



Europäisches  
Patentamt  
European  
Patent Office  
Office européen  
des brevets

# Nos valeurs au quotidien

Un manuel d'éthique  
professionnelle à l'OEB

# Bâtir ensemble notre lieu de travail

L'OEB est l'un des principaux offices de brevets du monde. Il fournit des services et des produits de très grande qualité. C'est aussi une communauté de personnes engagées en faveur de l'excellence, dotées de compétences et de connaissances remarquables et issues d'une multitude de pays dont les cultures et les traditions sont variées. Nous puisons force et beauté dans notre diversité. Et nous agissons comme un seul office, motivés par des valeurs communes telles que la confiance, l'équité, le respect mutuel, l'adaptabilité et la collaboration.

Le présent guide dépeint la manière dont nous incarnons ces valeurs dans notre travail quotidien. Il nous encourage ainsi à

prendre davantage conscience de notre comportement au travail. Il s'agit d'un outil qui nous permet d'améliorer non seulement notre bien-être, notre engagement et nos performances professionnelles, mais également ceux des personnes qui nous entourent.

En embrassant les principes énoncés dans ce guide, chacun d'entre nous peut faire preuve d'intégrité. Nous avons le pouvoir de façonner notre environnement de travail en choisissant la manière dont nous interagissons avec nos collègues, nos partenaires et les parties prenantes. C'est collectivement que nous bâtissons notre lieu de travail, et notre comportement peut contribuer à rendre l'Office et le système des brevets véritablement pérennes.



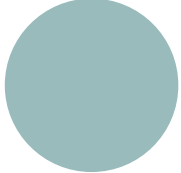
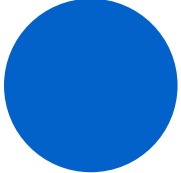
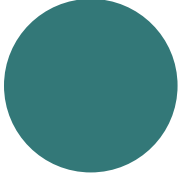
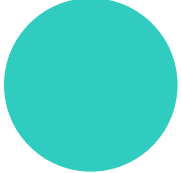
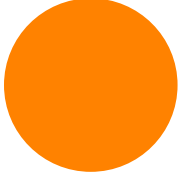
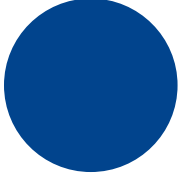
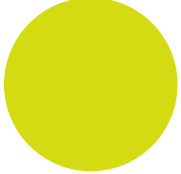

**António Campinos**  
Président  
de l'OEB

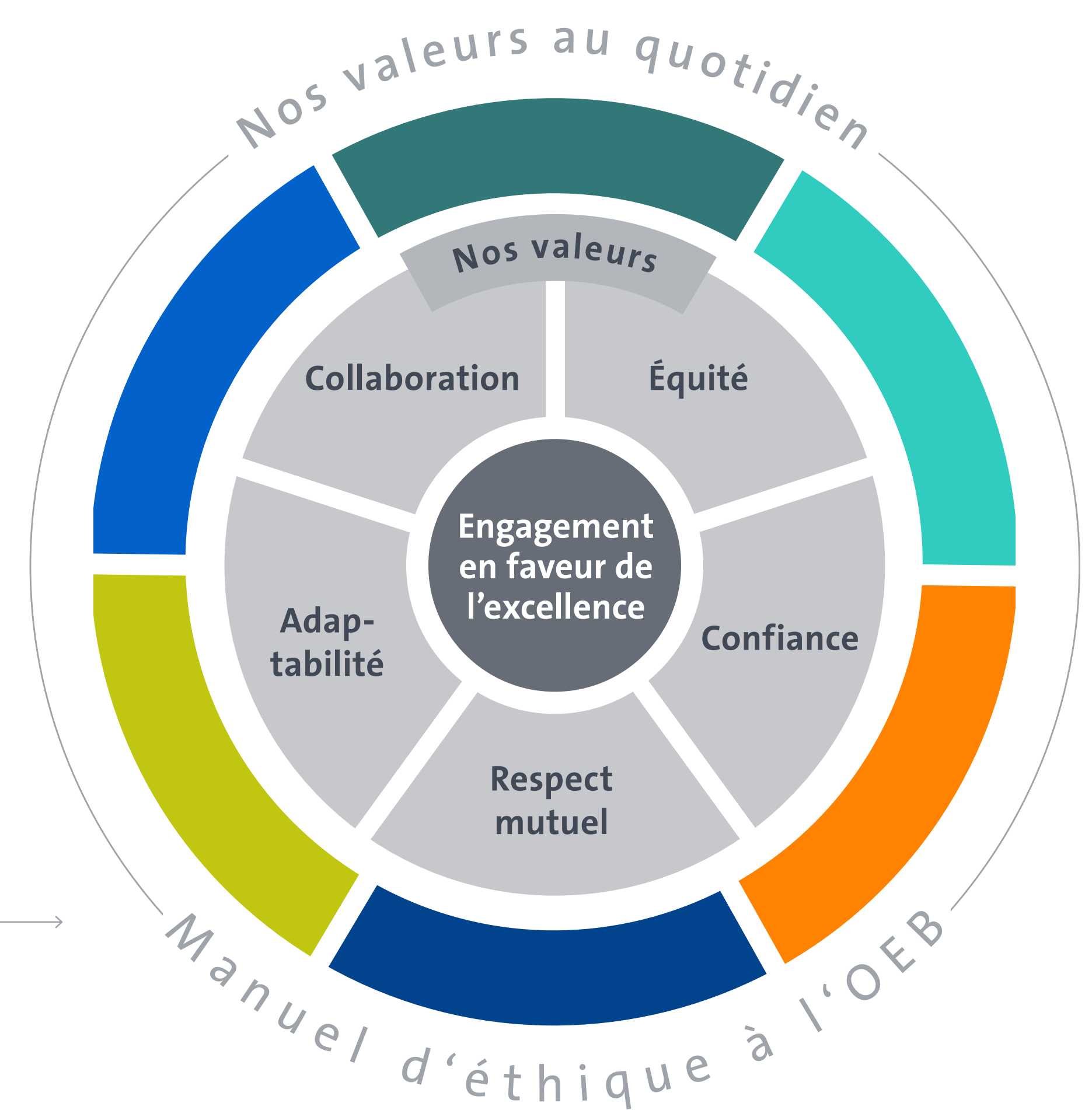
**Stephen Rowan**  
Vice-Président  
DG 1

**Nellie Simon**  
Vice-Présidente  
DG 4

**Christoph Ernst**  
Vice-Président  
DG 5

# Sommaire

-  Pourquoi un manuel d'éthique à l'OEB ?
-  Travailler ensemble →
-  Mener à bien notre mission →
-  Travailler de manière numérique →
-  Protéger les informations et les biens →
-  Interagir avec les partenaires institutionnels et commerciaux →
-  Prêter attention à notre impact environnemental et social →
-  Signaler les incidents



# Pourquoi un manuel d'éthique à l'OEB ?

Pour quelles raisons notre organisation est-elle un acteur mondial de premier plan en matière de propriété intellectuelle ? Ce ne sont pas seulement nos produits et services, mais également la manière dont nous les fournissons et l'impression que nous laissons qui comptent.





