



LUFTHANSA GROUP

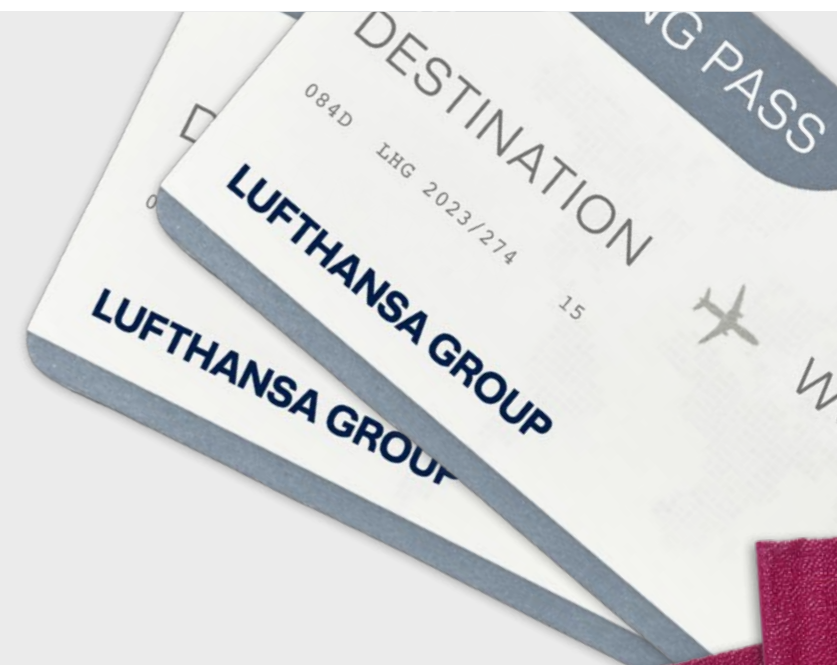
Code de conduite

OUR ETHICAL COMPASS



FR

» UN COMPORTEMENT RESPONSABLE ET CONFORME À LA LOI EST UN ÉLÉMENT ESSENTIEL DE NOTRE CULTURE D'ENTREPRISE ET LA PIERRE ANGULAIRE SUR LAQUELLE NOUS BASONS NOTRE TRAVAIL QUOTIDIEN. «



Un comportement responsable et conforme à la loi est un élément essentiel de notre culture d'entreprise et la pierre angulaire sur laquelle nous basons notre travail quotidien.

Chers employés, chers partenaires commerciaux,

Ce code de conduite a été adopté par le conseil d'administration comme base de notre système de valeurs pour l'ensemble du Groupe Lufthansa. Il est obligatoire pour tous les employés du Groupe Lufthansa. Le code de conduite vise à renforcer notre culture d'entreprise et à consolider notre engagement en matière d'éthique, d'intégrité et de conduite responsable.

Les principes énoncés dans le présent document constituent non seulement la base d'une concurrence loyale, mais nous aident également à identifier et à éviter les risques juridiques et de réputation. Le code de conduite constitue un cadre dont les lignes directrices nous permettent d'orienter et de mesurer nos actions. Il nous aide également à prendre les bonnes décisions et à créer un environnement de travail respectueux.

Nous pensons qu'une entreprise ne peut réussir durablement que si elle repose sur la confiance, le respect et l'intégrité. Nous vous encourageons donc tous à intérioriser le code de conduite et à contribuer ainsi à ce que le Groupe Lufthansa soit également exemplaire en matière de conduite éthique et responsable.

Merci beaucoup pour votre soutien !



CONTENU

Introduction	4
À propos de ce code de conduite	4
Nous prenons des décisions difficiles de manière réfléchie et responsable	4
Nous abordons toujours les préoccupations ouvertement	5
Comment nous travaillons ensemble, comment nous dirigeons	5
Responsabilité envers notre société et notre environnement	6
Interaction respectueuse	7
Sûreté et sécurité	8
Protection du climat et de l'environnement	9
Respect des droits de l'homme	10
Santé et sécurité au travail	11
Responsabilité pour une conduite intègre des affaires	12
La concurrence loyale comme base du succès de notre entreprise	13
Lutter contre la corruption	14
Gérer les conflits d'intérêts	15
Respect de la réglementation du commerce extérieur	16
Prévention du blanchiment d'argent	17
Numérisation et protection des données	18
Information privilégiée et interdiction des délits d'initiés	19
Un plaidoyer politique transparent	20
Responsabilité envers nos valeurs d'entreprise	21
Régularité de la comptabilité	22
Protéger les ressources de notre entreprise	23
Communication externe dans les réseaux sociaux	24



INTRODUCTION

À propos de ce code de conduite

Pourquoi le code de conduite est-il important pour nous ?

En tant qu'employés du Groupe Lufthansa, nous sommes fiers de notre diversité, de notre individualité et de nos origines personnelles et culturelles respectives. En tant que guide commun, ce code de conduite nous aide à prendre des décisions conformes aux principes et aux valeurs de notre entreprise dans un monde en constante évolution. Pour nos clients, partenaires commerciaux et actionnaires du monde entier, le code de conduite décrit ce que nous représentons en tant que l'un des principaux groupes d'entreprises de l'industrie aéronautique et ce sur quoi ils peuvent compter de notre part..

À qui s'applique le code de conduite ?

Ce code de conduite est obligatoire pour tous les employés du Groupe Lufthansa dans le monde entier, quelle que soit leur fonction ou leur hiérarchie. De plus, les lois, règlements ainsi que les règles et directives internes applicables doivent être respectés. Les violations peuvent entraîner des sanctions sévères pour l'entreprise ainsi que pour les employés individuels.

Les cadres supérieurs à tous les niveaux ont la responsabilité particulière de soutenir leurs employés dans leur travail conformément aux principes décrits dans le présent code de conduite et de faire eux-mêmes preuve d'intégrité et de sens des responsabilités en tout temps.

En outre, ce code de conduite définit également nos attentes vis-à-vis de nos partenaires commerciaux, y compris nos fournisseurs. Sur la base de ce code de conduite, le Supplier Code of Conduct du Groupe Lufthansa s'applique également à nos fournisseurs.

Qui est responsable de la mise à jour de ce code de conduite ?

Le code de conduite est mis à jour par le Chief Compliance Officer du Groupe Lufthansa et approuvé par son conseil d'administration.

Nous prenons des décisions difficiles de manière réfléchie et responsable

Malgré toutes les règles et directives, il existe parfois des zones grises où il n'est pas immédiatement clair comment nous agissons de manière éthique et responsable. Même ce code de conduite ne peut pas couvrir toutes les situations critiques imaginables. Ce qui aide souvent, c'est notre intuition : ai-je intuitivement le sentiment que quelque chose pourrait être problématique ? Est-ce que je préfère discuter de la question avec mon responsable ?

Les étapes suivantes peuvent vous aider à prendre des décisions en toute confiance dans des situations difficiles :

Arrêter !

Arrêtez-vous avant de poursuivre votre processus de prise de décision et essayez de comprendre ce qui déclenche le sentiment de malaise en vous. Pouvez-vous obtenir plus d'informations pour vous aider à prendre une décision ? Même si vous ne pouvez pas identifier la cause exacte de votre intuition, votre sentiment est important et vous ne devez en aucun cas l'ignorer.



Vérifier !

Remettez en question vos options de prise de décision :

- Comment agirais-je si je n'étais tenu que par ma conscience ?
- Vais-je subir des pressions de la part de quelque chose ou de quelqu'un pour prendre ma décision ?
- Devrais-je m'inquiéter si mon comportement était connu du public ?
- Comment mes amis ou ma famille évalueraient-ils mon comportement ?



Agir !

