



# CODE D'ÉTHIQUE ET DE CONDUITE

NOS ACTIONS COMPTENT



**LIGNE D'ÉTHIQUE EXTERNE  
GRATUITE**

T 0800 00 53 16

**LIGNE D'ÉTHIQUE INTERNE**

T +41 44 511 33 00 | [ethik@hirslanden.ch](mailto:ethik@hirslanden.ch)

# COMMUNIQUÉ DE NOTRE CEO

## «Together We Care»: Notre stratégie

L'objectif de notre stratégie d'entreprise «Together We Care» est de nous permettre de créer une valeur ajoutée pour les individus et la société, aujourd'hui comme demain. Notre objectif est d'améliorer la qualité de vie des personnes qui nous font confiance.

Le comportement éthique a toujours été un principe directeur fondamental du Groupe Hirslanden. De plus, c'est un sujet qui nous tient personnellement à cœur. Nous sommes le partenaire de choix d'une large patientèle et clientèle lorsqu'il s'agit de la santé et du bien-être. Nous souhaitons chaque jour créer une valeur ajoutée en proposant une médecine et une prise en charge de qualité au meilleur rapport coût/bénéfice ainsi qu'une expérience client unique.

Notre réussite repose sur la confiance que nos parties prenantes nous accordent. Le présent Code de conduite et d'éthique vise à poser les bases nécessaires pour établir, et renforcer cette confiance.

Un comportement éthique conduit à une culture d'entreprise humaine, caractérisée par la confiance et le respect. Il offre un environnement sûr, fondé sur une culture de l'impartialité,

dans lequel le personnel, les médecins partenaires et la patientèle se sentent à l'aise. Une telle culture n'améliore pas seulement notre propre qualité de vie, mais également celle de nos collègues et des personnes qui nous font confiance.

Le Code a été révisé pour la dernière fois en 2021. Depuis, le monde a évolué à un rythme soutenu. Ces évolutions et attentes futures ont été prises en compte dans la version actuelle, conformément à notre engagement en faveur d'un comportement éthique.

Le Code sert de guide pour la gestion d'entreprise et la prise de décision et nous aide à maîtriser les situations complexes et incertaines. Je suis convaincu que nous souhaitons tous et toutes que nos interlocuteurs et interlocutrices respectent nos normes éthiques. Par conséquent, nous avons tous et toutes le devoir de les intégrer, car il s'agit d'une œuvre commune. Bâtissons ensemble la confiance en respectant les présentes règles de conduite au quotidien. Et ayons le courage de partager nos expériences positives et négatives afin d'apprendre les uns des autres.

Avec mes meilleures salutations,

**Gilles Rufenacht**  
Chief Executive Officer

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. INTRODUCTION</b>	<b>4</b>		
1.1 Définition des objectifs	4	2.21 Gestion de crise et garantie de la continuité des activités	
1.2 Champ d'application	4	2.22 Utilisation de l'intelligence artificielle	
1.3 Forum d'éthique	4		
1.4 Ambiguïtés ou incertitudes	4		
<b>2. RÈGLES GÉNÉRALES DE CONDUITE</b>	<b>5</b>	<b>3. COMPORTEMENT VIS-À-VIS DE NOS PARTIES PRENANTES</b>	<b>13</b>
2.1 Nos valeurs	5	3.1 Collaboratrices et collaborateurs	13
2.2 Durabilité	5	3.2 Patientes et patients	13
2.3 Exigence de qualité: sécurité et satisfaction de la patientèle, et qualité des résultats	5	3.3 Corps médical	14
2.4 Pouvoirs et devoirs	5	3.4 Actionnaires	14
2.5 Diversité, équité et inclusion	6	3.5 Partenaires et fournisseurs	14
2.6 Santé et sécurité au travail	6	3.6 Secteur public	15
2.7 Protection de l'intégrité personnelle	6	3.7 Assurances	15
2.8 Conflits d'intérêts	7	3.8 Organisations de patients	15
2.9 Activités accessoires	7	3.9 Médias	15
2.10 Protection du patrimoine de Hirslanden	8	3.10 Société	15
2.11 Technologies de l'information	8		
2.12 Sécurité de l'information et cybersécurité, protection des données	8	<b>4. LE CODE EN PRATIQUE</b>	<b>16</b>
2.13 Fraude	9	4.1 Violations et sanctions	16
2.14 Corruption passive et active	9	4.2 Signalement de violations	16
2.15 Cadeaux	10	4.3 Le rôle des managers	16
2.16 Interdiction du blanchiment d'argent	10		
2.17 Communication avec les médias (réseaux sociaux)	10	<b>5. AUTRES DIRECTIVES</b>	<b>17</b>
2.18 Opérations d'initiés	11		
2.19 Loi antitrust et concurrence loyale	11	<b>6. À VOTRE SERVICE</b>	<b>18</b>
2.20 Gestion des risques	12		

# INTRODUCTION

## 1.1 DÉFINITION DES OBJECTIFS

Les présentes règles d'éthique et de conduite ont pour but de sensibiliser l'ensemble du personnel ainsi que les partenaires (médecins partenaires, fournisseurs, etc.) du Groupe Hirslanden aux dispositions légales en vigueur et aux directives internes de Hirslanden et de les obliger à adopter un comportement éthiquement correct. En outre, les règles d'éthique et de conduite nous aident à garantir un système commun de valeurs et une culture de la responsabilité. Les règles d'éthique et de conduite constituent la base de nos activités et de notre collaboration avec toutes les parties prenantes et nous aident à prendre les bonnes décisions.