S'appuyant sur des contributions de collègues, ce guide vise à refléter le type de culture professionnelle qui nous permet de nous sentir valorisés, respectés et soutenus dans l'accomplissement du meilleur de nous-mêmes et de nos objectifs communs.

Il s'agit d'illustrer l'engagement de l'OEB en faveur de l'excellence dans nos interactions quotidiennes au travail, avec nos collègues et les parties prenantes externes.

## Aller au-delà du simple respect des obligations

Nous sommes tous attachés à observer les obligations juridiques en matière de conduite qui figurent dans notre statut et à respecter les droits fondamentaux qui en découlent au travail. C'est important car cela nous protège, nous et l'OEB.

Cependant, pour cultiver un environnement de travail épanouissant, nous devons aller au-delà du simple respect des obligations, en vivant pleinement notre mission et en incarnant nos valeurs dans le cadre de nos routines de travail.

C'est la raison d'être de ce manuel. Structuré autour des principales interactions professionnelles, il contient des conseils pratiques, des listes de questions suscitant la réflexion et des liens vers des

ressources utiles mises à disposition par l'Office afin de soutenir ses agents. Il ne s'agit pas d'un ensemble de règles qui fondent des actions disciplinaires. Ce manuel constitue plutôt une source d'inspiration et vise à nous faire prendre conscience de notre comportement et de l'impact positif que celui-ci peut avoir dans nos interactions quotidiennes. Il nous aide à reconnaître les lignes rouges à ne pas franchir et propose différents moyens d'aborder les questions d'intégrité.

## Sur le chemin de l'excellence

Faire le choix de l'excellence, c'est aussi avoir conscience que nous ne sommes pas parfaits et que nous ne le serons jamais. S'améliorer au quotidien exige des efforts constants. Autrement dit, c'est un voyage plus qu'une destination.

En mettant en avant le comportement constructif susceptible de renforcer la culture de notre organisation, ce manuel nous aide à accomplir ce voyage et à avoir une influence positive.

Nul manuel n'est toutefois exhaustif. Si vous avez d'autres idées pour promouvoir les interactions positives, n'hésitez pas à nous écrire. Ce manuel est un document voué à évoluer et certaines de vos suggestions pourraient donc figurer dans une future version et contribuer ainsi à façonner la culture de l'Office.

# Travailler ensemble

Notre manière de **collaborer** façonne la culture de notre organisation. Favoriser **l'inclusion** et la **confiance** a un effet positif sur notre bien-être, notre engagement et nos performances professionnelles.



# La création d'un environnement de travail épanouissant commence par nous

La création d'un environnement de travail épanouissant commence par chacun d'entre nous. Notre façon d'interagir avec les autres influence la manière dont ils nous perçoivent. Nous avons le **pouvoir de tisser de bonnes relations** et de susciter autour de nous un changement positif, afin de nous sentir responsables, respectés et reconnus pour ce que nous sommes et ce que nous faisons.

Quel que soit notre poste, nous pouvons tous contribuer à bâtir un lieu de travail encore meilleur :

- **en faisant preuve de respect et de courtoisie** : nous sommes tous des professionnels dans notre domaine et nous nous efforçons de donner chaque jour le meilleur de nous-mêmes. En gardant en tête l'expertise que nos collègues apportent, nous accordons à leurs contributions le **respect** qu'elles méritent.
- **en assumant nos responsabilités** : face à un problème, il importe de chercher des solutions qui peuvent être fournies en toute confiance.
- **en montrant notre reconnaissance** : complimentez vos collègues lorsqu'ils proposent leur aide ou lorsqu'ils font du bon travail. Un peu de reconnaissance peut faire des merveilles.
- **en restant professionnel** : la médisance érode la confiance et le respect. Discuter d'idées et d'enjeux, et non de personnes, contribue à ce que les relations restent professionnelles.

## Vers qui se tourner

- ▶ Votre supérieur hiérarchique
- ▶ Conseillers-confidents
- ▶ Bureau de l'Ombud

# Voir nos différences comme une chance

En tant qu'agents d'une organisation internationale, nous considérons la **diversité de notre personnel** comme un atout.

Accueillir nos différences avec **ouverture d'esprit** constitue toujours la meilleure approche.

**L'inclusion** consiste à rester curieux et à être ouvert aux différents points de vue. Cela implique d'écouter et d'essayer de bien comprendre avant de répondre, d'utiliser un langage corporel positif, d'être clair et concis, d'encourager la critique constructive et d'être disposé à changer d'avis. Nous donnons à nos collègues le bénéfice du doute et faisons le choix du **dialogue ouvert**.

En pratique, cela consiste à :

- **réfléchir aux perceptions** : parfois, nous pensons avoir entendu ou lu quelque chose qui, en réalité, n'a pas été dit ou écrit. Réfléchir à la raison pour laquelle nous nous sentons offensés ou contrariés peut nous aider à ne pas nous offusquer trop rapidement. La surprise et la curiosité sont souvent des réponses plus constructives.

- **s'enquérir des intentions** : demander à une personne de clarifier ce qu'elle a voulu dire peut aider à comprendre son mode de pensée et conduire à une prise de conscience.
- **essayer de comprendre le contexte** : bien que cela n'excuse rien, un faux pas culturel, une mauvaise journée au travail ou un souci personnel peuvent parfois entraver la communication. Posez-vous les questions suivantes : "Y a-t-il quelque chose qui m'échappe ? Y a-t-il un aspect culturel à prendre en compte ?"

Si quelqu'un conteste ce que vous avez dit ou fait, vous pouvez maintenir un dialogue ouvert :

- **en maîtrisant votre réaction** : bien qu'il soit instinctif d'adopter une attitude défensive, il convient de garder à l'esprit que les malentendus sont fréquents et qu'ils peuvent être l'occasion d'améliorer les compétences de communication. Vous pouvez vous demander quel impact ont vos mots et vos actes, tout en restant curieux.
- **en orientant la situation de manière constructive** : reconnaître votre impact, tout en indiquant vouloir tirer les leçons des réactions et agir différemment à l'avenir, contribue souvent à calmer les émotions de chacun.

