

# Préface

En collaboration avec ses partenaires, la coopérative ZFV crée des lieux de rencontre inspirants, qui enthousiasment par leur hospitalité et leurs expériences authentiques. Fondée en 1894 par des femmes visionnaires de la bourgeoisie zurichoise, elle accorde aujourd'hui encore une importance particulière à la durabilité et à l'innovation. Nos activités sont invariablement orientées vers nos valeurs, à savoir «esprit pionnier», «humanité» et «responsabilité».

Nous nous investissons pour le bien commun dans le secteur de la restauration, de l'hébergement et de l'assistance, dans des modes de vie et de travail sains et durables, l'environnement, l'égalité des chances, la diversité et l'inclusion. Les progrès réalisés dans ces domaines sont évalués et présentés de manière transparente.

Par ses activités, la coopérative ZFV a un impact positif considérable sur le bien commun ainsi que sur l'environnement, conformément à notre vision «L'hospitalité pour une société dans laquelle nous avons tous envie de vivre».

Un comportement intègre et licite constitue le fondement de nos actions. Le présent code de conduite décrit la manière dont nous mettons en œuvre cette exigence dans notre comportement et nos activités quotidiennes dans nos relations avec nos clientes, notre personnel, nos fournisseuses et fournisseurs, nos partenaires commerciaux et autres groupes d'intérêts.

Le code de conduite est contraignant sans exception pour tous les membres du personnel de la coopérative ZFV et de ses filiales (ensemble «ZFV»). Il établit des directives comportementales non négociables qui doivent être respectées par tous les membres du personnel, car nous assumons ensemble la responsabilité de la ZFV.



Esther von Ziegler  
Présidente du  
conseil d'administration



Nadja Lang  
CEO et déléguée  
du conseil d'administration



## Collaboratrices et collaborateurs

### Égalité des chances et inclusion

La diversité culturelle est l'une de nos grandes forces. Nous respectons toujours les droits et la dignité de tous les membres du personnel. Dans ce contexte, nous accordons une extrême importance à une ambiance de travail caractérisée par la confiance et le respect mutuels, tous et toutes doivent se sentir les bienvenus.

Lors du recrutement, de l'emploi et de la promotion de collaboratrices et collaborateurs, nous mettons l'accent sur leurs qualifications et compétences qui sont importantes pour leur performance. Nous appliquons le principe «à travail égal, salaire égal». Nous encourageons le potentiel des membres de notre personnel en tenant compte de leurs nécessités et capacités individuelles.

### Discrimination

Toute discrimination ou tout favoritisme, notamment en raison de l'origine ethnique, de l'âge, de l'identité de genre, de l'orientation sexuelle, de la religion, de la situation familiale ou de handicaps physiques, n'a pas sa place chez nous. De même, nous ne tolérons pas le harcèlement sous toutes ses formes, le mobbing, la violence ou tout autre comportement inapproprié.

Ces principes s'appliquent non seulement pendant la relation de travail, mais aussi dès le processus de candidature. En outre, nous respectons ces règles aussi bien dans l'environnement de travail que lors d'activités liées au travail, par exemple lors de manifestations organisées par l'entreprise.

### Conflits d'intérêts

Les membres du personnel sont tenus d'éviter les situations lors desquelles leurs intérêts privés pourraient entrer en conflit avec les intérêts de la ZFV. La supérieure ou le supérieur hiérarchique doit être informé d'un conflit potentiel. Les conflits doivent être résolus de manière constructive et responsable.

### Corruption, cadeaux et invitations

Nous n'acceptons pas les pots-de-vin et toute forme de corruption. Aucun membre du personnel ne doit demander, offrir, promettre, donner ou accepter, directement ou indirectement, de l'argent ou toute autre chose de valeur dans ses relations avec des fonctionnaires, des clientes, des fournisseuses et fournisseurs ou d'autres parties dans le but d'influencer des décisions ou d'obtenir un avantage indu.

Il est notamment interdit d'offrir ou d'accepter des cadeaux ou des invitations de la part de personnes ou d'entreprises avec lesquelles la ZFV entretient déjà des relations commerciales ou qui sont des partenaires commerciaux potentiels.