## 1.2 CHAMP D'APPLICATION

La direction générale du Groupe Hirslanden s'engage personnellement en faveur des règles d'éthique et de conduite, les respecte et attend de l'ensemble du personnel et des partenaires qu'ils les respectent également. Bien que le Code ne puisse apporter de réponses spécifiques à toutes les situations possibles et imaginables sur le lieu de travail, il a pour but de fournir une orientation fondamentale.

## 1.3 FORUM D'ÉTHIQUE

L'objectif du Forum d'éthique (ci-après dénommé «Forum») au niveau du Groupe Hirslanden est de traiter les signalements relatifs à d'éventuelles violations du Code. Ces signalements peuvent être envoyés via la ligne d'assistance téléphonique en matière

d'éthique de Hirslanden, à l'adresse e-mail correspondante ([ethik@hirslanden.ch](mailto:ethik@hirslanden.ch)) ou provenir d'autres sources.

Le Forum examine ces signalements, analyse les tendances possibles pour l'ensemble du Groupe Hirslanden et prend les mesures appropriées. En outre, il veille à ce que de tels incidents soient traités de manière uniforme conformément au Code. Si nécessaire, le Forum recommande à la direction générale d'imposer des sanctions ou d'apporter des modifications aux documents sur les règlements du Groupe Hirslanden. Les tâches, la composition et les contenus correspondants sont dérivés de la charte du Forum d'éthique de Hirslanden.

## 1.4 AMBIGUITÉS OU INCERTITUDES

Toute incertitude concernant une question qui n'est pas clairement couverte par le Code doit être discutée avec le ou la supérieure hiérarchique. Les collaboratrices et collaborateurs ainsi que les partenaires ayant des inquiétudes quant à une violation réelle ou potentielle du Code ou à tout autre comportement répréhensible au sein du Groupe doivent signaler immédiatement ce problème (cf. 4.2).

Vous pouvez également adresser vos questions ou signalements au HR Business Partner compétent, à la personne de contact pour l'éthique (T +41 44 511 33 00 | [ethik@hirslanden.ch](mailto:ethik@hirslanden.ch)) ou à la ligne d'assistance éthique externe, anonyme et gratuite (T 0800 00 53 16).

# RÈGLES GÉNÉRALES DE CONDUITE

## 2.1 NOS VALEURS

Nous exprimons nos valeurs à travers notre comportement. Le Code est conçu pour vous aider à évaluer votre propre comportement sur la base des questions suivantes:

- Est-ce que je fais preuve de respect envers mon interlocuteur ou interlocutrice?
- Est-ce que je me comporte avec fair-play?
- Mon comportement crée-t-il de la transparence?
- Puis-je expliquer mon comportement?
- Est-ce que j'assume la responsabilité de mon comportement?

Ces questions représentent les cinq valeurs de l'éthique d'entreprise qui nous guident: respect, équité, transparence, action durable et responsabilité. Notre collaboration se fonde en outre sur les valeurs fondamentales suivantes:

- Comportement centré sur la clientèle
- Confiance et respect
- Privilégier la sécurité de la patientèle
- Orientation vers la performance
- Esprit d'équipe

## 2.2 DURABILITÉ

Agir de manière responsable et durable est l'une des priorités absolues de notre activité. En tant que premier prestataire de soins de santé de Suisse, nous voulons réussir en tant qu'entreprise, contribuer au bien-être de notre société et gérer nos ressources naturelles de manière avisée - pour les générations actuelles et futures.

Nous mettons l'accent sur l'amélioration continue de nos normes de durabilité sociale, environnementale et d'entreprise en gérant nos ressources de manière responsable et efficace au profit de nos parties prenantes et de l'environnement. Nous veillons à sélectionner également nos partenaires commerciaux en fonction de ces principes.

## 2.3 EXIGENCE DE QUALITÉ: SÉCURITÉ ET SATISFACTION DE LA PATIENTÈLE, ET QUALITÉ DES RÉSULTATS

Nous plaçons systématiquement notre patientèle au centre de nos préoccupations. C'est pourquoi l'orientation clientèle et la sécurité des patients et des patientes revêtent une grande importance dans toutes nos spécialités et représentent deux de nos valeurs d'entreprise. Nous accordons la priorité absolue à une prise en charge médicale et un suivi garantissant la sécurité des patients et des patientes. Parallèlement, nous nous efforçons d'améliorer continuellement leur satisfaction et veillons au respect de nos normes de qualité.