Si vous êtes sûr d'agir conformément aux valeurs et aux principes du Groupe Lufthansa et à toutes les exigences légales, vous prendrez votre décision en toute conscience.

Si vous avez des doutes, demandez de l'aide à votre responsable ou contactez votre responsable conformité (« *Compliance Manager* ») local ou le bureau de conformité de l'entreprise (« *Corporate Compliance Office* »). Exprimer ouvertement ses préoccupations n'est pas un signe de faiblesse ou de manque de volonté de prendre des risques, mais un élément essentiel de notre culture de prise de parole.



Nous abordons toujours les préoccupations ouvertement

Au sol et dans les airs

Dans l'aviation, une communication ouverte qui ne dépend pas de la hiérarchie ou de l'ancienneté est cruciale pour la sécurité. Pour nous, en tant que Groupe Lufthansa, ce principe s'applique également à tous les autres domaines de l'entreprise. Nous abordons ouvertement les questions, les incertitudes, les préoccupations ou même simplement un « sentiment de malaise ». Cela demande du courage, mais c'est la seule façon de détecter à temps d'éventuelles violations des lois ou des règlements internes et d'y remédier.



Options de rapport

Si vous avez connaissance d'une infraction possible, vous avez plusieurs options pour la signaler :

- Parlez-en à votre supérieur,
- demandez à votre responsable conformité local (« *Compliance Manager* »),
- contactez le Corporate Compliance Office,
- utilisez le système de dénonciation électronique, ou
- communiquez avec notre ombudsman, qui est un avocat externe.

En outre, selon l'entreprise et le sujet, il peut y avoir d'autres canaux de signalement ou personnes de contact.

Vous restez anonyme si vous le souhaitez

Un signalement totalement anonyme est également possible via le système d'alerte électronique et le médiateur.

N'ayez pas peur des conséquences !

Notre coopération est basée sur la confiance mutuelle. Peut-être craignez-vous des conséquences négatives si vous signalez une alerte, ou vous n'êtes pas sûr que votre soupçon est réellement une violation de conformité. Vous envisagez éventuellement d'ignorer votre sentiment de malaise ou essayez de vous convaincre que tout ira bien.

Le Groupe Lufthansa s'engage à respecter les exigences légales en matière de protection des lanceurs d'alerte contre toutes représailles et tous désavantages que le signalement pourrait entraîner politique de non-représailles (Non-Retaliation Policy) Il s'agit notamment de discrimination, de licenciement, de refus de promotion ou de remise d'une évaluation négative. La menace en soi ou la tentative d'une telle discrimination est déjà interdite.

Les violations de la politique de non-représailles, de l'exigence de confidentialité et les obstructions intentionnelles dans la soumission d'informations seront poursuivies et sanctionnées. Cette protection n'existe pas que si le lanceur d'alerte fait manifestement un usage abusif du système de dénonciation intentionnellement en fournissant de fausses informations.

Comment nous travaillons ensemble, comment nous dirigeons

Notre culture d'entreprise intègre à parts égales les intérêts et les besoins des clients, des employés et des parties prenantes (Stakeholder). C'est donc notre boussole pour l'action éthique, la prise de responsabilité et une coopération fondée sur la confiance comme base de notre succès économique. Nos managers agissent comme des modèles et donnent aux employés la possibilité de se développer en permanence. Il est avant tout de leur devoir d'ancrer les valeurs du Groupe Lufthansa dans notre culture.

Nos valeurs d'entreprise ambition, responsabilité et empathie sont les garde-fous culturels de notre leadership et de notre coopération :

Ambition :

- Dans tout ce que nous faisons, nous donnons la priorité au client.
- Nous n'attendons pas des solutions parfaites pour prendre des décisions.
- Nous sommes innovants et constamment à la recherche de moyens pour nous améliorer.



Responsabilité :

- Nous sommes attentifs aux conséquences à court et à long terme de nos actions.
- Nous assumons la responsabilité de nos actes, apprenons ouvertement de nos erreurs et évitons de rejeter la faute.
- Nous prenons des mesures pour relever nos défis sans qu'il soit nécessaire de le demander.



Empathie :

- Nous respectons et intégrons les différents points de vue.
- Nous nous parlons sincèrement, même si ce n'est pas toujours facile.
- Nous nous soutenons et nous nous reconnaissons mutuellement afin d'atteindre des objectifs communs.
- Dans la sélection et le développement des cadres supérieurs ainsi que dans l'évaluation du potentiel, nous sommes guidés par des compétences dérivées de ces valeurs.





RESPONSABILITE
ENVERS NOTRE SOCIETE
ET NOTRE ENVIRONNEMENT

Interaction respectueuse

Nous traitons nos collègues et les parties prenantes externes avec respect. Nous nous positionnons contre toute forme de discrimination, de harcèlement ou de violence.

Notre objectif est de connecter les gens et les cultures. Par conséquent, l'appréciation de l'être humain indépendamment de l'origine nationale et ethnique, du genre, de la religion, de l'idéologie, du handicap, de l'âge ou de l'identité sexuelle façonne nos actions. Nous enquêtons systématiquement sur ce type de discrimination. Nous attendons le même comportement de la part de nos partenaires commerciaux et fournisseurs.

Pourquoi avons-nous cette règle ?

Nous attachons une grande importance à un contact exempt de toute discrimination et dans lequel les limites personnelles sont respectées. Si des employés, des clients, des fournisseurs ou des partenaires commerciaux sont confrontés à travers nous à des situations transfrontalières ou intimidantes, ils peuvent compter sur notre soutien et sur un cadre de discussion confidentiel.

En cas de harcèlement sexuel, Lufthansa applique une tolérance zéro, car il est clair : chaque cas est un cas de trop et il n'y a aucune justification au harcèlement sexuel.

Demandez-vous :

- Comment puis-je contribuer à une interaction respectueuse dans mon environnement de travail – envers les collègues et les parties prenantes externes ?
- Est-ce que je montre clairement mes limites et est-ce que je respecte les limites des autres ?
- Ma façon de communiquer, le contenu de mes propos ou mon comportement pourraient-ils être perçus comme désobligeants, discriminatoires ou harcelants ?
- Ai-je peut-être inconsciemment des préjugés ?
- Est-ce que j'encourage les personnes touchées à faire un rapport officiel d'un incident ?

Références :

Lufthansa Group Website > Investor Relations > Corporate Governance & Compliance > Compliance > Whistleblowing System

Pour plus d'informations, veuillez contacter :

respect@dlh.de



Exemple :

Question : Pendant la pause, je remarque comment un collègue montre à une collègue de façon non sollicitée ses photos de vacances sans textile de la plage nudiste. Elle se sent visiblement mal à l'aise dans la situation et essaie de ne pas regarder. Comment me comporter correctement ?

Réponse : Il y a une tolérance zéro pour le harcèlement sexuel au sein du Groupe Lufthansa. Il est souvent difficile pour les victimes de harcèlement sexuel de prendre l'initiative et de se défendre. Vous pouvez soutenir les personnes concernées en les écoutant et en leur donnant des conseils. Encouragez la personne concernée à signaler officiellement l'incident. Car une chose est sûre : rien ne peut justifier le harcèlement sexuel.



Exemple :

Question : Après une formation pour un nouveau poste, je me rends compte que j'ai fait une erreur dans un processus important. Dois-je résoudre le problème à court terme et espérer que cela ne m'est arrivé qu'à moi ?

Réponse : Non, utilisez les canaux de signalement existants pour les incidents de sécurité et de sûreté pour attirer l'attention sur le problème. Cela nous donne l'occasion d'identifier et d'analyser ensemble les causes pour aider nos collègues à prendre les bonnes décisions à l'avenir. De cette manière, nous développons continuellement nos normes de sécurité.