## Vers qui se tourner

- ▶ Votre supérieur hiérarchique
- ▶ Conseillers-confidents
- ▶ Bureau de l'Ombud
- ▶ Programme d'assistance aux agents (EAP)
- ▶ Réseaux de la diversité et de l'inclusion

## En savoir plus

- ▶ Promoteurs de la diversité et de l'inclusion et 10 comportements inclusifs
- ▶ Tableau de bord D&I
- ▶ Conflits interpersonnels



# Collaborer de manière constructive

Notre succès dépend de la manière dont nous travaillons ensemble à la réalisation de nos objectifs communs. Avoir des échanges francs dans un environnement respectueux est essentiel à la croissance de toute organisation fondée sur la connaissance. Ce dialogue comprend un **retour d'informations constructif**, qui ouvre non seulement la voie au développement professionnel, mais a également le mérite de nous aider à améliorer nos produits et services. Admettre que nos choix – ainsi que ceux des autres – peuvent parfois se révéler être des erreurs est également crucial. La clé est d'assumer ses erreurs, de limiter leur impact et d'en tirer les leçons.

Nous pouvons contribuer à renforcer le travail d'équipe :

- **en étant digne de confiance** : lorsqu'une tâche nous est confiée, les collègues se sentiront plus à l'aise s'ils savent qu'ils peuvent compter sur nous pour la mener à bien.
- **en montrant de la considération** : éviter des retards inutiles et laisser aux autres assez de temps pour apporter leurs contributions est un signe de respect.
- **en partageant les informations** : communiquer aux autres toutes les informations pertinentes dont ils ont besoin et expliquer les choix renforce la confiance au sein d'une équipe.
- **en sollicitant des commentaires** : nous pouvons toujours apprendre de nos collègues, quel que soit leur poste ou leur ancienneté.

## Vers qui se tourner

- ▶ Votre supérieur hiérarchique

## En savoir plus

- ▶ Communautés de pratiques
- ▶ Continuous Knowledge Transfer (CKT)

# Entretenir le dialogue social

Un **dialogue constructif et transparent** entre les partenaires sociaux profite à l'ensemble du personnel. Le personnel a voix au chapitre et peut contribuer aux discussions relatives aux conditions de travail. Il peut faire part de ses points de vue aux représentants du personnel et au management, et participer aux consultations du personnel. De cette manière, il peut se faire entendre lors de la prise de décisions qui ont un impact sur notre carrière et nos choix de vie.

Le dialogue social consiste à partager des informations, à débattre d'idées ouvertement et à chercher un **terrain d'entente**. Lorsque des désaccords naissent au sujet des conditions d'emploi, nous explorons constamment toutes les options disponibles en vue de leur résolution. Nous savons en effet que les litiges ont un coût, à la fois financier et humain. La rapidité de notre système de justice nous importe à tous et relève d'une responsabilité partagée entre l'Office et son personnel. ①

# Donner l'exemple

Ceux d'entre nous qui exercent des fonctions d'encadrement ont une influence sur la coopération entre collègues, au sein des équipes et au sein de l'organisation. Nous pouvons donner l'exemple en **agissant de manière responsable**, en comprenant ce qui motive notre équipe et en essayant de prendre en considération les points de vue qui diffèrent du nôtre sans porter de jugement.

Nous encourageons les autres membres de l'équipe à parler ouvertement et veillons à ce qu'ils soient entendus. En gérant les conflits de manière constructive, même si la tâche n'est pas toujours aisée, nous pouvons créer un climat de **confiance**, permettant à chacun d'être entendu et favorisant la prise de décisions équilibrées. Dans un climat de confiance mutuelle, le retour d'informations est davantage perçu comme constructif et les personnes se sentent plus à l'aise pour assumer des responsabilités communes ou individuelles. ②

## Ligne rouge

Le harcèlement sexuel et les autres formes de harcèlement n'ont pas leur place sur le lieu de travail. L'OEB s'est engagé publiquement en faveur d'une tolérance zéro en la matière. Sachez reconnaître les signes de harcèlement et intervenez pour le prévenir ou pour agir contre toutes ses formes. ③

### ① Vers qui se tourner

- ▶ Comité central du personnel
- ▶ Comités locaux du personnel
- ▶ Votre supérieur hiérarchique

### En savoir plus

- ▶ Management de conflit
- ▶ Dialogue social

### ② Vers qui se tourner

- ▶ Votre supérieur hiérarchique

### ③ Vers qui se tourner

- ▶ Votre supérieur hiérarchique
- ▶ Conseillers-confidents
- ▶ Bureau de l'Ombud
- ▶ Canal de signalement Éthique et conformité

# Mener à bien notre mission

Notre **volonté** de délivrer des brevets de haute qualité et de fournir des **services** efficaces nous rassemble, quels que soient notre lieu de travail ou notre poste.



# Réaliser notre mission

Les fondements de notre travail sont posés par la Convention sur le brevet européen. Notre engagement en faveur de l'excellence se reflète dans les efforts que nous fournissons à tous les niveaux de l'Office pour offrir, dans l'accomplissement de notre mission, un **service public international de haute qualité**. Étant donné que nos choix affectent les intérêts de notre communauté d'utilisateurs et la société au sens large, il nous faut prendre des décisions éclairées, équilibrées et cohérentes et en communiquer les motifs de manière transparente.

## Viser l'excellence

Pour fournir des produits et services de la plus haute qualité possible, il ne suffit pas de procéder à de simples vérifications et contrôles réguliers. Nous pouvons contribuer à atteindre cet objectif d'excellence :

- **en cultivant le développement personnel** : le développement individuel continu a un impact positif sur l'ensemble de nos

produits et services, car en développant nos connaissances, nous gagnons en confiance, en précision et en efficacité. Confronter activement nos points de vue et offrir, au besoin, notre soutien nous aidera à progresser collectivement.

- **en collaborant** : le partage d'informations, de connaissances et de ressources à tous les niveaux de l'organisation nous permet de fournir aux utilisateurs des produits et services cohérents et prévisibles, quel que soit le service compétent. S'enquérir et apprendre de l'expérience de collègues qui servent les mêmes utilisateurs nous permet de gagner en qualité.
- **en améliorant les processus et les outils** : nous pouvons tous jouer un rôle en la matière, de manière spontanée ou en répondant aux appels à contribution.

## Servir les utilisateurs

Lorsque nous interagissons avec notre communauté d'utilisateurs, notre professionnalisme peut laisser une impression durable. C'est pourquoi nous accordons à chaque demande, requête et commentaire la **même attention** – quel qu'en soit l'objet ou l'origine – et que nous cherchons des **solutions opportunes** en anticipant les éventuelles conséquences. Pour servir au mieux les utilisateurs, il convient de répondre à leurs besoins spécifiques et d'offrir des conseils sur mesure. Nous œuvrons dans ce sens, toujours dans le cadre permis par nos dispositions réglementaires (notamment la Convention sur le brevet européen).