## 2.4 POUVOIRS ET DEVOIRS

L'organigramme et le règlement interne définissent les compétences de base des différents niveaux et organes de notre entreprise. En outre, le règlement du personnel énumère et explique les principaux droits et devoirs de l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices. En cas de doute sur l'étendue de

vos pouvoirs ou si une autorisation écrite préalable est nécessaire pour une action, contactez votre superviseur ou superviseuse ou les départements General Secretary ou Legal.

## **2.5 DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION**

Nous apprécions la diversité de nos collaboratrices et collaborateurs et nous nous efforçons de créer un environnement inclusif et égalitaire dans lequel aucune discrimination n'est tolérée. Nous garantissons l'égalité des salaires et des chances. L'égalité salariale signifie «à travail égal, salaire égal». L'égalité des chances signifie les mêmes opportunités de développement et de carrière pour l'ensemble des membres du personnel, quels que soient leur origine, leur sexe, leur âge, leur forme familiale, leur religion, leur orientation sexuelle ou leurs origines culturelles. Hirslanden possède une stratégie DEI (Diversity, Equity & Inclusion) bien ancrée, qui continue d'être développée à l'échelle du groupe.

## **2.6 SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL**

Nous prenons toutes les mesures nécessaires pour assurer et améliorer la protection de la santé et pour garantir la santé physique et mentale de nos collaborateurs et collaboratrices. Nous réduisons au minimum les causes d'accidents du travail, de maladies professionnelles et de plaintes en matière de santé dans l'environnement de travail de notre personnel, et nous

tenons compte de toutes les directives relatives à la prévention des accidents et des maladies. Pour ce faire, nous comptons sur votre propre initiative. Évitez les dangers et, si vous en repérez, signalez-les-nous.

## **2.7 PROTECTION DE L'INTÉGRITÉ PERSONNELLE**

Nous ne tolérons, n'autorisons et n'approuvons aucune forme de harcèlement. Les brimades, les insultes, les discriminations de toutes sortes, le harcèlement sexuel ou tout autre comportement qui viole les limites et porte atteinte à l'estime de soi d'une personne ne doivent pas être tolérés par les personnes concernées. Nous nous traitons mutuellement avec fair-play et respect et nous respectons la dignité personnelle, à la vie privée et les droits personnels de chaque individu.

Pour prévenir en interne les brimades et le harcèlement sexuel, la «Directive pour la protection de l'intégrité personnelle (en particulier la protection contre le harcèlement sexuel) sur le lieu de travail» doit être respectée. Elle appelle les collaborateurs et collaboratrices et les superviseurs et superviseuses à prévenir les brimades et autres formes de harcèlement et définit à la fois la procédure recommandée pour les personnes concernées et les mesures à prendre sur la base d'un cas spécifique.

## 2.8 CONFLITS D'INTÉRÊTS

Les décisions commerciales doivent toujours être prises dans le meilleur intérêt du Groupe Hirslanden. En raison de votre position dans l'entreprise, vous avez certaines possibilités d'influencer ou de prendre des décisions. Des situations peuvent se présenter où vos intérêts personnels et ceux de l'entreprise ne sont pas totalement alignés. Un conflit d'intérêts existe si, dans une telle situation, vous pouvez influencer ou décider si vos intérêts ou ceux de l'entreprise sont pris en compte («conflit réel»).

Dans d'autres situations, vos décisions peuvent ne pas du tout être influencées par vos intérêts personnels, mais du point de vue d'un tiers, ces situations peuvent également être perçues comme des conflits d'intérêts («conflit perçu»). Nous évitons des situations où un conflit d'intérêts, réel ou perçu, se présente. Si vous n'êtes pas en mesure de le faire, informez votre superviseur ou superviseuse et voyez avec lui ou elle la conduite à tenir. Les collaboratrices et collaborateurs et les médecins partenaires doivent divulguer les conflits d'intérêts à leur arrivée et/ou avant qu'ils ne surviennent et obtenir une autorisation dans certains cas. Par ailleurs, les définitions et procédures exactes figurent dans le règlement du personnel en vigueur. Vous pouvez également obtenir des informations dans d'autres directives en vigueur en interne, notamment la directive sur le traitement des conflits

d'intérêts, en particulier en cas de relations étroites.

## 2.9 ACTIVITÉS ACCESSOIRES

Les activités accessoires qui interfèrent ou peuvent interférer avec l'exécution des tâches du collaborateur ou de la collaboratrice liées à son poste sont soumises à l'approbation du superviseur ou de la superviseuse et des Ressources humaines.

