'il faut et agissez conformément aux valeurs du Groupe URGO.

Je suis confronté à une situation qui n'est pas explicitement traitée par la Charte éthique mais qui me semble problématique. Que dois-je faire ?

Commencez par vous poser les questions suivantes : cette situation ou ce comportement est-il susceptible d'enfreindre la loi ? Pourrait-il avoir des conséquences négatives pour le Groupe URGO ou pour moi ? Est-ce que je serais à l'aise si la presse en parlait ? Souvent, les réponses à ces questions vous mettront sur la bonne voie : signaler ou pas cette situation. Toutefois, si vous avez encore des doutes, vous pouvez contacter votre hiérarchie ou la Direction Global Compliance.

URGO

INVENT & CARE