### Vers qui se tourner

- ▶ Parcours client et gestion des grands comptes

### En savoir plus

- ▶ Chartre sur la qualité des brevets
- ▶ Plateforme Qualité de l'OEB
- ▶ Rapports annuels sur la qualité à l'OEB

# Partager nos connaissances

En comprenant le contexte de l'OEB et en nous tenant informés des questions de PI qui dépassent le cadre de nos tâches quotidiennes, nous pouvons tous améliorer notre niveau de service, ainsi que la communication avec notre communauté d'utilisateurs et le public. Les informations relatives aux brevets publiés stimulent l'innovation et favorisent la commercialisation de la PI. En devenant membres de communautés de pratiques au sein de l'Office, nous pouvons nous tenir informés et contribuer à l'identification des futures technologies émergentes.

La diffusion active de la connaissance des brevets peut prendre diverses formes (podcasts, publications officielles, etc.). Elle contribue à sensibiliser les utilisateurs au système des brevets et rend son utilisation plus efficace. Grâce à l'Académie européenne des brevets, nous pouvons contribuer au transfert des connaissances vers les offices nationaux des brevets, les professionnels des brevets et les jeunes professionnels, que ce soit en tant qu'organisateur de formations ou de manifestations ou en tant que formateur. ①

# Privilégier la transparence

Notre réputation d'intégrité dépend de la confiance que nos utilisateurs et le grand public ont dans le fait que l'ensemble de nos décisions sont prises indépendamment de tout intérêt personnel. Pour atteindre l'excellence, nous privilégions toujours la **transparence**. En cas de doute, nous choisissons de révéler à notre supérieur nos relations et/ou intérêts personnels qui pourraient interférer avec notre travail ou nous lui demandons conseil.

## Ligne rouge

Les conflits d'intérêts peuvent avoir différentes causes : emploi antérieur, relation personnelle, activité externe, etc. Si le fait d'avoir un conflit d'intérêts n'est pas un problème en soi, le fait de mal le gérer en est un. ②

### ① Vers qui se tourner

- ▶ Affaires européennes et internationales
- ▶ Académie européenne des brevets
- ▶ Connaissance des brevets

### En savoir plus

- ▶ Portail de transparence

### ② Vers qui se tourner

- ▶ Application de prévention des conflits d'intérêts
- ▶ Votre supérieur hiérarchique
- ▶ Interlocuteurs RH

# Travailler de manière numérique

La transition numérique a un impact profond sur presque chaque aspect de nos vies professionnelles et privées. **S'adapter** et **prendre conscience** du potentiel de la transition numérique et des défis qu'elle pose nous permet de fournir des produits et services de haute qualité dans un environnement de travail hybride.



# Maîtriser nos outils

Pour tirer profit de la transition numérique, il convient d'exploiter le potentiel et les possibilités qu'elle offre tout en restant conscient des défis qu'elle pose. De nouveaux outils numériques sont adaptés, en vue d'une utilisation interne, par nos spécialistes informatiques, en étroite collaboration avec les agents qui les utiliseront. Comme la maîtrise de ces outils est essentielle pour fournir des produits et des services de haute qualité, il est crucial d'adopter une **culture d'apprentissage**. Se former tout au long de sa vie aux outils numériques et intégrer les compétences informatiques dans les routines quotidiennes implique de :

- **donner la priorité aux compétences informatiques** : découvrir ce que les nouveaux outils ont à offrir peut faciliter votre travail.
- **partager l'expertise** : si vous êtes rapide dans l'acquisition de compétences informatiques, essayez d'offrir votre aide aux autres s'ils en ont besoin.
- **se tenir au courant des risques de sécurité informatique** : face à la multiplication des menaces, telles que le hameçonnage, il convient de rester vigilant et attentif aux mises en garde. ①

# Communication numérique

L'environnement numérique offre de nouveaux moyens d'interaction professionnelle. Les discussions en ligne facilitent la collaboration entre les sites et la rendent plus inclusive. En plus de réduire notre empreinte environnementale, la communication numérique peut contribuer à favoriser un nouveau sentiment d'unité et d'appartenance. Nous pouvons tirer profit au mieux de la communication numérique :

- **en tenant compte des différences** : il est important de prendre en considération l'emploi du temps des collègues au moment d'organiser des réunions virtuelles ou d'envoyer des demandes urgentes.
- **en incluant tout le monde** : dans un environnement de travail hybride, le partage des informations avec l'ensemble des collègues est important, quel que soit leur lieu de travail.
- **en évaluant les options** : les discussions en direct sont préférables aux longs courriers électroniques, en particulier en cas de conflit, car elles peuvent s'avérer plus efficaces et dissiper les malentendus.
- **en respectant l'étiquette numérique** : respecter l'étiquette et les meilleures pratiques numériques lors de l'organisation ou de la conduite de réunions virtuelles contribue au sentiment d'inclusion des participants et montre à ces derniers que leur temps est précieux. ②

## ① Vers qui se tourner

- ▶ Services numériques et ordinateur

## En savoir plus

- ▶ Guides et manuels numériques
- ▶ Sécurité de l'information

## ② En savoir plus

- ▶ Ressources pour la communication numérique
- ▶ Ressources pour le travail hybride

# Protéger notre santé et notre sécurité

Le travail à distance nous offre une certaine flexibilité dans l'organisation de notre journée. Il peut toutefois également brouiller la frontière entre nos vies professionnelle et privée et augmenter le risque de stress. Pour garantir notre santé et notre sécurité, il peut être utile de fixer des priorités :

- **trouver un équilibre sain** : faire preuve d'engagement ne signifie pas se surmener ou être disponible à toute heure.
- **être organisé** : gérer efficacement son emploi du temps et planifier des pauses régulières peut aider à rester en forme et à tirer le meilleur parti d'un environnement de travail flexible, tout en acceptant que les autres puissent avoir des schémas de travail différents des nôtres.
- **se tenir au courant des questions de bien-être** : chercher conseil auprès de nos experts en santé et en sécurité et se former aux premiers secours constitue une bonne manière de réduire les risques de santé et de sécurité propres au travail à distance.
- **communiquer** : rester en contact avec les collègues que nous voyons moins souvent dans un environnement de travail hybride peut jouer un rôle important. ①

# Protection de notre environnement de travail

Travailler à distance peut également exposer notre équipement de travail à des menaces numériques et à des risques d'endommagement.