Les collaborateurs et collaboratrices doivent veiller à en informer rapidement leur superviseur ou superviseuse lors de l'embauche ou avant le début de l'activité accessoire. Les médecins partenaires doivent veiller à en informer rapidement la directrice ou le directeur de clinique avant l'établissement du partenariat ou avant le début de l'activité accessoire.

En cas de conflit d'intérêts, les intérêts du Groupe Hirslanden prennent toujours. Si vous détenez une participation majoritaire dans une entreprise concurrente ou partenaire actuelle ou potentielle, si vous agissez à quelque titre que ce soit pour elle ou si vous occupez des fonctions de direction ou de conseil ou travaillez en tant que collaborateur ou collaboratrice pour cette entreprise concurrente ou partenaire, vous devez obtenir une autorisation de votre superviseur ou superviseuse ou des Ressources humaines.

Concernant les activités accessoires, il faut également respecter le règlement du personnel et la directive sur le traitement des conflits d'intérêts, notamment en cas de relations étroites.

## **2.10 PROTECTION DU PATRIMOINE DE HIRSLANDEN**

Nous gérons les actifs de Hirslanden et de Mediclinic avec soin. Les collaboratrices et collaborateurs et les médecins partenaires sont tenus d'utiliser les actifs et les ressources du Groupe Hirslanden exclusivement à des fins professionnelles et non dans leur intérêt personnel ou professionnel, ni à des fins inappropriées ou illégales. Les dépenses à la charge du Groupe Hirslanden ne peuvent être effectuées que si elles sont appropriées et dans l'intérêt de l'entreprise. Nous vivons une culture de la confiance et avons une politique de tolérance zéro lorsque cette confiance est trahie.

## **2.11 TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION**

Hirslanden met à votre disposition une infrastructure (ICT) moderne pour votre travail. Cette infrastructure doit être manipulée avec soin et en toute sécurité. Les collaboratrices et collaborateurs doivent être conscientes et conscients des risques liés à l'utilisation des ICT (logiciels malveillants, phishing, vol de données, etc.). Le règlement sur l'infrastructure ICT et la protection des données explique comment vous pouvez utiliser cette infrastructure. Grâce à une utilisation responsable, vous contribuez également à maintenir la disponibilité permanente des systèmes et à préserver l'intégrité et la confidentialité de nos données.

## **2.12 SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET CYBERSÉCURITÉ, PROTECTION DES DONNÉES**

Les informations et les données sont extrêmement importantes pour l'activité de l'entreprise et doivent être protégées et traitées de manière confidentielle par l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices. Par conséquent, en tant que collaboratrices et collaborateurs, vous êtes responsables de ce qui suit:

- Prendre et respecter les mesures contre la divulgation non autorisée des informations de l'entreprise et des données personnelles.
- Conclure des accords de confidentialité et de protection des données avec les tiers auxquels Hirslanden confie des informations.
- Faire preuve de bonne foi lors de l'acquisition, l'utilisation, la diffusion et la divulgation des informations et des données.
- Informer de manière transparente les personnes concernées sur l'acquisition et le traitement des données personnelles.

Tous les collaborateurs et toutes les collaboratrices doivent signaler immédiatement les incidents de sécurité ou tout comportement suspect aux services compétents (p.ex., sécurité informatique, protection des données, risque, ligne d'assistance pour les questions d'éthique).

En utilisant les technologies numériques de manière responsable, nous

contribuons tous et toutes à la cyber-sécurité et à la protection des données sensibles.

Vous devez vous assurer de connaître et de comprendre les lois, directives et règles de procédure relatives au traitement confidentiel de toutes les données personnelles. En ce qui concerne le respect de la protection des données, nous attendons de vous ce qui suit:

- être toujours conscients et conscientes que la protection des données et le secret médical constituent une obligation fondamentale pour tous ceux et toutes celles qui sont en contact avec les données de la patientèle;
- mettre tout en œuvre pour que les données de la patientèle ne soient pas divulguées de manière illicite à d'autres collaborateurs ou collaboratrices ou à des tiers;
- connaître et respecter les mesures essentielles de protection et de sécurité dans l'utilisation des ICT et des données;
- consulter et partager les données de la patientèle uniquement dans les limites autorisées par la loi et le contrat.

En outre, les exigences légales et internes pertinentes doivent être respectées (notamment la directive / l'ordonnance sur la protection des données et le règlement sur l'infrastructure ICT et la protection des données).

Si vous avez des questions ou des doutes, vous pouvez vous adresser à votre superviseur ou superviseuse ou contacter la ligne d'assistance interne en matière de protection des données: T 044 388 63 63 | datenschutz@hirslanden.ch.

## 2.13 FRAUDE

Par fraude, nous entendons ce qui suit:

- Dommages aux biens (par exemple vol d'argent, dépenses fictives ou excessives, abus ou détournement de biens, trahison du secret professionnel).
- Manipulation de la comptabilité (par exemple, erreurs d'évaluation délibérées, dissimulation de dettes ou de coûts, contournement délibéré des directives du groupe).