Sûreté et sécurité

Nous garantissons les normes de sécurité les plus élevées et ne tolérons aucun compromis en matière de sûreté (Safety) et de sécurité (Security).

La « sûreté » décrit la minimisation active des risques aériens résultant de nos opérations. La « sécurité », quant à elle, décrit les mesures visant à protéger nos employés, nos passagers et nos biens contre les dangers extérieurs.

Pourquoi avons-nous cette règle ?

Chaque jour, de nombreuses personnes et partenaires commerciaux dans le monde entier utilisent nos services. Ils comptent sur nous pour maintenir nos normes de sécurité au plus haut niveau. Nous en portons la responsabilité. Notre culture de sécurité ainsi que notre système de gestion de sécurité et sûreté (« *Security- and Safety-Management-System* ») garantissent que nous travaillons en permanence sur nos normes élevées et que nous assumons cette responsabilité.

Demandez-vous :

- Suis-je conscient que ma vigilance personnelle dans le domaine de la sûreté et de la sécurité est d'une grande importance pour la sécurité de notre entreprise et de nos clients ?
- Dans des situations stressantes, ai-je parfois l'impression de ne pas pouvoir suivre pleinement les directives de sûreté ou de sécurité ?
- Suis-je suffisamment conscient des exigences de sécurité de notre entreprise ?
- Est-ce que j'adresse activement les éventuels incidents et les lacunes possibles en matière de sûreté ou de sécurité ?
- Connais-je les moyens de signaler immédiatement les incidents de sûreté ou de sécurité ?

Références :

- Lignes directrices collectives en matière de sûreté et de sécurité
- Spécifications du système de gestion de la sûreté (« *Group Safety Management Systems - SMS* ») et des systèmes de gestion de la sécurité (« *Security Management Systems - SeMS* ») du Groupe Lufthansa

Si vous avez des questions, veuillez contacter :

- Corporate Security & Crisis Management FRA CS
- 24/7 Security Desk
- Office of the Group safety pilot FRA CF

Protection du climat et de l'environnement

Nous assumons la responsabilité de notre environnement et de notre impact sur l'environnement.

Les aspects environnementaux pertinents sont notre consommation directe et indirecte de ressources (par exemple, l'énergie, l'eau, les matières premières) et les effets associés sur les services écosystémiques tels que le climat, les émissions de gaz à effet de serre et la biodiversité.

Pourquoi avons-nous cette règle ?

La réduction continue de ces impacts soutient la viabilité future de notre modèle d'affaires, nous aide dans nos processus de transformation et renforce notre compétitivité. Ce faisant, nous suivons le principe de précaution et examinons les risques et les opportunités possibles, prenons des initiatives pour promouvoir la sensibilisation à l'environnement et accélérons le développement et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Nous nous fixons des objectifs ambitieux et les soutenons par des mesures qui contribuent à une amélioration continue et mesurable de notre bilan environnemental. Les directives environnementales du Groupe Lufthansa décrivent l'image que nous avons de nous-mêmes en matière de protection de l'environnement et constituent la base de nos actions.

Demandez-vous :

- Mes actions sont-elles conformes aux lois et règlements en matière de protection de l'environnement ?
- Quel impact mes actions et mes décisions d'aujourd'hui ont-elles sur le climat et l'environnement ?

Références :

- Directives environnementales du Groupe Lufthansa (« *Environmental Guidelines of the Lufthansa Group* »)
- Lufthansa Group Website > Responsibility

Pour plus d'informations, veuillez contacter :

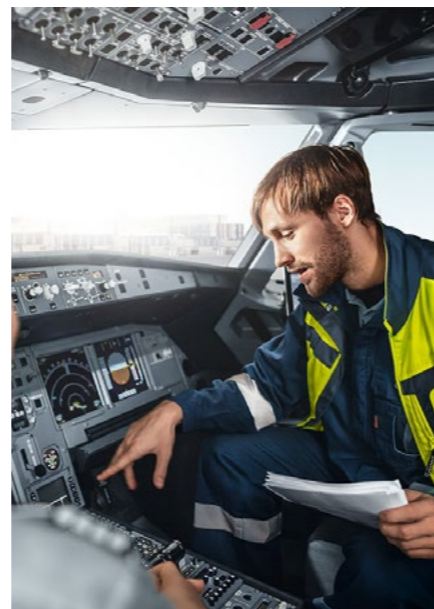
Corporate Responsibility



Exemple :

Question : Je travaille principalement au bureau – que puis-je faire concrètement pour protéger l'environnement ?

Réponse : Beaucoup – voici quelques exemples : Tenez compte des aspects environnementaux lors de la prise de décisions, si vous pouvez les influencer. Vérifiez quelles autres décisions vous pouvez influencer sur votre lieu de travail ou dans votre travail. Abordez le thème de la protection de l'environnement lors de vos réunions d'équipe régulières – c'est là que les bonnes idées et les mesures se développent souvent. Imprimez du papier uniquement lorsque cela est nécessaire et ensuite des deux côtés. Éteignez lumières et écrans lorsque vous quittez votre bureau. Vous pouvez certainement penser à beaucoup plus de possibilités si vous effectuez attentivement votre travail quotidien.



Respect des droits de l'homme

Nous voulons faire respecter les droits de l'homme dans le monde entier. Notre objectif est d'ancrer cette attente dans les entreprises du Groupe Lufthansa et sa chaîne d'approvisionnement.

Les droits de l'homme comprennent en particulier l'interdiction du travail des enfants, du travail forcé et de l'esclavage, le respect des obligations en matière de santé et de sécurité au travail, le respect de la liberté syndicale, des conditions de travail adéquates et humaines, et l'abstention de toute pollution de l'environnement en rapport avec les droits de l'homme, de la privation de terres, de la torture et des traitements cruels, inhumains ou dégradants.

Pourquoi avons-nous cette règle ?

Pour le Groupe Lufthansa, en tant que membre du Pacte mondial des Nations Unies (UN Global Compact) et signataire de la résolution de l'Association du transport aérien international (IATA) contre la traite des êtres humains, il est important de mettre nos actions en conformité avec les normes internationales reconnues en matière sociale et de travail et d'ancrer activement le respect des droits de l'homme dans nos activités quotidiennes.

Demandez-vous :

- Mon environnement de travail est-il conforme aux réglementations applicables dans le domaine des droits de l'homme ainsi qu'aux normes sociales et de travail internationales reconnues ?
- Est-ce que je connais les positions juridiques protégées et les canaux de plainte ?
- Ai-je informé nos fournisseurs et autres partenaires commerciaux de nos attentes en matière de conformité à ces normes ?

Références :

- Lufthansa Group Website > Investor Relations > Corporate Governance & Compliance > Compliance > Whistleblowing System
- Lufthansa Group Website > Corporate Responsibility > Ethics and Integrity > Modern Slavery and Human Trafficking Statement

Si vous avez des questions, veuillez contacter :

humanrights@dlh.de

Exemple :

Question : L'un de nos fournisseurs est approvisionné par la société A, avec laquelle il n'existe aucune relation contractuelle. J'ai appris que l'emploi chez A se déroule dans des conditions indignes et inhumaines. Puis-je continuer à faire affaire avec notre fournisseur sans changer ?

Réponse : Non. Sur la base de votre connaissance des indices factuels qui rendent possible une violation d'une obligation liée aux droits de l'homme, des mesures doivent être prises. Dans ce cas, veuillez contacter le Bureau des droits de l'homme (« *Human Rights Office* »).



Santé et sécurité au travail

Nous protégeons la santé et la sécurité de nos employés et favorisons une culture de responsabilité pour nous-mêmes et pour les autres.

La sécurité au travail décrit la condition sans danger à atteindre dans l'exercice de sa profession. De plus, la protection de la santé vise à prévenir les troubles de santé et les maladies professionnelles liés au travail.

