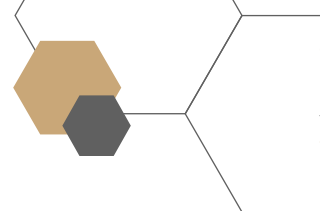


# CHARTER ÉTHIQUE

**CVO-EUROPE**

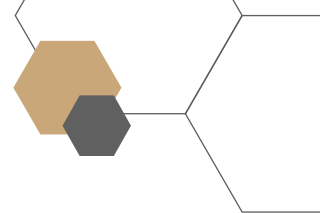


# SOMMAIRE

---

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| AVANT-PROPOS .....                         | 3  |
| NOTRE CHARTE ÉTHIQUE.....                  | 4  |
| COMPORTEMENT À L'EXTÉRIEUR DU GROUPE.....  | 5  |
| COMPORTEMENT À L'INTÉRIEUR DU GROUPE ..... | 8  |
| NOTRE ENGAGEMENT : LE RESPECT .....        | 9  |
| NOTRE ENGAGEMENT : LE SAVOIR-ÊTRE .....    | 10 |





# AVANT-PROPOS

---

CVO-EUROPE s'est construit autour de valeurs fortes qui nous guident depuis toujours. Elles ont façonné notre culture et bâti notre réputation.

Pour son développement, le Groupe doit faire preuve d'un engagement sans faille pour concilier performances et intégrité en respectant nos valeurs.

Nous développons de nouvelles activités, nous nous implantons sur de nouveaux territoires afin d'atteindre un rythme soutenu de croissance tout en bâtissant une réputation de respect des lois, des réglementations en vigueur et de la déontologie de notre profession.

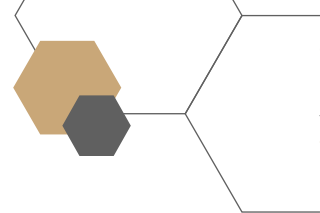
Cette réputation se construit et se consolide jour après jour. Nous la devons à tous ceux d'entre nous qui savent prendre les décisions et les mesures qui s'imposent, à celles et ceux qui s'efforcent, à chaque instant, de conquérir ce niveau de confiance élevé.

C'est la raison pour laquelle chaque membre du Groupe est invité à s'engager à respecter notre charte éthique, axée sur les critères essentiels d'intégrité. Tous, nous devons nous conformer à l'ensemble de ces règles.

Pour préserver notre réputation grandissante, améliorer la confiance que nos clients placent en nous et rendre la croissance pérenne, nous devons asseoir nos performances sur une politique d'intégrité et les valeurs du Groupe.

En portant des valeurs fortes, en respectant des normes éthiques élevées, nous serons plus que jamais une entreprise exemplaire, un Groupe qui inspire à chacun, confiance et respect.





# NOTRE CHARTE ÉTHIQUE

---

La charte éthique décrit les valeurs de comportement et de professionnalisme auxquelles se réfère le Groupe. Ces recommandations servent de référence à toutes les directions opérationnelles et fonctionnelles de la société. Cette charte a été diffusée à l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

Les valeurs qui animent le Groupe sont les suivantes :

## Le Service au Client

- Assurer la satisfaction de nos clients en écoutant et en dépassant leurs attentes
- Fournir des services à forte valeur ajoutée pour nos clients
- Rechercher des solutions innovantes répondant aux objectifs de nos clients

## La Qualité

- La qualité dans tout notre travail, fournir des résultats exacts dans les délais impartis
- Utiliser les technologies et les méthodes les plus appropriées
- Chercher constamment à améliorer ou changer nos procédés pour offrir le meilleur

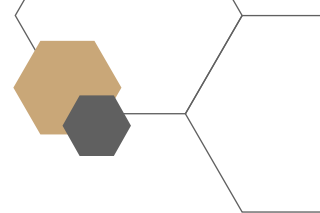
## La Compétence et l'Esprit d'Equipe

- Employer des équipes de talent et compétentes
- Investir dans la formation et créer des opportunités de carrières attractives
- Reconnaître et encourager les performances exceptionnelles

## L'Intégrité

- Adopter un comportement éthique dans toutes nos activités
- Agir dans le respect de nos clients et de nos équipes
- Contribuer à la protection de l'environnement et des ressources naturelles