## Santé et sécurité

La ZFV entend proposer un environnement professionnel sûr et sain à tous les membres du personnel et augmenter ainsi la satisfaction au travail et la performance. Pour cela, nous améliorons constamment les conditions de travail et soutenons diverses mesures de prévention et de promotion de la santé. Tous les membres du personnel veillent également eux-mêmes à un environnement de travail sûr et prennent au sérieux la protection de leur santé physique et psychique. Nous respectons les dispositions de sécurité applicables à notre secteur d'activité.

## Responsabilité sociale, droits de l'homme

Nous respectons les principes définis dans la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations unies. Nous n'employons pas d'enfants ou d'adolescents en violation des dispositions légales et n'acceptons pas non plus de tels agissements de la part de nos partenaires commerciaux. De même, nous refusons toute forme de travail forcé ou d'esclavage et respectons les principes d'un traitement conforme à la dignité humaine, du libre choix de la profession et de la liberté d'association. Nous respectons la législation du travail en vigueur et nous engageons à préserver les moyens d'existence.

## Durabilité et environnement

Conformément à notre objectif coopératif, nous adoptons une approche globale de la durabilité et prenons en compte les aspects de l'environnement, des affaires sociales et de la gouvernance d'entreprise. Dans le cadre de notre stratégie de durabilité, nous nous concentrons sur des mesures et des objectifs impactants et mesurables et nous orientons si possible vers des méthodes fondées scientifiquement. Nous nous engageons, dans la mesure de nos possibilités, à minimiser en permanence les effets négatifs de nos activités commerciales sur notre environnement et la société, et à obtenir un impact positif sur le bien commun et l'environnement grâce à des mesures innovantes.

Nous respectons les lois, directives et normes environnementales en vigueur. En particulier, nous évitons les émissions nuisibles pour le climat, les modifications nocives du sol, la pollution des eaux, la pollution de l'air, les émissions sonores nocives et la consommation excessive de matières premières, d'énergie et d'eau.

## Concurrence équitable

Nous accordons une grande importance à un comportement équitable en termes de concurrence.

### Concurrence déloyale

Se comporter de manière équitable face à la concurrence signifie que nous sommes honnêtes avec nos partenaires commerciaux. Nous ne trompons pas, nous ne fraudons pas et nous ne participons pas à des pratiques commerciales déloyales.

### Droit de la concurrence

Le droit de la concurrence protège les consommatrices et consommateurs et garantit la concurrence. C'est pourquoi nous évitons ne serait-ce que de donner l'impression de nous concerter avec nos concurrentes ou d'essayer de restreindre la concurrence d'une autre manière. Le droit de la concurrence est complexe et les infractions ont de graves conséquences. Il est donc important de demander conseil suffisamment tôt.

## Confidentialité, protection des données et cybersécurité

Nous sommes conscients que le savoirfaire propre à l'entreprise et les informations que nous avons reçues ont une valeur. C'est pourquoi nous les traitons avec soin et en toute connaissance de cause.

### Communication et confidentialité

Notre communication est ouverte, transparente et d'égal à égal. Elle est à la base d'une collaboration constructive visant une compréhension et une confiance réciproques.

Nous protégeons les informations confidentielles que nous recevons dans le cadre de nos activités commerciales.