Pourquoi avons-nous cette règle ?

La santé et la sécurité au travail sont une priorité absolue et font partie de notre responsabilité d'entreprise. Nous sommes conscients qu'un environnement de travail sûr et sain favorise la satisfaction et la productivité de nos employés et représente donc un investissement important dans l'avenir de notre entreprise.



Demandez-vous :

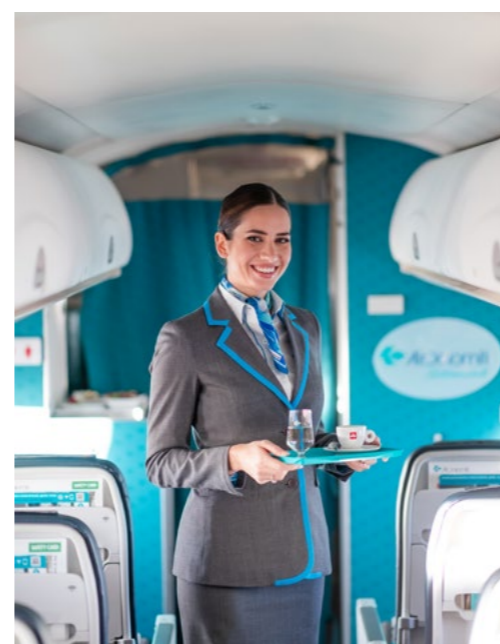
- Est-ce que je me traite et traite les autres personnes de manière responsable ?
- Est-ce que je m'assure toujours et partout de me protéger et de protéger mes collègues contre les blessures et les accidents ?
- Est-ce que je respecte toutes les politiques et procédures en matière de santé et de sécurité, et est-ce que j'utilise l'équipement de protection individuelle fourni ?
- Est-ce que je connais les sources possibles de danger sur mon lieu de travail et sais- je comment me comporter en cas d'urgence ?

Références :

- Politique de santé et de sécurité au travail du Groupe (« *Group Guideline on Occupational Safety* »)
- Pages intranet du Service médical (« *Medical Service* ») et du Groupe Sécurité au Travail (« *Group Occupational Safety* »)

Pour plus d'informations, veuillez contacter :

- Lufthansa Group Medical Services & Health Management
- Group Occupational Safety



Exemple :

Question : J'observe une situation dangereuse sur le lieu de travail dans laquelle un collègue prend un risque pour sa santé. Comment me comporter correctement ?

Réponse : Tous les employés du Groupe Lufthansa doivent éliminer immédiatement les situations et conditions de travail dangereuses si cela semble nécessaire et possible sans mettre leur propre personne en danger. Le collègue doit être sensibilisé au risque et au danger qu'il prend. Les employés doivent signaler les conditions de travail dangereuses à leurs supérieurs, aux ressources humaines ou à la gestion de la sécurité ou de la santé au travail.



RESPONSABILITE POUR
UNE CONDUITE INTEGRE
DES AFFAIRES



Exemple :

Question : Lors d'un salon, je prends un café en privé avec un ancien collègue qui travaille maintenant pour une entreprise concurrente. Nos entreprises s'approvisionnent auprès du même fournisseur. Puis-je lui poser des questions sur les prix négociés ?

Réponse : Non. La divulgation unilatérale d'informations pertinentes pour la concurrence ou la question de celle-ci – même dans un contexte privé – est en soi-même déjà interdite, car elle pourrait, par exemple, conduire à un alignement des prix et donc à une distorsion de concurrence.



La concurrence loyale comme base du succès de notre entreprise

Nous nous engageons à respecter le principe de la performance par un comportement loyal en matière de concurrence et agissons toujours conformément aux dispositions du droit de la concurrence.

En particulier, le droit de la concurrence interdit l'abus de pouvoir de marché ainsi que l'accord ou même l'échange d'informations stratégiques, confidentielles ou prospectives pertinentes pour la concurrence. Cela inclut, par exemple, les prix, la planification des itinéraires, les capacités, les marges, les revenus, les parts de marché, les coûts et d'autres informations qui sont normalement considérées comme un secret commercial.

Un abus de pouvoir commercial interdit est par exemple la discrimination, l'obstruction ou toute autre entrave à la compétitivité d'autres participants au marché sans justification objective.

Pourquoi avons-nous cette règle ?

Nous sommes convaincus qu'une concurrence loyale est une condition préalable indispensable à un marché durable et permet à ce que les meilleurs produits et services soient offerts. La concurrence loyale contribue également à accroître l'efficacité et la force d'innovation de nos entreprises et constitue ainsi un moteur d'amélioration continue et de développement économique. Les violations du droit de la concurrence peuvent entraîner de graves conséquences telles que des amendes, des indemnités et une perte de réputation.

Demandez-vous :

- Est-ce que j'échange des informations avec d'autres entreprises sur des contenus susceptibles d'influencer le comportement concurrentiel du Groupe Lufthansa ou la situation concurrentielle ?
- Est-ce que je discute toujours à l'avance de questions potentiellement du droit de la concurrence (par exemple, la coopération avec un concurrent) avec le Corporate Compliance Office ?
- Ai-je éventuellement une position dominante sur le marché (indicateur : plus de 40 % de part de marché) ?
- Est-ce que je désavantage les autres entreprises sans raison objective ?

Références :

Conformité des lignes directrices du groupe en matière de concurrence (« *Group Guideline on Competition Compliance* »)

Si vous avez des questions, veuillez contacter :

Compliance Manager locaux ou
Corporate Compliance Office

Lutter contre la corruption

Nous traitons de manière responsable les dons à des tiers et nous nous opposons à toute forme de corruption et de pots-de-vin, et même à toutes apparences.

Agit typiquement de manière corrompue toute personne qui promet ou accorde un avantage à un partenaire commercial ou à un fonctionnaire afin de l'inciter à se comporter de manière déloyale ou illégale. De même, quiconque demande, se voit promettre ou accepte un tel avantage en exploitant sa propre position dans une autorité, en politique ou dans une entreprise agit de manière corrompue.

Les dons qui pourraient donner l'apparence d'une influence interdite sont, par exemple, les cadeaux, les invitations, les dons, les activités de sponsoring, etc.

Pourquoi avons-nous cette règle ?

La corruption affaiblit la société et la concurrence loyale, coûte des milliards à l'État et aux entreprises et nuit à la réputation des entreprises, des industries et de l'économie dans son ensemble. Nous sommes convaincus que nous ne pouvons réussir à long terme qu'en tant qu'acteur du marché agissant avec intégrité et de façon équitable et que nous apportons ainsi une valeur ajoutée à la société.

Une prudence particulière est de mise lorsqu'il s'agit d'agents publics : dans pratiquement tous les systèmes juridiques, des réglementations particulièrement restrictives s'appliquent aux dons aux agents publics.