# COMPORTEMENT À L'EXTÉRIEUR DU GROUPE

---

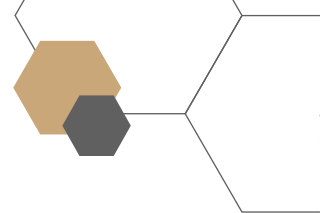
## Respecter des lois

Dans tous les pays où il exerce ses activités, le personnel du Groupe respecte la loi. Il est d'autant plus attentif à ce point que la connaissance et la compréhension de la loi peut être parfois difficile dans des environnements culturels et juridiques très différents de ceux dans lesquels le personnel a travaillé jusqu'alors. En cas d'interrogation ou de doute, il devra immédiatement s'adresser à sa hiérarchie ou à la direction juridique. L'intégrité, l'honnêteté et la transparence doivent guider le personnel du Groupe dans l'exercice de ses activités professionnelles. Il lui faut agir, vis-à-vis des clients, fournisseurs et autres partenaires commerciaux, dans l'intérêt du Groupe et dans le respect des lois et réglementations. L'ensemble du personnel veillera plus particulièrement au respect des lois régissant la concurrence, le contrôle des exportations et réexportations, le travail et l'emploi, la sécurité, la santé et la protection de l'environnement.

## Pratiques professionnelles adaptées

Tolérance zéro à l'égard de la corruption, CVO-EUROPE, ses sociétés et ses employés ne tolèrent aucune pratique en matière de corruption, active ou passive, directe ou indirecte, au profit d'acteurs du secteur public comme du secteur privé. Les sociétés du Groupe respectent l'ensemble des conventions internationales relatives à la lutte contre la corruption ainsi que les lois anti-corruption en vigueur dans les pays où elles exercent leurs activités. En aucun cas, le Groupe, ses sociétés et ses employés ne recourent à un tiers pour accomplir ce que l'éthique ou la loi leur interdit de réaliser eux-mêmes. Engager les services d'un partenaire commercial aux fins de corrompre une personne, physique ou morale, est un délit au regard des lois de lutte contre la corruption. Préalablement à toute relation contractuelle avec un partenaire commercial, les sociétés du Groupe engagent un processus de sélection méthodique et documenté.





## Concurrence loyale

Partisan d'une concurrence loyale, le Groupe entend se conformer strictement aux lois sur la concurrence applicable dans les pays où il exerce ses activités. En règle générale, celles-ci interdisent les ententes ou manoeuvres susceptibles de restreindre ou de fausser la concurrence ou le commerce. Sont notamment prohibés les ententes sur les prix, les manipulations des procédures d'appel d'offres, les répartitions de marchés, territoires ou clients entre concurrents, ainsi que le boycott ou l'inégalité de traitement entre certains clients ou fournisseurs sans justification légale. L'échange ou la divulgation d'informations commerciales sensibles concernant des concurrents, clients ou fournisseurs est également susceptible d'enfreindre les lois sur la concurrence applicables.

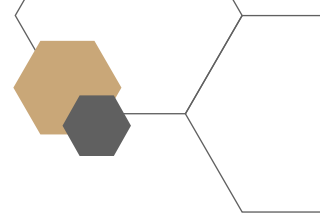
## Comportement à l'égard des clients

Chaque membre du personnel doit respecter les principes de loyauté et d'intégrité vis-à-vis des clients.

## Cadeaux et gratuités

Les gratifications commerciales, comme les cadeaux et invitations, accordées à ou reçues de clients, fournisseurs et autres partenaires n'ont d'autre but que de consolider l'image de marque et d'entretenir de bonnes relations commerciales. Leur valeur doit toutefois demeurer symbolique et elles ne sauraient influencer, ou donner l'impression d'influencer, une décision commerciale. Discernement, discrétion et prudence sont nécessairement toujours de mise dans ces situations. Les gratifications commerciales sont interdites par la loi sous certaines conditions et dans certains pays. Le personnel du Groupe doit respecter les règles et législations applicables dans chacun des pays où CVO-CYBERCONSEIL exerce son activité. L'activité du Groupe concernant, dans une large mesure, la sécurité du patient, aucun compromis n'est toléré, pour quelque motif que ce soit. Toute situation qui poserait question à un membre du personnel doit être immédiatement soumise à sa hiérarchie ou au responsable Qualité.