Les conseils suivants permettent de réduire ces risques :

- **fixer des limites** : de simples mesures peuvent faire toute la différence : par exemple avoir des comptes de messagerie et des mots de passe distincts pour les activités professionnelles et les activités privées ou encore restreindre l'accès au poste de travail.
- **faire preuve de prudence** : pour réduire les risques, il convient de préserver la confidentialité des identifiants et mots de passe numériques et de faire attention à ce qu'ils ne soient pas trop évidents. Il est également judicieux d'éviter, si possible, d'utiliser des dispositifs de stockage portables (comme les clés USB).
- **faire attention aux dangers** : pour garantir la sécurité du travail à distance, il convient de rester vigilant face aux risques propres à l'environnement de télétravail et de déclarer immédiatement tout endommagement d'un équipement de l'OEB. ②

## ① Vers qui se tourner

- ▶ Santé au travail
- ▶ Sécurité au travail
- ▶ Urgence, premiers secours et évacuation
- ▶ Interlocuteurs RH
- ▶ Signaler un problème informatique ou physique
- ▶ Programme d'assistance aux agents (EAP)

## En savoir plus

- ▶ Ressources concernant la santé et le bien-être
- ▶ Ergonomie et environnement de travail
- ▶ Boîte à outils pour le bien-être au travail

## ② Vers qui se tourner

- ▶ Services numériques et ordinateur
- ▶ Service Line



# Utiliser les plateformes numériques et les médias sociaux

Les plateformes numériques et les médias sociaux offrent un potentiel extraordinaire pour développer la portée de notre communication, à l'intérieur et à l'extérieur de l'OEB. Dans le même temps, en tant que fonctionnaires internationaux, nous avons une **obligation de discrétion en ce qui concerne les questions relatives à l'OEB** et nous devons faire preuve de prudence.

L'utilisation de ces plateformes et de ces médias appelle donc les précautions suivantes :

- **prendre son temps** : nos publications ne peuvent pas être retirées et nous pouvons perdre la maîtrise de leur utilisation par des tiers. Prenez donc toujours le temps de la réflexion avant de publier un message. Si vous avez un doute, ne publiez pas le message.

- **faire preuve de discernement** : en cas de doute, posez-vous les questions suivantes : Est-ce que je publierais ce message sur [epo.org](http://epo.org) ? Est-ce que j'exprimerais un point de vue similaire en personne devant le délégué d'un État membre ou le management de l'OEB ? Est-ce que cela pourrait remettre en cause la crédibilité ou l'impartialité de l'OEB ? Si mon message devenait viral, est-ce que je souhaiterais que l'on se souvienne que j'en suis l'auteur ?
- **adopter le ton qui convient** : utiliser une formulation neutre, exprimant clairement s'il s'agit de la position de l'OEB ou de votre opinion.
- **ne pas perdre de vue le contexte plus large** : nos vies professionnelle et privée peuvent fusionner en ligne, malgré nos efforts pour les séparer. Tout ce que nous écrivons, échangeons ou recevons sur un site de média social est public, même lorsque des outils de confidentialité sont utilisés. Il ne faut jamais oublier que nos messages locaux peuvent avoir une portée globale.
- **demander du soutien** : si vous découvrez des publications préoccupantes à votre sujet ou à propos de collègues ou de l'OEB, notre équipe chargée de la communication sait comment y faire face et peut vous conseiller. ①

## Ligne rouge

Que la communication ait lieu de manière numérique ou sur le lieu de travail, les comportements discriminatoires ou les insultes n'ont pas leur place au sein de notre personnel. Si vous êtes témoin d'un tel comportement, signalez-le. ②

### ① Vers qui se tourner

- ▶ Équipe Communication : [communication@epo.org](mailto:communication@epo.org)
- ▶ Votre supérieur hiérarchique

### En savoir plus

- ▶ Manuel des médias sociaux
- ▶ Bonnes pratiques pour l'utilisation des médias sociaux
- ▶ Médias sociaux et presse
- ▶ Étiquette en matière de publication à l'OEB

### ② Vers qui se tourner

- ▶ Équipe Communication : [communication@epo.org](mailto:communication@epo.org)
- ▶ Canal de signalement Éthique et conformité

# Protéger les informations et les biens

Notre réputation **d'intégrité** tient largement au fait que nous traitons les informations non publiques et nos ressources financières de manière **responsable**, et que nous rendons des comptes.



# Partager et sécuriser des informations

Le traitement **d'informations confidentielles, non publiques et à caractère personnel** fait partie intégrante de nos activités quotidiennes dans le domaine de la propriété intellectuelle. Nous faisons preuve d'excellence dans le partage et la sécurisation de ces informations, qu'il s'agisse de données d'entreprises ou d'informations internes, au format numérique ou papier. Pour une approche responsable dans le traitement des informations, il convient d'observer les points suivants :

- **se tenir informé** : il est essentiel de savoir précisément quel type d'informations confidentielles ou non publiques nous traitons et où les conserver en sécurité.
- **respecter la vie privée des autres** : il est important de savoir ce qui constitue des données à caractère personnel et de connaître les dispositions qui régissent leur utilisation. Découvrez et comprenez en quoi les données à caractère personnel se distinguent des informations confidentielles même si elles peuvent parfois se recouper.

- **utiliser des liens et éviter les impressions** : en conservant et en consultant les données sur des appareils et des systèmes de l'OEB, et non en les imprimant, nous pouvons éviter qu'elles soient perdues ou qu'elles tombent entre de mauvaises mains. Utiliser des liens pour partager des informations, plutôt que des courriers électroniques contenant des pièces jointes, facilite le contrôle des personnes qui y ont accès.
- **contrôler l'accès** : mener nos discussions dans un environnement sécurisé – qu'il soit numérique ou physique (c'est-à-dire fermé et privé) – contribue à ce que les informations restent entre de bonnes mains. Cela exige de la vigilance, en particulier dans le cadre des déplacements, du travail hors site ou à domicile, ou de l'utilisation d'appareils privés. Il est important de surveiller strictement l'accès à l'information et de revoir régulièrement les droits d'accès des collègues, car ces derniers peuvent changer de domaine ou de poste.
- **supprimer de manière sécurisée** : si des informations ne sont plus nécessaires, il est essentiel de vérifier que nous sommes autorisés à les supprimer et de veiller à le faire de manière sécurisée. ①

## Ligne rouge

Si vous craignez que des informations confidentielles ou non publiques pouvant contenir des données à caractère personnel aient été divulguées hors de l'organisation ou qu'un accès privilégié à ces informations ait été détourné à des fins personnelles (p. ex. pour acheter ou vendre des actions), signalez-le immédiatement afin d'en limiter rapidement les conséquences. ②

### ① Vers qui se tourner

- ▶ Informations confidentielles ou internes : supérieur hiérarchique
- ▶ Informations numériques: Sécurité de l'information
- ▶ Données à caractère personnel : coordonnateur de la protection des données ou Bureau de la protection des données

### En savoir plus

- ▶ Cadre juridique, Règlement relatif à la protection des données
- ▶ Règles d'or en matière de protection des données
- ▶ Règles d'or en matière de protection des données à la maison
- ▶ Règles d'or en matière de protection des données pour le travail hybride
- ▶ Traitement des informations et Cloud

### ② Vers qui se tourner

- ▶ Canal de signalement Éthique et conformité

# Responsabilité partagée concernant nos ressources financières

Les actifs matériels et financiers de l'OEB nous permettent de faire notre travail, de verser les traitements et les pensions, et de couvrir les frais médicaux. Il nous **incombe conjointement** de les utiliser avec soin. Nous assumons cette responsabilité à chaque fois que nous demandons une allocation, une indemnité ou un remboursement médical ou que nous demandons à l'OEB de fournir un équipement technique.