Demandez-vous :

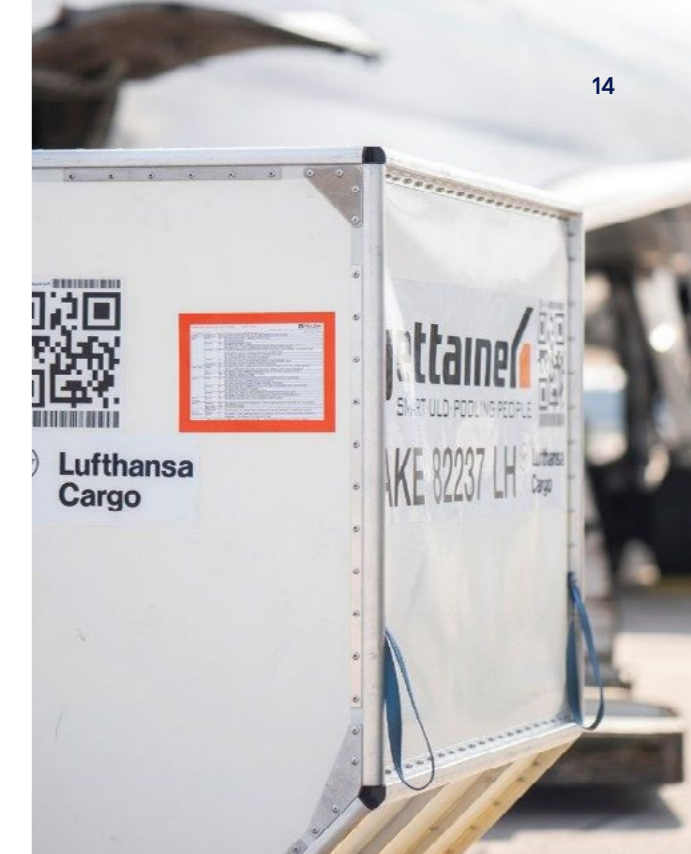
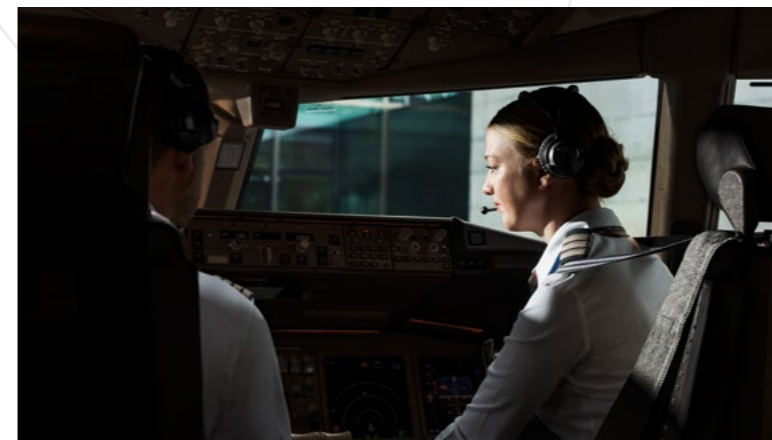
- Notre donation (également un don ou un parrainage) pourrait-elle donner l'impression que j'attends un certain comportement de mon homologue en retour ?
- Le don représente-t-il un avantage privé pour le bénéficiaire qu'il préférerait ne pas rendre public ?
- Ai-je été informé de manière exhaustive des réglementations du Groupe Lufthansa avant d'accorder des cadeaux ou d'envoyer des invitations ?
- Est-ce que je vérifie toujours les partenaires commerciaux potentiels pour voir s'il y a des indices de pratiques commerciales douteuses ?

Références :

Directive du groupe sur les cadeaux, invitations et autres avantages (« *Group Guideline on Gifts, Invitations and other Benefits* »)

Si vous avez des questions, veuillez contacter :

Compliance Manager locaux ou
Corporate Compliance Office



Exemple :

Question : J'ai embauché un consultant qui a les meilleurs contacts avec les décideurs de dans le milieu administratif. Il les invite toujours dans de bons restaurants pour influencer positivement leurs décisions. Rien ne peut m'arriver, parce que je n'agis pas moi-même – n'est-ce pas ?

Réponse : Ce n'est pas correct : non seulement le consultant lui-même, mais aussi le client peuvent être passibles de poursuites. Par conséquent, lorsque vous choisissez vos consultants, faites attention à leur fiabilité.

Gérer les conflits d'intérêts

Nous prenons nos décisions exclusivement dans l'intérêt du Groupe Lufthansa et sans conflit d'intérêts.

Il y a conflit d'intérêts lorsqu'il y a un risque que les décisions commerciales soient influencées par les intérêts personnels de l'employé responsable.

Pourquoi avons-nous cette règle ?

Chaque personne a des intérêts personnels. Ceux-ci ne sont pas nécessairement toujours les mêmes que ceux de l'entreprise. Un conflit d'intérêts en soi n'est pas une faute, le facteur décisif est la gestion transparente de la situation. Une transparence totale et une évaluation indépendante sont particulièrement importantes lors de la prise de décisions commerciales qui peuvent également conduire à un avantage personnel. En tant que Groupe Lufthansa, nous ne pouvons réussir économiquement à long terme que si les décisions commerciales sont prises exclusivement dans l'intérêt de l'entreprise et sont libres des intérêts personnels des personnes concernées. Les avantages personnels qui sont promis, offerts ou accordés par des personnes extérieures à l'entreprise dans des situations de prise de décision commerciale peuvent donner l'apparence d'une influence illicite pouvant aller jusqu'à des accusations de corruption, exposant ainsi les personnes impliquées à des risques de droit pénal et civil.

Demandez-vous :

- Mon comportement pourrait-il donner aux autres l'impression que j'en bénéficie personnellement ?
- Pourquoi est-ce que je reçois une subvention maintenant ? Mon homologue a-t-il l'intention d'influencer une décision commerciale en sa faveur ?
- Mes décisions sont-elles vraiment basées sur des critères purement objectifs tels que la qualité, le prix et la fiabilité du partenaire commercial ?

Références :

Directive du groupe sur les conflits d'intérêts
(« Group Guideline on Conflict of Interest »)

Si vous avez des questions, veuillez contacter :

Compliance Manager locaux ou
Corporate Compliance Office



Exemple :

Question : Un client m'invite à manger dans un restaurant à l'occasion d'une réunion d'affaires. Puis-je accepter l'invitation ?

Réponse : Si des négociations contractuelles sont en cours avec le client ou s'il participe à un appel d'offres, ne vous laissez pas inviter, mais payez vous-même la facture. De cette façon, vous évitez déjà l'apparence d'un conflit d'intérêts. Sinon, vous pouvez accepter l'invitation tant que les limites de valeur spécifiées dans la politique sur les conflits d'intérêts (« Guideline on Conflict of Interest ») sont respectées et qu'il ne s'agit que d'une invitation occasionnelle dans le cadre de la relation d'affaires.





Exemple :

Question : Que dois-je faire si le système affiche un résultat positif dans une vérification de la liste des sanctions ?

Réponse : Tout d'abord, il convient d'effectuer une comparaison critique des informations dont nous disposons sur le partenaire commercial avec celles figurant dans la liste des sanctions. Des similitudes de noms ou d'autres similitudes peuvent également conduire à un résultat positif présumé. S'il s'agit d'un « véritable résultat positif », le département de droit du commerce international (« *International Trade Law Department* ») doit être impliqué afin d'exclure la possibilité que les conséquences juridiques de la sanction interdisent le projet de paiement ou de transaction envisagé.

Respect de la réglementation du commerce extérieur

Nous veillons à ne pas enfreindre les sanctions ou les réglementations en matière de contrôle des exportations.

Les sanctions sont des restrictions officielles aux relations économiques avec des États, des personnes ou des entreprises en réponse à un comportement grave et contraire au droit international. Dans le cas des réglementations sur le contrôle des exportations, les restrictions concernent la nature et les caractéristiques des marchandises commerciales.

Pourquoi avons-nous cette règle ?

Les raisons des restrictions commerciales ordonnées par l'État sont multiples et comprennent la protection de la paix internationale, de la sécurité et des droits de l'homme universels, ainsi que la lutte contre le terrorisme et un contrôle efficace des armements. Pour nous, en tant que groupe d'entreprises actif dans le monde entier, le respect de réglementations de plus en plus complexes est d'une grande importance afin de garantir la conformité et de protéger notre réputation.