## Relations avec les actionnaires

Le Groupe assure à ses actionnaires, la diffusion simultanée, effective et intégrale d'informations pertinentes, exactes, précises et sincères, diffusées dès que possible et homogènes par rapport aux précédentes publications. Il est attentif à la mise en oeuvre des principes et recommandations internationaux en matière de gouvernance d'entreprise.

## Relations avec les fournisseurs

Le Groupe sélectionne ses fournisseurs sur la base de critères objectifs et exige d'eux un haut niveau de performance afin de lui permettre de satisfaire pleinement ses attentes et celles de ses clients. Le Groupe s'interdit de recourir à des fournisseurs qui utiliseraient le travail des enfants ou le travail forcé.

## Intégrité

Les salariés du Groupe s'interdisent de porter atteinte à la réputation du Groupe ou de compromettre l'intégrité de son patrimoine et ses systèmes d'information.

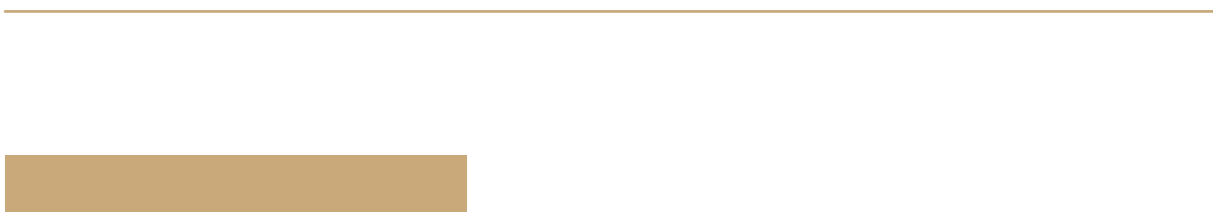
Les activités rémunérées menées en dehors du Groupe doivent être exemptes de conflits d'intérêt avec les fonctions exercées dans le Groupe. De même, devront être abordées avec la plus grande circonspection les prises de participations, directes ou par personne interposée, dans les entreprises en relation d'affaires avec le Groupe. De telles restrictions ne s'appliquent pas aux sociétés cotées, sauf l'usage d'informations privilégiées qui constitue le délit d'initié.

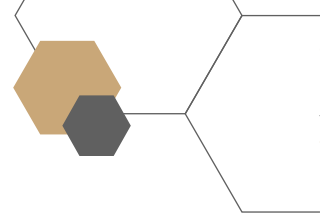
## Développement durable

Aujourd'hui, plus que jamais, préserver l'environnement est une mission essentielle de tous les salariés du Groupe.

## Activités politiques et religieuses

Le Groupe ne finance aucun parti politique et les activités politiques éventuelles s'exercent exclusivement en dehors des lieux et du temps de travail. Les pratiques religieuses que peuvent avoir les membres du personnel s'exercent exclusivement en dehors des lieux et du temps de travail, sauf autre obligation légale.





# COMPORTEMENT À L'INTÉRIEUR DU GROUPE

---

## Contrôle des informations

Chaque salarié doit assurer la protection des informations recueillies dans le cadre de ses fonctions. Il s'attache plus particulièrement à respecter les règles internes en la matière et exigences applicables aux communications, à la fois écrites et orales.

## Protection du caractère confidentiel de certaines informations

Chacun, par ses fonctions, a accès à des informations confidentielles qui constituent un actif important du Groupe. Confidentielles ou secrètes, ces informations sensibles ne sauraient être divulguées ou communiquées à l'extérieur du Groupe. De même, les salariés pouvant être détenteurs d'informations concernant les clients du Groupe, il convient de veiller à assurer la protection de telles informations à l'égard de tiers.