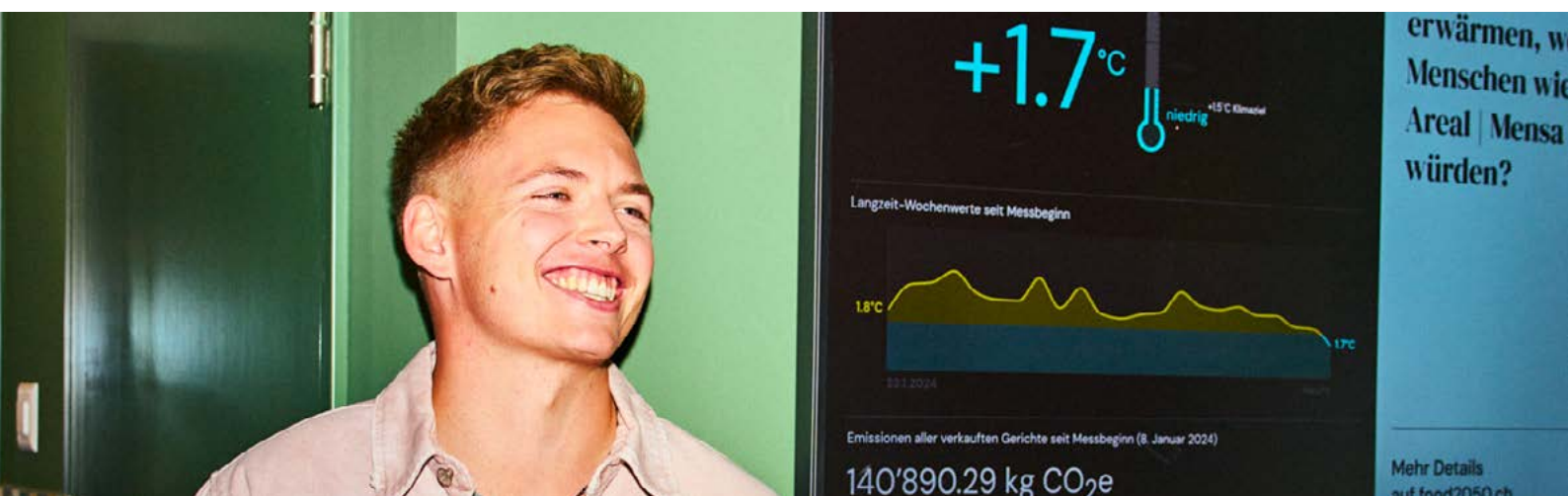
Nous protégeons les informations confidentielles de nos partenaires commerciaux comme si elles étaient les nôtres et nous ne les divulguons que si cela est requis.

## Protection des données et sécurité des données

Nous protégeons les données personnelles de tous nos groupes d'interlocuteurs et les collectons, prélevons, traitons, utilisons et enregistrons dans le respect des prescriptions légales. Nous respectons en particulier les principes du droit de la protection des données en matière de traitement (légalité, bonne foi, finalité, proportionnalité, exactitude des données) et sécurisons les données par des mesures techniques et organisationnelles appropriées.

### Cybersécurité

La cybersécurité est essentielle pour la confiance que nos clientes, nos partenaires commerciaux et les membres de notre personnel accordent à la ZFV. Afin de protéger de manière appropriée nos données contre les cyberrisques tels que la destruction, le vol, l'accès non autorisé, la divulgation non autorisée ou toute autre utilisation abusive, nous prenons toutes les mesures de sécurité adéquates. En outre, une attention quotidienne de chacune et chacun est nécessaire pour éviter tout abus et toute utilisation non conforme de nos systèmes informatiques.



## **Actifs, propriété intellectuelle, comptabilité et rapports financiers**

### **Actifs de la ZFV**

Nous traitons avec soin les actifs de la ZFV et de nos partenaires commerciaux, et les protégeons contre un endommagement, une perte, une utilisation illicite et une destruction. Cet engagement s'applique aux immobilisations tant corporelles qu'incorporelles. Nous utilisons les actifs de la ZFV exclusivement à des fins commerciales.

### **Propriété intellectuelle**

La capacité innovante de notre entreprise nous procure un atout compétitif significatif. Nous protégeons la propriété intellectuelle et ne communiquons pas de secrets commerciaux, tant en interne qu'à l'extérieur de la ZFV, à des personnes non autorisées.

### **Comptabilité et rapports financiers**

Nous nous engageons à préserver l'intégrité financière de la ZFV. Ceci inclut la présentation correcte et véridique de données financières, le décompte correct de marchandises et prestations de services, le respect de toutes les dispositions applicables à la présentation des comptes ainsi que des lois et réglementations fiscales. Nous ne tolérons aucune forme de manipulation financière, de fraude ou de vol.

## **Partenariats**

Nous traitons tous nos partenaires commerciaux avec équité et respect et les sélectionnons avec soin. Nous travaillons avec eux sur la base de nos directives et conformément aux exigences légales.