Chez Hirslanden, la fraude n'est pas tolérée. Toute infraction fera l'objet de poursuites conséquentes et donnera lieu à des mesures correspondantes.

## 2.14 CORRUPTION PASSIVE ET ACTIVE

Toute forme de corruption doit être interdite, qu'il s'agisse de corruption active (avantages liés à l'activité propre, à la condition expresse ou tacite de faire quelque chose, sur cette base, dans le sens du donateur) ou de corruption passive (avantages liés à l'activité propre, à la condition expresse ou tacite de s'abstenir, sur cette base, de faire quelque chose dans le sens du donateur). La corruption active ou les pots-de-vin dans l'intérêt personnel ou dans l'intérêt du Groupe Hirslanden

sont interdits. La corruption passive est interdite, qu'elle porte ou non atteinte aux intérêts du Groupe Hirslanden.

## 2.15 CADEAUX

Respectez scrupuleusement les instructions concernant l'acceptation de cadeaux, d'invitations et d'autres avantages de la part de fournisseurs ou de tiers.

N'acceptez pas de cadeaux ou d'autres avantages (p. ex. des cadeaux en nature, des remises, des invitations à des voyages ou à des repas) qui pourraient altérer votre jugement professionnel ou donner l'impression de le faire. La publicité pour des produits ou services de fournisseurs ou de tiers lors d'événements organisés par les cliniques ou le Corporate Office doit être approuvée par votre superviseur ou superviseuse. L'acceptation d'argent liquide est interdite dans tous les cas. Les autres gratifications provenant de fournisseurs ou de personnes extérieures sont indésirables et doivent être évitées. Si l'acceptation de ces dernières est néanmoins soumise à examen, il est important de respecter les procédures d'approbation conformément aux instructions ci-dessus.

## 2.16 INTERDICTION DU BLANCHIMENT D'ARGENT

Les actes qui tombent sous le coup de la loi sur le blanchiment d'argent sont également totalement interdits. Le blanchiment d'argent est le processus qui alimente les fonds générés illégalement ainsi que les actifs acquis illégalement

dans le cycle financier et économique légal. Cela inclut par exemple le dépôt de ces fonds et actifs sur un compte suisse.

## 2.17 COMMUNICATION AVEC LES MÉDIAS (RÉSEAUX SOCIAUX)

Nous transmettons systématiquement les demandes des médias à notre service de communication du Corporate Office. La communication au nom du Groupe Hirslanden est effectuée exclusivement par le service de communication (media office) ou par des personnes expressément autorisées.

Les collaborateurs et collaboratrices doivent consulter le service de communication à un stade précoce si une apparition publique est prévue. Nous nous réjouissons que nos collaboratrices et collaborateurs utilisent les réseaux sociaux et s'y impliquent activement. Toutefois, vous devez respecter les principes suivants:

- Agir de manière responsable: vous formulez vos contributions avec respect et de manière à ne pas entacher la réputation de notre entreprise.
- Préserver la confidentialité: les informations internes, le secret professionnel ou les données personnelles ne doivent pas être divulgués.
- Gestion des critiques: lorsque vous rencontrez des commentaires critiques à l'égard de l'entreprise, ne réagissez pas spontanément, mais informez le service de communication du Corporate Office.

- Séparer vie privée et vie professionnelle: indiquez clairement quand vous vous exprimez en votre nom propre et évitez de donner l'impression de parler et/ou d'agir au nom de l'entreprise.

## 2.18 OPÉRATIONS D'INITIÉS

Il est interdit aux collaborateurs et collaboratrices et aux partenaires du Groupe Hirslanden d'utiliser ou de divulguer des informations privilégiées pour obtenir un avantage pécuniaire pour eux-mêmes ou pour autrui. Les informations privilégiées sont des informations sensibles aux prix concernant une entreprise ou une transaction qui, lorsqu'elles sont rendues publiques, peuvent affecter le prix des titres d'une entreprise ou des titres inscrits en compte. Il est interdit à l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices et aux partenaires d'exploiter la connaissance d'opérations sur titres en cours ou en attente pour leur propre bénéfice ou celui d'un tiers.

## 2.19 LOI ANTITRUST ET CONCURRENCE LOYALE

Mediclinic est soumis aux lois sur la concurrence et les lois antitrust de tous les pays dans lesquels le Groupe opère et veille à leur respect. Ces lois étant complexes, le Groupe a publié des directives internes à l'intention des collaborateurs et collaboratrices sur la manière de s'y conformer. Il est de la responsabilité personnelle de chaque superviseur ou superviseuse de connaître, comprendre et suivre ces

directives. En cas de doute sur la licéité d'une action, il convient de faire immédiatement appel au service juridique compétent.