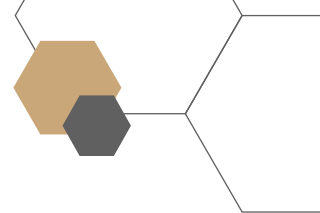
## Respect des personnes

La sécurité et la santé de tous sont un objectif essentiel du Groupe. Le Groupe assure l'égalité des chances à l'ensemble de son personnel. Le recrutement et les promotions sont effectués en fonction des seules qualités professionnelles et des résultats. Le Groupe respecte la dignité et la vie privée de chacun. Il a en outre dans ses valeurs de réunir les conditions permettant à chacun l'épanouissement dans la profession choisie.

## Respect de la charte éthique

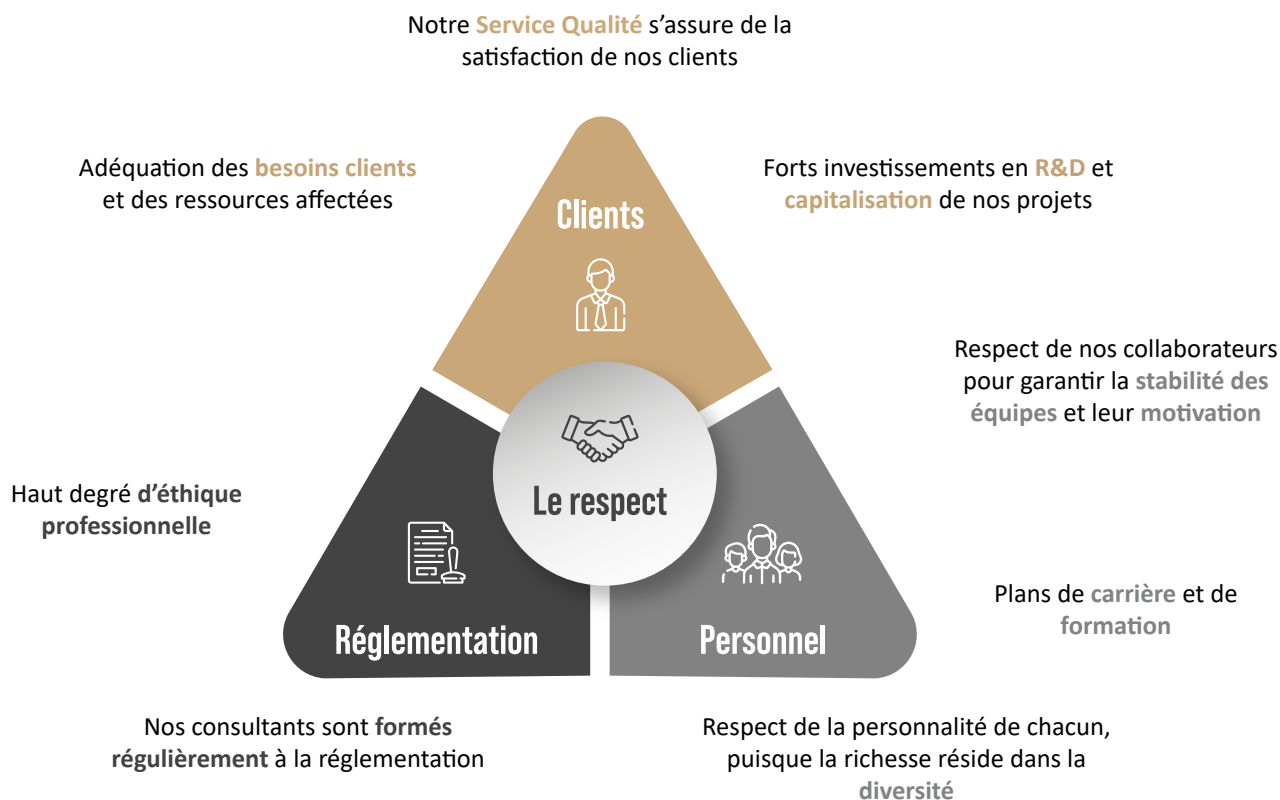
Il est demandé à chaque salarié de prendre connaissance de la Charte éthique, d'en appréhender le contenu et de la respecter. Il appartient à chaque employé, en cas d'interrogation ou de doute sur la conduite qu'il doit tenir, de consulter sans attendre sa hiérarchie ou la direction juridique du Groupe. Chaque salarié a l'obligation impérieuse de respecter cette Charte éthique.