En pratique, cela revient à :

- **utiliser l'équipement correctement** : le fait d'utiliser l'équipement et les technologies de l'OEB uniquement pour notre travail et de les traiter aussi soigneusement que nos effets personnels contribue à prolonger leur durée de vie.
- **présenter des demandes honnêtes** : lorsque vous demandez des remboursements ou des avantages, il est important de garder à l'esprit que le fait de contourner les règles ou d'exagérer les faits peut gravement nuire à notre intégrité. Produire rapidement les preuves demandées peut vraiment aider nos collègues chargés de les traiter et de les vérifier.

## Vers qui se tourner

- ▶ Votre supérieur hiérarchique
- ▶ Interlocuteurs RH

## En savoir plus

- ▶ Sécurité sociale

# Assurer une transparence totale des finances

En tant qu'organisation publique, nous assurons notre viabilité financière en maintenant une réputation de fiabilité et de transparence auprès de notre organe directeur, le Conseil d'administration, et auprès de nos partenaires opérationnels et de notre communauté d'utilisateurs.

Pour garantir la transparence de toutes les transactions financières, qu'elles soient liées à notre travail ou aux prestations demandées auprès de l'Office, il convient de :

- **conserver une trace** : la meilleure façon d'assurer une transparence financière totale est de tenir des registres financiers clairs, précis et complets pour chaque euro que nous dépensons ou recevons.
- **respecter les procédures** : les procédures financières et les procédures d'achat sont là pour nous protéger, nous et nos actifs, de la fraude, du gaspillage ou des abus. En respectant ces procédures en toutes circonstances, nous pouvons construire un climat de confiance et renforcer la réputation de fiabilité de l'OEB. Ni les relations professionnelles existantes, ni le surcroît de travail administratif ne sauraient justifier l'inobservation des procédures.
- **tirer les leçons du passé** : en saisissant chaque occasion d'amélioration mise en évidence par les audits internes ou d'autres sources, chacun de nous peut aider notre organisation à utiliser ses ressources de manière plus durable. ①

## Ligne rouge

L'OEB a une politique de tolérance zéro en matière de fraude. Sachez en reconnaître les formes et signalez les incidents. ②

### ① En savoir plus

- ▶ Règlement financier

### ② Vers qui se tourner

- ▶ Canal de signalement Éthique et conformité
- ▶ Cigna assistance téléphonique concernant la fraude en matière de soins de santé

# Interagir avec les partenaires institutionnels et commerciaux

En plus de nous aider à atteindre nos objectifs stratégiques, notre façon d'interagir avec les parties prenantes externes peut renforcer notre réputation de **fiabilité** et **d'intégrité**, aussi bien dans le monde de la propriété intellectuelle que dans le monde des affaires.



# Établir des relations solides

La réputation de **fiabilité** et d'**intégrité** de l'OEB dépend en grande partie de l'impression que nous laissons aux parties prenantes externes, qu'il s'agisse de notre communauté d'utilisateurs, des délégations des États membres ou d'autres offices de brevets ou organisations internationales. Une seule rencontre peut suffire à façonner leur vision de l'OEB et de l'ensemble de son personnel, de ce que l'OEB représente et de la manière dont nous incarnons l'engagement en faveur de l'excellence. Bref, chaque interaction compte. C'est pourquoi nous tenons à établir avec ces parties prenantes des relations professionnelles solides, fondées sur la confiance et le respect mutuel.

Chaque fois que nous interagissons avec des parties prenantes externes – que ce soit en personne, dans une réunion en ligne ou sur une plateforme numérique – nous représentons l'OEB. **Notre comportement individuel rejait sur l'image et la réputation de l'OEB**, même dans des situations informelles telles que les pauses café et les manifestations sociales. Ce que nous disons au cours d'un dîner peut influencer des décisions opérationnelles le lendemain et éventuellement affecter l'ensemble de l'organisation. Nous avons donc à cœur d'agir avec **courtoisie professionnelle** en toutes circonstances. Cela implique d'assister aux réunions de manière convenable, en étant ponctuel et entièrement préparé. Si des zones grises se présentent au cours de discussions, nous privilégions toujours la transparence et indiquons clairement ce que nous pouvons et ce que nous ne pouvons pas faire au nom de l'OEB.

## Vers qui se tourner

- ▶ Votre supérieur hiérarchique

## En savoir plus

- ▶ Parcours client et gestion des grands comptes
- ▶ Ressources pour donner des formations à l'extérieur

# Au service d'un seul et même Office

Quels que soient notre rôle et notre poste au sein de l'organisation, nous servons tous le même Office. Les parties prenantes externes s'attendent à ce que nous **parlions d'une même voix** et elles comptent sur ce fait lorsqu'elles prennent leurs décisions opérationnelles. Notre engagement en faveur de l'excellence se reflète dans la cohérence de nos paroles et de nos actes. Il est en outre essentiel d'éviter tout malentendu pour être considéré comme un partenaire fiable. Étant donné les milliers d'agents que compte l'organisation et la diversité des missions qu'ils mènent chaque année, il existe un risque réel d'erreurs, de quiproquos et de faux pas.

C'est pourquoi il est toujours utile de se poser les questions suivantes avant d'entrer en contact avec des parties prenantes externes :

- Est-ce que je connais cette partie prenante, ainsi que les questions qui l'intéressent particulièrement ou auxquelles elle est sensible ? Y a-t-il des antécédents dont je devrais avoir connaissance ?
- Ai-je informé mes supérieurs ? Si je dois exprimer un point de vue au nom de l'OEB, en ai-je discuté avec eux ?
- D'autres événements ou missions faisant intervenir la partie prenante sont-ils planifiés ? Des missions passées pourraient-elles affecter la réussite de ma mission ?

Notre rôle en tant que représentants peut avoir un impact encore plus grand quand il est question de médias. Si l'on vous contacte en vue d'un entretien au nom de l'OEB, pensez à orienter le représentant du média vers notre équipe chargée de la communication.

## Vers qui se tourner

- ▶ Pour les partenaires institutionnels :  
Affaires européennes et internationales
- ▶ Pour les demandeurs :  
Responsables comptes clés
- ▶ Votre supérieur hiérarchique
- ▶ Équipe Communication :  
communication@epo.org



# Procédures équitables

En tant qu'institution publique, l'OEB est responsable de la manière dont il dépense l'argent pour obtenir des biens et des services. L'OEB est doté, à cette fin, d'un cadre réglementaire solide, qui est une condition indispensable pour une procédure d'achat **durable** et **équitable**.