Voici des exemples de comportements illicites en vertu des lois antitrust et du droit de la concurrence en Suisse:

- Les accords entre concurrents sur les prix, les quantités de production, d'achat ou de livraison ainsi que la répartition des marchés en zones ou entre partenaires commerciaux.
- Certains accords entre entreprises à différents niveaux du marché, tels que l'imposition des prix de revente ou les accords sur la protection territoriale absolue.
- L'abus d'une position dominante sur le marché ou d'une puissance relative sur le marché, notamment en refusant ou en mettant fin de manière injustifiée à des relations commerciales, en désavantageant des partenaires commerciaux ou en imposant des conditions contractuelles inappropriées.

Est interdit l'échange d'informations sensibles sur le plan de la concurrence entre concurrents, par exemple sur les prix, les remises, les structures de coûts, les volumes de production, les stratégies commerciales, les partenaires commerciaux importants ou les sources d'approvisionnement. Le simple échange d'informations peut être considéré comme une entrave à la concurrence, même en l'absence d'accord explicite.

Sont interdites les pratiques commerciales trompeuses ou déloyales. Cela concerne notamment les indications inexactes ou trompeuses concernant les prestations, les prix ou les relations commerciales (par exemple dans la publicité). Est également interdite vis-à-vis des consommatrices et consommateurs l'utilisation de conditions générales abusives qui créent de manière déloyale un déséquilibre important et injustifié entre les droits et obligations des parties au contrat.

## **2.20 GESTION DES RISQUES**

Une gestion responsable des risques fait partie de notre culture d'entreprise. Nous attendons de l'ensemble de nos collaborateurs et collaboratrices et de nos partenaires le respect des principes suivants:

- Identifier les risques à temps: soyez attentifs aux risques potentiels.
- Créer de la transparence: si vous remarquez des risques, informez le service compétent et contribuez ainsi à une culture du risque.
- Agir de manière responsable: prenez vos décisions de manière à éviter ou à minimiser les préjudices pour toutes les parties prenantes.

## **2.21 GESTION DE CRISE ET GARANTIE DE LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS**

Une gestion responsable des crises est décisive pour garantir la sécurité de la patientèle, du personnel et des partenaires, ainsi que la confiance et la stabilité de l'activité commerciale.

Notre objectif est de nous préparer afin de garantir la continuité des activités en cas de crise ou de rétablir des activités minimales le plus rapidement possible.

## **2.22 UTILISATION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE**

Nous utilisons l'intelligence artificielle (IA) de manière responsable, équitable, impartiale et transparente. Nous utilisons l'IA lorsqu'elle est en accord avec nos valeurs d'entreprise. Les collaboratrices et collaborateurs ainsi que les partenaires assument la responsabilité de l'exactitude des résultats basés sur l'IA. L'intelligence artificielle ne doit être ni discriminatoire ni utilisée de manière abusive. Nous protégeons les données personnelles et la propriété intellectuelle.

# COMPORTEMENT VIS-À-VIS DE NOS PARTIES PRENANTES

Nous gérons le Groupe Hirslanden de manière responsable, et nous respectons et prenons en compte les besoins de toutes nos parties prenantes, à savoir: notre personnel, la patientèle, le corps médical, les actionnaires, les partenaires et fournisseurs, le secteur public, les assurances, les organisations de patients, les médias et la société. Nous entretenons des relations honnêtes, transparentes et éthiques avec nos parties prenantes et les traitons avec dignité et respect.

## 3.1 COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS

- Nous entretenons de bonnes relations avec nos collaborateurs et collaboratrices.
- Nous n'avons pas recours au travail des enfants, au travail forcé et/ou au travail obligatoire.
- Nous traitons nos collaboratrices et collaborateurs de manière juste et nous respectons leur dignité et leurs droits humains.
- Nous rémunérons nos collaborateurs et collaboratrices de manière équitable et adaptée à notre secteur d'activité.
- Nous offrons à nos collaborateurs et collaboratrices un environnement de travail sûr et sain.
- Nous valorisons la diversité, offrons des chances égales à tous et toutes et ne tolérons aucune forme de discrimination.
- Nous ne tolérons aucune forme de favoritisme

- Nous ne tolérons, n'autorisons et n'approvons aucune forme de harcèlement.
- Nous communiquons régulièrement et ouvertement avec nos collaborateurs et collaboratrices.
- Nous investissons dans la formation continue et le développement de nos collaborateurs et collaboratrices.
- Nous entretenons des installations et des équipements de grande qualité afin d'offrir à nos collaborateurs et collaboratrices un environnement de travail optimal.