Demandez-vous :

- Dois-je déclarer toutes les transactions dans les pays sous embargo ?
- Est-ce que je vérifie toujours les paiements sortants et les partenaires contractuels par rapport aux listes de sanctions ?
- Dans le cas de transactions à l'exportation, dois-je vérifier soigneusement s'il existe des restrictions sur le produit, le pays de destination, le client ou l'utilisation prévue ?

Références :

Directive du groupe embargo et conformité des exportations
(« *Group Guideline on Embargo- & Export-Compliance* »)

Si vous avez des questions, veuillez contacter :

Team International Trade Law

Exemple :

Question : Un tiers qui a payé trop cher me demande de rembourser le trop-perçu. Cependant, l'argent ne doit pas être transféré sur son compte professionnel d'origine, mais sur le compte d'un tiers. Puis-je l'accepter ?

Réponse : En principe, tous les remboursements doivent être effectués sur le même compte que celui à partir duquel le paiement initial a été effectué. Par conséquent, demandez au tiers une explication sur la raison pour laquelle le remboursement ne doit pas être effectué sur le même compte que celui d'où provient le trop-perçu. En cas de doute, contactez votre responsable conformité (« *Compliance Manager* ») ou le bureau de la conformité de l'entreprise (« *Corporate Compliance Office* »).



Prévention du blanchiment d'argent

Nous ne faisons affaire qu'avec des partenaires réputés dont les activités commerciales sont conformes à la loi applicable et respectent toutes les lois nationales et internationales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent.

Le blanchiment d'argent est l'infiltration d'argent liquide ou d'actifs provenant d'actes criminels dans le circuit financier et économique légal. Le but est de dissimuler la véritable origine de l'argent.

Pourquoi avons-nous cette règle ?

Notre objectif est de protéger les sociétés du Groupe Lufthansa contre toute utilisation abusive pour des activités de blanchiment d'argent. Le blanchiment d'argent est un crime qui favorise le crime organisé et empêche les recettes fiscales. Le blanchiment d'argent cause donc des dommages massifs à la société et à l'économie et peut causer des dommages durables à notre entreprise et à sa réputation. Nous visons à ne faire affaire qu'avec des partenaires intègres dont le financement provient de sources légitimes. Nos transactions de paiement sont en grande partie sans espèces. Nous n'acceptons les paiements en espèces que conformément aux exigences et limites légales applicables.

Demandez-vous :

- Le partenaire commercial potentiel existe-t-il réellement ?
- Des tiers sont-ils impliqués dans la relation d'affaires sans justification compréhensible ?
- Toutes les transactions sont-elles transparentes et traçables ?
- Est-ce que j'ai un sentiment de malaise à propos d'une transaction et est-ce que je préfère en discuter avec un supérieur ?

Références :

Directive du Groupe sur la conformité en matière de blanchiment d'argent (« *Group Guideline on Anti-Money Laundering Compliance* »)

Si vous avez des questions, veuillez contacter :

Compliance Manager locaux ou
Corporate Compliance Office

Numérisation et protection des données

Nous utilisons les technologies numériques de manière responsable et protégeons toutes les données personnelles de nos clients, partenaires commerciaux et employés.

Les données personnelles sont toutes les informations qui permettent directement ou indirectement de tirer des conclusions sur une personne spécifique, telles que les noms, dates de naissance ou numéros de téléphone, mais aussi les données de vol, les coordonnées bancaires ou les numéros de personnel.

Pourquoi avons-nous cette règle ?

Les technologies numériques prennent de plus en plus d'importance au sein du Groupe Lufthansa. Chaque jour, de nombreuses personnes nous confient leurs données, que nous sommes tenus de protéger de manière exhaustive non seulement par la loi mais aussi par l'éthique. Les violations des règles de protection des données peuvent entraîner de lourdes sanctions pour l'entreprise et l'employé individuel.

Demandez-vous :

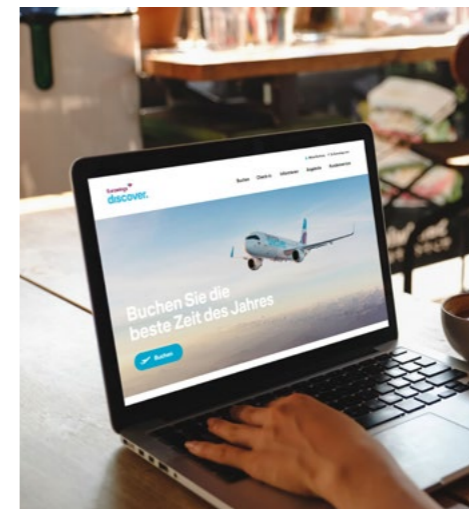
- Est-ce que je traite les données personnelles exclusivement à des fins autorisées dans le cadre de mes activités officielles, et est-il toujours garanti que ces données ne sont accessibles qu'à ceux qui en ont absolument besoin ?
- Comment me sentirais-je si mes propres données étaient traitées de cette manière et à cette fin ?
- Est-ce que j'utilise les technologies numériques uniquement au profit de nos clients et de l'entreprise de manière à ne pas compromettre la protection des données ?
- Est-ce que je sais ce qu'est une violation de données et qui dois-je avertir immédiatement en cas de violation de données ?

Références :

Directive du Groupe sur la protection des données
(« Group Guideline on Data Protection »)

Si vous avez des questions, veuillez contacter :

- Data Protection Coordinator, Data Protection Assignee ou datenschutz@dlh.de
- En cas de violation de données : databreach@dlh.de



Exemple :

Question : J'ai une liste de données clients sensibles que je souhaite transmettre à un collègue par e-mail. Normalement, j'utiliserais le cryptage PKI pour cela, mais mon collègue n'a pas de certificat PKI. Puis-je envoyer la liste en clair à titre exceptionnel ?

Réponse : Votre évaluation selon laquelle les données doivent être cryptées est tout à fait correcte. L'expédition non cryptée est donc fortement déconseillée. Au lieu de cela, le collègue devrait mettre en place le cryptage PKI. D'ailleurs, cela est également possible dans les applications des appareils mobiles.





Exemple :

Question : Avant la publication des chiffres trimestriels ou annuels, j'ai accès à des chiffres clés qui indiquent un résultat qui s'écarte des attentes du marché et je soupçonne que le cours de l'action Lufthansa réagira à la publication. C'est pourquoi je veux investir dans l'action avant la publication.

Réponse : Il est très probable qu'il s'agisse d'un délit d'initié interdit qui ne peut être effectué. En cas de doute, il convient de communiquer avec l'équipe de conformité des marchés financiers au préalable.

Information privilégiée et interdiction des délits d'initiés

Nous sommes conscients de notre responsabilité envers le marché des capitaux en ce qui concerne la publication d'informations privilégiées, les délits d'initiés et les manipulations de marché et nous nous engageons à assurer la transparence des rapports financiers et l'interdiction des délits d'initiés.

En bref, une information privilégiée est une information qui n'est pas connue du public et qui est susceptible d'influencer de manière significative le cours des actions, des obligations ou d'autres instruments financiers de Deutsche Lufthansa AG si elle est connue du public.

Pourquoi avons-nous cette règle ?

Pour des raisons de transparence du marché, les informations privilégiées doivent généralement être publiées immédiatement. Il est interdit aux initiés de négocier les instruments financiers susmentionnés et de transmettre des informations privilégiées. Pour assurer le suivi, il existe une obligation légale de tenir un registre d'initiés et de donner des instructions aux initiés. Une violation entraîne des conséquences importantes pour l'initié et l'entreprise.

Demandez-vous :

- Est-ce que je traite toujours les informations privilégiées de manière confidentielle et n'en parle-je pas à des tiers (collègues non impliqués, membres de la famille, amis) ?
- Dois-je m'assurer de ne pas acheter ou vendre d'actions ou d'obligations de Deutsche Lufthansa AG si j'ai des informations privilégiées au moment de la transaction prévue ?
- Mes données dans le registre des initiés sont-elles à jour ?