### **Clientèle et partenaires**

Notre clientèle et nos partenaires sont au centre de nos actions. Nous les traitons avec respect, loyauté et d'égal à égal. Ensemble, nous développons nos partenariats avec succès et poursuivons ce but dans un esprit de pionnier et avec passion.

### **Fournisseuses et fournisseurs**

Nous sélectionnons soigneusement nos fournisseuses et fournisseurs et attendons d'eux, ainsi que des fournisseuses et fournisseurs situés en aval, qu'ils respectent les dispositions de notre code de conduite pour les fournisseuses et fournisseurs ainsi que les plus amples réglementations applicables aux fournisseuses et fournisseurs dans le monde entier.

Nous exigeons également de nos fournisseuses et fournisseurs qu'ils assument leur responsabilité sociale et environnementale et qu'ils se comportent de manière éthique. Les détails à ce sujet figurent dans notre code de conduite pour les fournisseuses et fournisseurs.

### **Qualité et sécurité des produits**

Nos produits et prestations de service satisfont aux exigences en matière de prescriptions qualitatives maximales, sécurité des denrées alimentaires et normes nationales et internationales applicables. Grâce à notre offre innovante et au perfectionnement constant, nous renforçons notre position d'hôtesse novatrice sur le marché. Nous y veillons également lors de la sélection de nos fournisseuses et fournisseurs.

## **Domaine d'application**

Le code de conduite est contraignant pour tous les membres du personnel de la ZFV, indépendamment de leur fonction respective, de leur domaine d'activité ou de leur localisation.

Les membres du personnel de tous les échelons de direction assument un rôle exemplaire. La mise en œuvre active du code de conduite dans leur domaine de compétence relève de leur responsabilité.



## Speak Up et points de contact

Le présent code de conduite est notre fondement pour un comportement intègre et conforme aux règles au sein de la ZFV. Nous respectons tous ces principes afin de prévenir les infractions aux règles et d'éviter des préjudices pour la ZFV. Si nous apprenons qu'il y a eu un comportement inapproprié, soit dans notre domaine d'affaires, soit chez nos fournisseuses et fournisseurs, nous y donnons suite immédiatement.

### Speak Up

C'est pourquoi nous encourageons tous les membres du personnel à nous signaler un comportement inapproprié sur le plan juridique. Un tel comportement non conforme aux règles peut constituer une violation de la loi, de nos directives internes, du présent code de conduite ou du code de conduite des fournisseuses et fournisseurs. Nous aimerions en être informés s'ils ont constaté ou soupçonnent un tel comportement inapproprié. Nous souhaitons également être avertis lorsqu'il risque d'y avoir un tel comportement inapproprié sur le plan juridique.

Il peut s'agir d'un comportement inapproprié dans notre propre domaine d'affaires ou chez nos fournisseuses et fournisseurs.

### Points de contact

Les premiers points de contact des membres du personnel pour les questions ou les remarques sont les suivants:

- Les supérieures hiérarchiques
- Les partenaires commerciaux M&K
- La direction Legal
- La direction Durabilité

### EMail

Les signalements peuvent également être effectués par email melden@zfv.ch. Ils sont reçus par la direction Legal.

### Speak Up Line basée sur le web

En outre, il est possible de faire un signalement par l'intermédiaire de notre Speak Up Line basée sur le Web. Ce système d'alerte n'est pas seulement à la disposition des membres de notre personnel, mais aussi de tiers comme canal de signalement. Les signalements peuvent être émis, par cet intermédiaire, par oral et par écrit, dans différentes langues, 24 heures sur 24. Il est également possible de faire des signalements anonymes. Ce système nous permet également de communiquer avec les personnes signalant des cas de manière anonyme. Les signalements par l'intermédiaire de ce système sont reçus par la direction Legal.

#### → SpeakUp Line

- Signalements et protection des auteurs de signalements
- Nous prenons au sérieux tous les signalements que nous recevons et nous y donnons suite.  
Notre objectif est d'améliorer notre comportement et celui de nos fournisseuses et fournisseurs et de mettre fin aux comportements inappropriés.
- En cas de questions ou d'incertitudes, les supérieures hiérarchiques et la direction Legal sont à votre disposition.