## 3.2 PATIENTES ET PATIENTS

- Nous nous efforçons de maintenir et d'améliorer continuellement la qualité des soins et la sécurité de nos patientes et patients.
- Nous nous concentrons sur les besoins de nos patientes et patients et nous engageons à assurer leur bien-être.
- Nous collaborons avec nos patientes et patients pour mesurer, maintenir et améliorer leur satisfaction.
- Nous respectons le droit de nos patientes et patients à la vie privée et à la confidentialité.
- Nous respectons les droits et la dignité de nos patientes et patients, nous nous abstenons de toute discrimination, nous fournissons des informations complètes sur l'état de santé et le traitement, nous permettons les deuxièmes avis, l'accès aux dossiers médicaux, l'autodétermination et la cogestion, le refus de traitement et le droit de porter plainte.

- Nous nous engageons à adopter des pratiques de facturation responsables (c'est-à-dire pas de traitements inutiles, factures exactes, véridiques et correctes et facturation uniquement des services réellement rendus).

### **3.3 CORPS MÉDICAL**

- Nous entretenons de bonnes relations de travail avec notre corps médical et nous le soutenons dans la mesure du possible.
- Nous entretenons des installations et des équipements de haute qualité afin de fournir un environnement de travail optimal pour notre corps médical.
- Nous respectons l'indépendance clinique de nos médecins partenaires.
- Nous n'acceptons pas et nous nous abstenons d'accepter des cadeaux ou des invitations inappropriés de la part de médecins partenaires.
- Nous n'autorisons pas le versement de commissions de recommandation aux médecins partenaires pour l'envoi de patientes et patients dans nos établissements.
- Nous communiquons régulièrement et ouvertement avec notre corps médical.
- Nous mesurons régulièrement la satisfaction de notre corps médical.
- Nous encourageons la formation des jeunes professionnels et professionnelles de la santé et l'innovation dans le domaine médical.
- Nous préservons l'intégrité et l'indépendance scientifiques (en

particulier dans le cadre de projets de recherche).

- Nous agissons conformément aux directives de l'Académie suisse des sciences médicales.

### **3.4 ACTIONNAIRES**

- Notre mission consiste à utiliser le capital de nos actionnaires de manière responsable pour générer une croissance et des revenus durables.

### **3.5 PARTENAIRES ET FOURNISSEURS**

- Lors de la sélection de nos partenaires et fournisseurs, nous appliquons des critères de sélection stricts et équitables. Nous veillons à ce que nos partenaires et fournisseurs respectent nos normes de sécurité et de protection des données lorsqu'ils traitent les informations, les données des patients et des patientes et les ICT.
- Nous n'acceptons pas et nous nous abstenons d'accepter des cadeaux ou des invitations inappropriés de la part de partenaires, de fournisseurs ou d'autres tiers.
- Dans la mesure du possible, nous vérifions auprès de nos fournisseurs et partenaires s'ils respectent les droits humains, et s'il n'existe aucun soupçon fondé selon lequel ils fabriquent leurs produits ou fournissent leurs services en recourant au travail des enfants, avant de signer des accords d'investissement ou d'approvisionnement.

### **3.6 SECTEUR PUBLIC**

- Nous participons aux lois et directives qui affectent le Groupe Hirslanden et la branche et coopérons avec le gouvernement et les autorités compétentes.
- Nous défendons nos intérêts auprès des autorités publiques, mais nous le faisons avec respect et en étant conscients et conscientes de la complexité des tâches du secteur public.
- Les dons de Hirslanden à des partis politiques ne sont autorisés que s'ils sont préalablement approuvés par la direction générale du Groupe et rapportés à la direction générale de Mediclinic.

### **3.7 ASSURANCES**

- Nous menons nos négociations avec les assurances maladie et complémentaires selon les principes d'éthique et d'équité.

### **3.8 ORGANISATIONS DE PATIENTS**

- Nous entretenons des relations ouvertes et transparentes avec les organisations de patients, en tenant compte des intérêts du Groupe Hirslanden.

### **3.9 MÉDIAS**

- Nous communiquons avec les médias de manière crédible, transparente et factuelle.

- Nous entretenons une relation d'égal à égal avec les professionnels et professionnelles des médias.

### **3.10 SOCIÉTÉ**

- Dans l'exercice de nos activités commerciales, nous assumons nos responsabilités sociales, économiques et environnementales et agissons de manière durable.
- Nous veillons au respect des exigences en matière de licence et des conditions imposées par les autorités.

# LE CODE EN PRATIQUE

## 4.1 VIOLATIONS ET SANCTIONS

La violation de la loi, des règles de conduite ou de nos règlements, directives et lignes directrices sera sanctionnée. Elle peut entraîner des conséquences au titre du droit du travail, civil et pénal, notamment:

- Référence
- Préavis
- Licenciement (sans préavis)
- Dommages et intérêts
- Plainte pénale

## 4.2 SIGNALLEMENT DE VIOLATIONS

Nos collaborateurs et collaboratrices ainsi que nos partenaires ont le droit et le devoir de signaler toute violation de la loi, des règles de conduite ou de nos règlements, directives et lignes directrices. Les collaborateurs et collaboratrices peuvent signaler la violation comme suit:

- à son superviseur ou sa superviseuse,
- à la personne compétente aux Ressources humaines (HR Business Partner),
- à la personne de contact pour les questions d'éthique: T +41 44 511 33 00 | [ethik@hirslanden.ch](mailto:ethik@hirslanden.ch) (les noms des personnes de contact pour les questions d'éthique sont publiés sur le site Internet de Hirslanden et sur l'intranet de Hirslanden),
- à la ligne d'assistance éthique externe, anonyme et gratuite au 0800 00 53 16.