Encourager les pratiques d'achat équitables revient à :

- **attirer une variété de candidats** : il est essentiel de définir clairement nos besoins de manière à encourager un large éventail de concurrents à soumettre une offre, y compris de nouveaux candidats et des PME.
- **garantir l'égalité des chances** : en soumettant les demandes de renseignements concernant nos besoins opérationnels ou d'autres questions à notre équipe chargée des achats, nous pouvons contribuer à garantir l'égalité des chances pour tous les concurrents.
- **être transparent au sujet des cadeaux** : il est important d'informer de manière proactive les partenaires opérationnels que les agents de l'OEB ne peuvent pas recevoir de cadeaux, afin d'éviter tout risque de malentendu.
- **stimuler la concurrence** : nous privilégions une procédure d'achat concurrentielle avec des délais qui reflètent l'étendue et la complexité du contrat. ①

## Ligne rouge

La frontière est mince entre cadeaux et corruption. Accepter des cadeaux peut mettre sérieusement en danger notre réputation d'intégrité. Protégez-vous et protégez la réputation de l'OEB en apprenant à reconnaître toute tentative d'influencer indûment les décisions que nous prenons. ②

### ① Vers qui se tourner

- ▶ Gestion des achats et des fournisseurs
- ▶ Planification et analyse financières

### En savoir plus

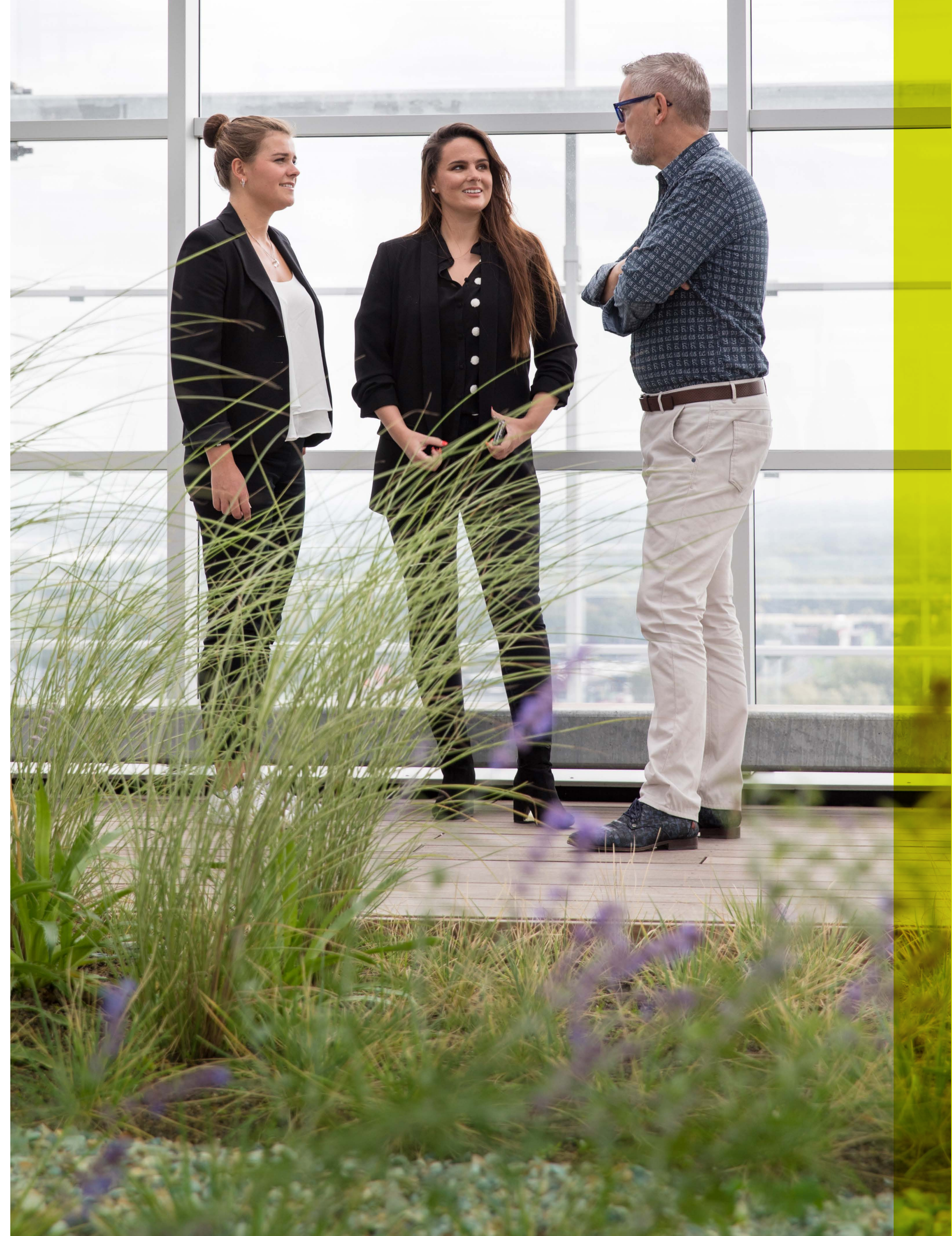
- ▶ Politique d'achat durable
- ▶ Mise en œuvre durable des achats
- ▶ Règlement financier, et directives relatives à la passation des marchés

### ② Vers qui se tourner

- ▶ Application de prévention des conflits d'intérêts
- ▶ Interlocuteurs RH
- ▶ Éthique et conformité

# Prêter attention à notre impact environnemental et social

Intégrer la **durabilité** dans nos pratiques de travail et faire preuve d'un sens aigu de la **responsabilité** sociale sont deux moyens importants nous permettant d'exprimer nos valeurs.



# Réduire notre empreinte

L'OEB s'est fixé l'objectif ambitieux de la neutralité carbone d'ici 2030. Pour y parvenir, nous décomposons cet objectif en différentes mesures du quotidien que nous pouvons tous adopter pour **réduire notre empreinte environnementale**. La pandémie de COVID-19 nous a conduits à pleinement exploiter le potentiel des technologies numériques, qui peuvent apporter des avantages importants en termes de durabilité. L'excellence implique d'affiner ces nouveaux comportements et de les intégrer dans nos routines de travail quotidiennes.

Pour ce faire, il convient de se demander régulièrement ce que nous pouvons changer, en nous posant les questions suivantes :

- Comment puis-je améliorer mes compétences numériques afin de réduire ma consommation d'énergie et de papier ?
- Le stockage d'un courrier électronique produit en moyenne 0,3 g de dioxyde de carbone et l'envoi d'une pièce jointe en génère 50 g. Dans quelle mesure puis-je réduire aujourd'hui mon empreinte carbone si je supprime une partie de mes courriers électroniques ? Quand ai-je nettoyé mon compte de messagerie et mon disque dur pour la dernière fois ?
- Ai-je pensé à partager des fichiers volumineux au moyen d'un lien pour économiser de l'espace de stockage ?
- Mon équipement doit-il vraiment être remplacé ? Ai-je besoin de l'équipement que j'ai l'intention de commander ? Est-ce que je fais tout mon possible pour prolonger la durée de vie de mon équipement de bureau ?
- Si vous avez des idées pour rendre l'Office plus durable – que ce soit en matière de gaspillage, de recyclage de matériaux ou de consommation d'énergie – n'hésitez pas à en faire part !