Références :

- Fiche d'information sur le droit des initiés
(« *Information Sheet on Insider Law* »)
- Directive du Groupe conformité sur les marchés des capitaux
(« *Group Guideline on Capital Market Compliance* »)

Si vous avez des questions, veuillez contacter :

Team Capital Market Compliance

Un plaidoyer politique transparent

Nous représentons nos intérêts politiques de manière transparente, ouverte et intègre.

La représentation politique des intérêts est tout contact avec la politique (personnes et institutions) dans le but de participer à la prise de décision ou au processus de prise de décision.

Pourquoi avons-nous cette règle ?

Les entreprises sont dépendantes des cadres politiques. Ceux-ci sont le résultat d'une prise de décision démocratique, dans laquelle l'économie et les entreprises participent également dans le cadre d'un dialogue pluraliste. Une concurrence loyale des opinions ne peut fonctionner que si toutes les parties concernées communiquent de manière transparente, correcte en termes de contenu et avec intégrité. C'est pourquoi nous procédons toujours à la représentation politique des intérêts selon ces principes.

Demandez-vous :

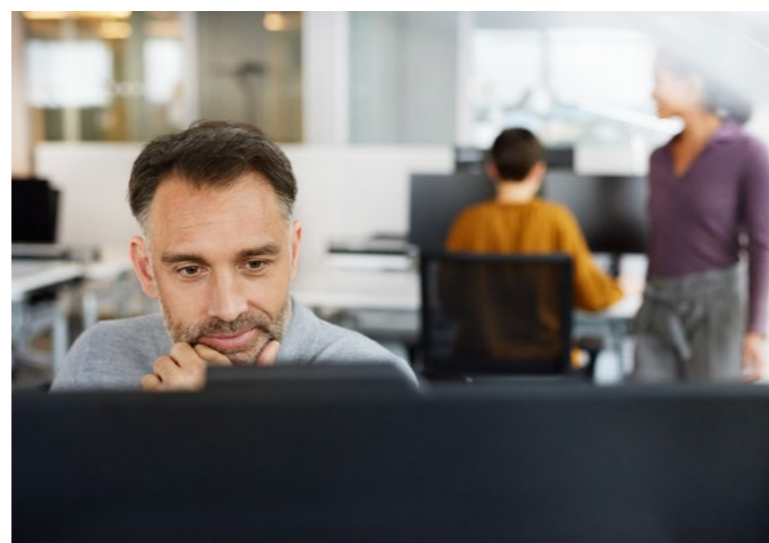
- Est-ce que je remplis les obligations légales (de transparence) pour être autorisé à représenter des intérêts ?
- Ai-je communiqué mes préoccupations et mon affiliation à l'entreprise ouvertement et sans ambiguïté à mon homologue ?
- Est-il garanti que mes actions ne peuvent pas être comprises comme une invitation à mon homologue à se comporter de manière injuste ou à manquer à ses devoirs ?
- Suis-je sûr que toutes les informations que j'utilise sont sans ambiguïté, correctes et fiables ?

Références :

- Directives de procédure à l'échelle du groupe « Représentation politique des intérêts » (« *Group-wide procedural guideline Political lobbying* »)
- Notes d'application à l'échelle du groupe pour le registre des lobbys (« *Group-wide application notes on the lobby register* »)

Si vous avez des questions, veuillez contacter :

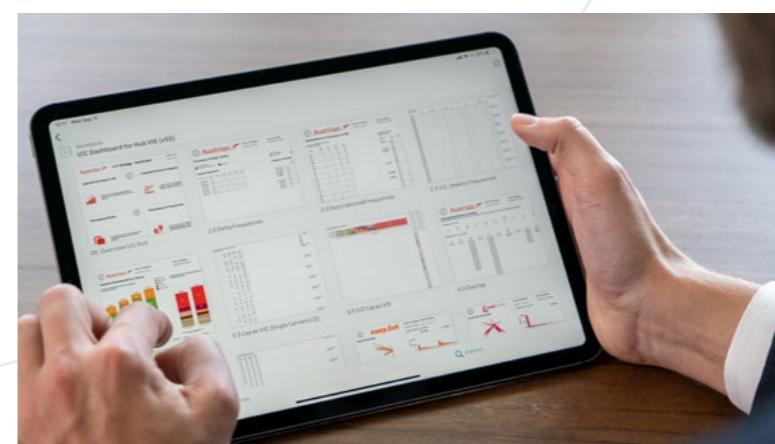
Corporate International Relations and Government Affairs



Exemple :

Question : Je rencontre par hasard un homme politique pour la première fois et lui parle des défis politiques importants pour le transport aérien, sans mentionner mon affiliation à l'entreprise. Ai-je le droit de le faire ?

Réponse : Non. La représentation des intérêts doit être transparente à tout moment. Pour ce faire, vous devez révéler votre identité et vos préoccupations à l'interlocuteur dès le début. Vous devez également être inscrit dans les registres de transparence correspondants et vous référer à cette entrée.





RESPONSABILITÉ ENVERS
NOS VALEURS D'ENTREPRISE



Exemple :

Question : Un contrat de location a été conclu pour notre département pour divers espaces de bureaux pour une période de plusieurs années. Pendant la durée du bail, il devient évident qu'une partie importante et clairement définissable de cet espace ne peut plus être utilisée ou relouée jusqu'à la fin du bail. Ce fait a-t-il un impact sur les comptes annuels et consolidés ?

Réponse : Oui, car les frais de location mensuels sont engagés pour les zones inutilisées en permanence, qui ne sont compensés par aucun avantage. Dans ce cas, les frais de location encourus jusqu'à la fin du contrat doivent être comptabilisés intégralement en tant que charges de loyer dès le début de la vacance – c'est-à-dire déjà au cours de l'année – en constituant une « provision pour risque de pertes ».



Régularité de la comptabilité

Nous nous engageons à présenter de manière transparente et correcte nos actifs nets actuels, notre situation financière et nos résultats d'exploitation ainsi que les opportunités et les risques liés au développement futur du Groupe Lufthansa dans le cadre de nos rapports financiers trimestriels.

Le reporting financier à publier comprend les rapports intermédiaires des 1er à 3ème trimestres du Groupe ainsi que les comptes consolidés et les comptes annuels de l'exercice complet.

Pourquoi avons-nous cette règle ?

La comptabilité externe est soumise à un grand nombre de réglementations légales, en particulier pour les sociétés cotées en bourse telles que Deutsche Lufthansa AG. Le non-respect de ces réglementations peut entraîner diverses conséquences telles que des amendes pour des infractions administratives, la publication de corrections d'erreurs portant atteinte à la réputation, des litiges juridiques avec les actionnaires et même des enquêtes pénales.

Demandez-vous :

- Mon domaine de responsabilité est-il affecté par les exigences comptables externes ?
- Ai-je accès aux directives internes pertinentes ?
- Est-ce que je sais à qui m'adresser en cas de doute ?

Références :

Directives comptables HGB et IFRS de la Division de la comptabilité (« *Corporate Accounting* »)

Si vous avez des questions, veuillez contacter :

Corporate Accounting

Protéger les ressources de notre entreprise

Nous protégeons les ressources de notre entreprise contre les risques et les menaces et traitons les informations confidentielles de manière responsable.

Les ressources de notre entreprise comprennent à la fois nos biens corporels et nos actifs incorporels tels que la satisfaction de nos clients, notre réputation, notre marque, nos relations d'affaires, notre savoir-faire, nos données ou nos informations confidentielles.

Pourquoi avons-nous cette règle ?