Les personnes effectuant le signalement n'ont pas à craindre les représailles, à condition que le signalement ait été effectué en toute âme et conscience et

de bonne foi. Les collaboratrices et collaborateurs procèdent de manière réfléchie, responsable et consciente. Les signalements manifestement infondés doivent être évités.

## 4.3 LE RÔLE DES MANAGERS

Dans le cadre du présent Code, le rôle le plus important des managers est d'illustrer et d'ancrer le comportement éthique dans la culture d'entreprise par leur conduite personnelle. Gardez à l'esprit les directives suivantes:

- Assurez-vous que tous vos collaborateurs et toutes vos collaboratrices comprennent ce Code et savent ce que l'on attend d'eux.
- Donnez l'exemple.
- Créez un environnement de travail qui favorise une communication ouverte et honnête.
- Encouragez vos collaborateurs et collaboratrices à exprimer leurs préoccupations.
- Ne gérez pas les résultats d'exploitation au détriment du comportement éthique ou du respect du Code ou de la législation en vigueur.
- Écoutez attentivement les collaboratrices et collaborateurs qui vous posent des questions sur le Code.
- Prenez des mesures si vous avez connaissance de violations du Code ou des exigences légales.

# AUTRES DIRECTIVES

D'autres directives ou règles de procédure applicables au sein du Groupe Hirslanden doivent être considérées comme faisant partie du présent Code. Avec leur contrat, les collaborateurs et collaboratrices et les médecins ont déjà reçu et accepté certains règlements. Les directives ou règles de procédure pertinentes en vigueur au sein d'une clinique ou d'un département doivent également être respectées. Il est de votre devoir de vous informer des éventuelles modifications des directives et règlements qui vous concernent.

# À VOTRE SERVICE



1

Contactez la ligne d'éthique interne au +41 44 511 33 00 ou la ligne d'éthique externe gratuite au 0800 00 53 16



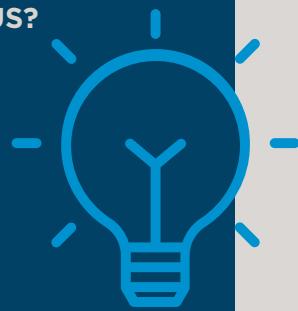
2

La ligne d'éthique externe est gérée par un cabinet de conseils indépendant. La ligne d'éthique interne est gérée par la personne de contact pour les questions d'éthique.



## LE SAVIEZ-VOUS?

La ligne d'éthique externe est personnalisée pour servir chaque division dans les langues locales de sa zone géographique.



7

La **personne de contact** pour les questions d'éthique garantit la réalisation de l'enquête nécessaire.



## L'EXPERTISE EN TOUTE CONFiance.

VOTRE SANTÉ EST NOTRE PRIORITÉ. C'EST NOTRE ENGAGEMENT AU QUOTIDIEN.  
NOUS SOMMES LE PLUS GRAND RÉSEAU MÉDICAL DE SUISSE ET SOMMES LEADERS  
EN MÉDECINE SPÉCIALISÉE, CHIRURGIE, RADIOLOGIE ET DIAGNOSTIC.  
AVEC NOS CLINIQUES, CENTRES D'URGENCES, CENTRES DE CHIRURGIE AMBULATOIRE ET  
INSTITUTS DE RADIOLOGIE ET RADIOTHÉRAPIE, NOUS SOMMES TOUJOURS LÀ POUR VOUS.

### NOS CLINIQUES EN UN COUP D'ŒIL



[WWW.HIRSLANDEN.CH/SITES](http://WWW.HIRSLANDEN.CH/SITES)

CONSEIL ET INFORMATION  
HIRSLANDEN HEALTHLINE 0848 333 999

SUIVEZ-NOUS



### LIGNE D'ÉTHIQUE

#### LIGNE D'ÉTHIQUE INTERNE

T +41 44 511 33 00  
ETHIK@HIRSLANDEN.CH

#### LIGNE D'ÉTHIQUE EXTERNE GRATUITE

0800 00 53 16

### HIRSLANDEN AG

CORPORATE OFFICE  
BOULEVARD LILIENTHAL 2  
8152 GLATTPARK  
T +41 44 388 85 85

[WWW.HIRSLANDEN.CH](http://WWW.HIRSLANDEN.CH)