## En savoir plus

- ▶ Durabilité à l'OEB
- ▶ Durabilité environnementale à l'OEB
- ▶ Politique environnementale
- ▶ Rapport environnemental
- ▶ Tableaux de bord sur l'environnement
- ▶ Principes clés de durabilité pour les missions
- ▶ Gestion durable des événements à l'OEB
- ▶ Des brevets pour un avenir durable
- ▶ Page iLearn sur la durabilité
- ▶ Chat sur l'écologie dans MS Teams

# Sélectionner des fournisseurs durables

Lorsque nous sélectionnons des fournisseurs externes pour fournir des biens et des services, tels que des services de conseil ou de formation, afin de répondre à nos besoins opérationnels, nous nous penchons non seulement sur le prix et la qualité de ce qui est proposé, mais également sur son impact environnemental. Notre attachement aux pratiques de l'entrepreneuriat éthique, telles que la durabilité environnementale et la responsabilité sociale, se reflète également dans les collaborateurs que nous choisissons. ①

# Faire partie de la société civile

Notre engagement social dans divers groupes et associations dans les pays d'accueil rejait sur nous tous. Bien que nous puissions être des citoyens engagés, nous sommes conscients que les déclarations ou les activités politiques publiques peuvent avoir un impact sur la perception qu'ont nos utilisateurs de notre impartialité au travail. Nous gardons également à l'esprit qu'il est préférable de traiter les litiges ou les obligations privées en dehors du travail et de préserver ainsi notre vie privée.

Notre statut spécial de fonctionnaire international ne signifie pas que nous pouvons agir en toute impunité dans les pays d'accueil. Ce statut spécial concerne uniquement notre travail pour l'OEB. En tant qu'individus, nous sommes pleinement **responsables** de nos actes au sein de la société. ②

## Ligne rouge

Si vous êtes témoin ou entendez parler d'un acte délictueux commis dans les locaux de l'OEB ou impliquant des biens de l'OEB, prenez-le très au sérieux et signalez-le immédiatement. ③

### ① En savoir plus

- ▶ Politique d'achat durable
- ▶ Mise en œuvre durable des achats
- ▶ Règlement financier et directives relatives à la passation des marchés

### ② Vers qui se tourner

- ▶ Interlocuteurs RH
- ▶ Programme d'assistance aux agents (EAP)

### En savoir plus

- ▶ Activités supplémentaires
- ▶ Protocole sur les privilèges et immunités

### ③ Vers qui se tourner

- ▶ Signaler un problème de sécurité physique
- ▶ Canal de signalement Éthique et conformité

# Signaler les incidents

Il n'est pas toujours facile de signaler un incident, mais cela peut s'avérer crucial pour protéger notre personnel, notre organisation et sa réputation. C'est le signe que cela nous importe. La manière dont nous signalons les incidents témoigne de notre sens du **respect** et de **l'équité**.



## Signaler les incidents

La manière de signaler un incident qui menace notre intégrité a son importance. Pour vous y aider, pensez à agir :

En savoir plus sur le signalement d'incidents



### rapidement

- **Le facteur temps est essentiel** : signaler un incident rapidement peut empêcher qu'il ne s'aggrave ou ne se reproduise.
- **Certains signes en disent long** : il peut être difficile d'agir. Demandez-vous si vous pouvez fermer les yeux sans états d'âme sur ce qui s'est passé. Si ce n'est pas le cas, c'est généralement le signe qu'il convient d'agir.
- **L'intégrité est une question de responsabilité** : signaler un incident rapidement permet de protéger votre propre intégrité.



### équitablement

- **Seuls les faits et les informations de première main comptent** : rappelez-vous que ce que vous dites peut jeter le doute sur l'intégrité d'une autre personne, et vice versa.
- **Porter un jugement n'est d'aucune aide** : même si vous vous sentez offensé, rappelez-vous que vous n'avez peut-être pas tous les éléments en main.
- **N'en parlez qu'au sein d'un group restreint** : personne ne souhaite voir son intégrité remise en question au vu et au su de tous.



### efficacement

- **Nos actes comptent** : nous pouvons tous agir pour améliorer les choses, ce qui est mieux que de nous sentir spectateurs et de compter sur les autres pour prendre les choses en main.
- **Qui contacter ?** Déterminez qui est réellement en mesure de faire quelque chose. Il peut s'agir de vous-même, d'un supérieur ou d'un interlocuteur spécialisé. Contactez l'équipe Éthique et conformité si une ligne rouge a été franchie.



### prudemment

- **Trouvez de l'aide** : vous n'êtes pas seul. Consultez les ressources de ce guide qui peuvent vous aider. En cas de doute, contactez l'équipe Éthique et conformité pour vous orienter.
- **Rassurez-vous** : l'équipe Éthique et conformité peut vous expliquer comment signaler les actes répréhensibles ou les fautes professionnelles en toute sécurité, et en toute confidentialité ou en gardant l'anonymat. Elle peut également dissiper toute crainte de représailles en vous décrivant les garanties existantes.

# Contact

## → Déposez une réclamation ou donnez un avis

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de nos produits ou services ou si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires.

## → Bureau de l'Ombud

Si vous souhaitez exprimer une inquiétude sur vos relations avec l'OEB au cas où aucune solution satisfaisante n'a pu être trouvée par les canaux officiels.

## → Protection des données et confidentialité

Si vous voulez signaler une violation de données personnelles, exercer vos droits de protection des données ou contacter le responsable de la protection des données.

## → Signaler des actes répréhensibles

Si vous souhaitez signaler des actes présumés de fraude, de corruption, d'abus ou d'autres atteintes présumées à l'intégrité.

Si vous avez des **questions ou des commentaires plus générales**, n'hésitez pas à nous contacter → [Ouvrez notre formulaire de contact](#)

---

## Nous suivre

- ▶ Consulter [epo.org](https://epo.org)
- ▶ S'abonner à notre lettre d'information à l'adresse [epo.org/newsletter](https://epo.org/newsletter)
- ▶ Ecouter notre podcast à l'adresse [epo.org/podcast](https://epo.org/podcast)



### Publié et édité par

L'Office européen des brevets  
© OEB mars 2024  
[epo.org](https://epo.org)

### Responsable du contenu

Direction  
Éthique et conformité

### Adresse

Bob-van-Benthem-Platz 1  
80469 Munich | Allemagne