Pour nous assurer que nos ressources sont toujours disponibles pour atteindre nos objectifs, nous veillons à les protéger contre la perte, le vol, les dommages et les abus. Bien entendu, cela s'applique également au monde numérique et aux biens qui nous sont confiés par nos clients et partenaires commerciaux.

Demandez-vous :

- Est-ce que je connais les ressources essentielles à notre entreprise et est-ce que je prends les mesures nécessaires pour les protéger à long terme ?
- Ai-je correctement classé mes fichiers en fonction de leur confidentialité et, si nécessaire, les ai-je cryptés ?
- Est-ce que je connais et respecte les exigences en matière de sécurité informatique et est-ce que je m'assure que personne ne peut accéder à nos systèmes sans autorisation ?
- Dois-je prendre les mesures appropriées pour protéger les ordinateurs portables, les téléphones portables et les supports d'information professionnels, y compris lors de voyages d'affaires et lorsque je travaille à distance ?

Si vous avez des questions, veuillez contacter :

Corporate Business Security

Exemple :

Question : Lors d'une conférence, j'ai reçu une clé USB avec une présentation d'un autre participant. Puis-je l'ouvrir sur mon ordinateur portable de travail ?

Réponse : L'utilisation de supports de données étrangers comporte toujours le risque que des logiciels malveillants pénètrent dans votre ordinateur sans être remarqués. Faites-vous envoyer le fichier par courriel.





Exemple :

Question : En tant qu'hôtesse de l'air, je prends des photos de mes collègues en escale dans des vêtements amples et décontractés et je veux les publier sur mon compte privé de médias sociaux pour promouvoir ma profession. Ai-je le droit de le faire ?

Réponse : Vous ne pouvez publier les photos que si les collègues l'ont accepté et que la représentation est appropriée.



Communication externe dans les réseaux sociaux

Nous avons confiance dans l'utilisation responsable des médias sociaux par les employés, en particulier vis-à-vis de leur employeur.

La communication sur les réseaux sociaux comprend le partage de textes, de documents, de vidéos ou de photos sur des plateformes accessibles au public, la participation à des discussions accessibles au public ou le commentaire de contenus de tiers.

Pourquoi avons-nous cette règle ?

En particulier dans la communication en ligne, une fois le contenu publié, il se propage rapidement et peut difficilement être corrigé. Des informations inappropriées ou incorrectes peuvent nuire à la confiance de nos clients, partenaires commerciaux et actionnaires. Par conséquent, un sens particulier des responsabilités est nécessaire lors du partage de contenu en rapport avec l'entreprise, même dans un contexte privé.

Demandez-vous :

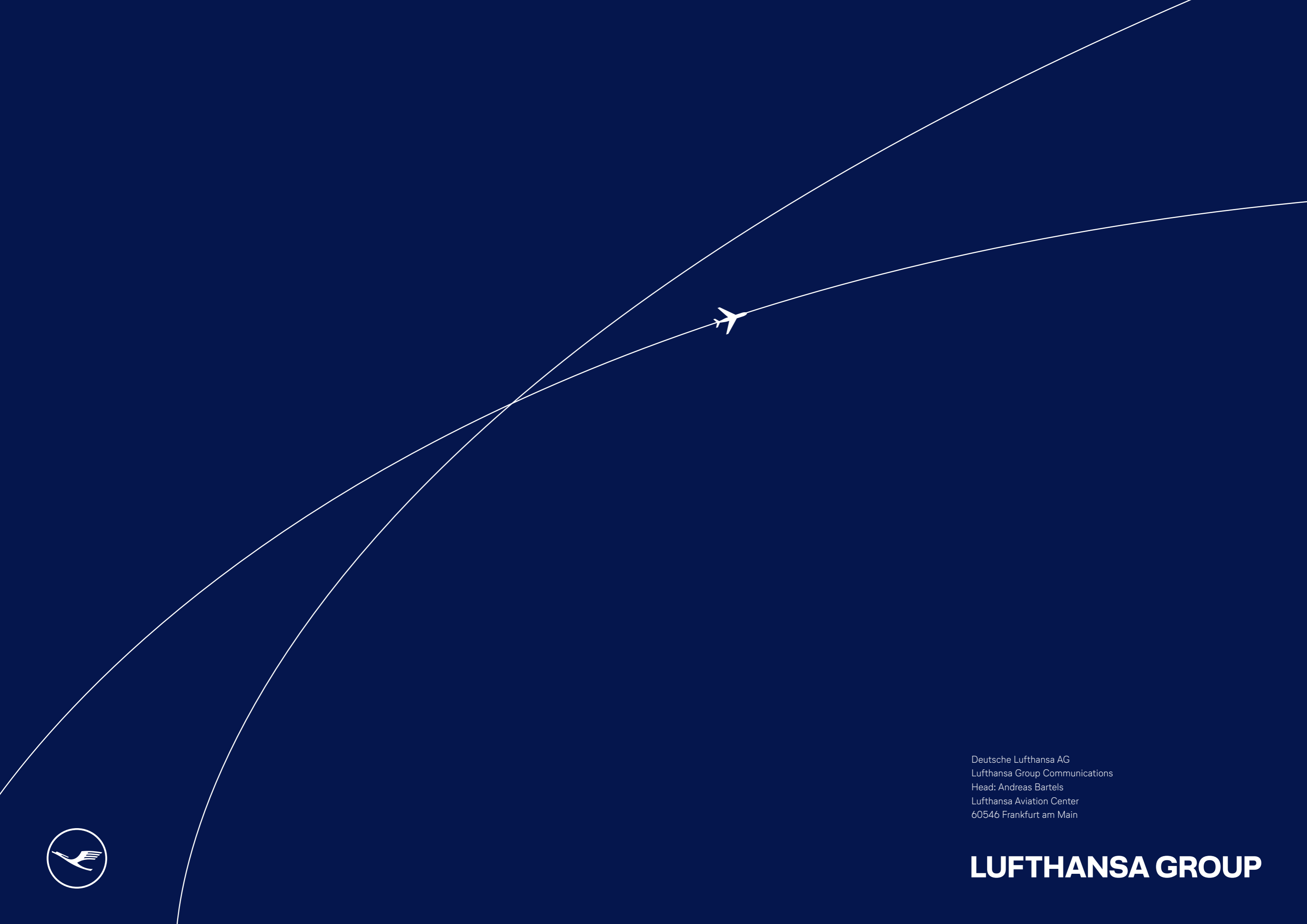
- Le contenu que je souhaite partager est-il destiné au public ou pourrait-il nuire à la réputation de notre entreprise ou de personnes individuelles ?
- Ai-je soigneusement évalué si les déclarations personnelles que je ne souhaite pas partager sur les réseaux sociaux en tant que représentant du Groupe Lufthansa ne sont pas conformes aux valeurs du Groupe Lufthansa publiées dans le présent code de conduite, en particulier si je ne peux pas exclure la possibilité que d'autres personnes établissent un lien avec le Groupe Lufthansa à partir de mes déclarations personnelles ?
- Mes opinions personnelles sont-elles clairement marquées comme telles, afin qu'elles ne puissent pas être confondues avec la position de l'entreprise ?
- Ai-je obtenu les autorisations nécessaires avant de faire des déclarations publiques au nom du Groupe Lufthansa ?
- Mon langage, écrit ou oral, est-il approprié ?

Références :

Directives du Groupe Lufthansa sur les médias sociaux (« Lufthansa Group Social Media Guidelines »)

Si vous avez des questions, veuillez contacter :

Corporate Communications, Social & Media division



Deutsche Lufthansa AG
Lufthansa Group Communications
Head: Andreas Bartels
Lufthansa Aviation Center
60546 Frankfurt am Main

LUFTHANSA GROUP