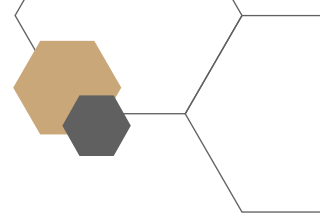




# NOTRE ENGAGEMENT : LE RESPECT

---





# NOTRE ENGAGEMENT : LE SAVOIR-ÊTRE

## ATTITUDE

- Savoir se comporter
- Gérer son image
- Avoir une tenue et une attitude professionnelles
- Être positif
- Se remettre en cause, être humble
- Faire preuve de discernement
- Se maîtriser
- Être ouvert au changement

## RESPONSABILITÉS

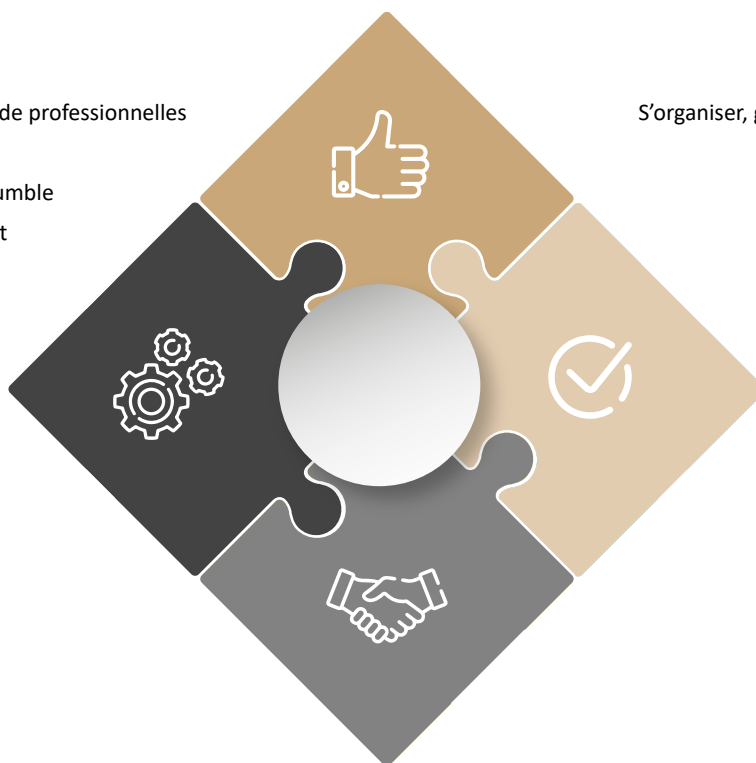
- S'affirmer
- Assumer sa fonction
- S'organiser, gérer son temps et les priorités
- Assumer ses responsabilités
- Être orienté résultats
- Atteindre ses objectifs
- Être vigilant « en veille »
- Garantir la sécurité
- Anticiper

## ACTION

- Analyser, comprendre
- Être force de proposition
- Être acteur de l'entreprise
- Agir, être réactif, proactif
- Faire preuve d'audace
- Décider
- Faire preuve de débrouillardise
- S'adapter, innover, créer

## RELATIONS

- Être à l'écoute
- S'intégrer, travailler en équipe
- Se faire entendre
- Se faire comprendre
- Être disponible
- Gérer ses émotions
- Communiquer, trouver les mots
- Savoir répondre
- Négocier





Company  
LTD  
Aliquet  
98

VOICE

Date  
Invoice No. xxxxxx  
Customer ID 223

| Quantity | Amount |
|----------|--------|
| 246.53   |        |
| 855.75   |        |
| 594.67   |        |
| 492.74   |        |
| 356.40   |        |
| 400.00   |        |
| 456.00   |        |

| %Growth |
|---------|
| -11%    |
| +37%    |
| +42%    |
| +78%    |
| +16%    |

According to sales from 2013 - 2016

| May    | June   |
|--------|--------|
| 24,766 | 45,556 |
| 354    | 1,876  |
| 133    | 190    |
| 146    | 134    |
|        | 47,756 |

|           |
|-----------|
| 2,568,790 |
| 376,819   |
| 869,870   |
| 121,000   |
| 421,045   |
| 179,984   |