

Charte éthique

Les directives suivantes, divisées en 6 domaines, décrivent la manière dont avl interprètes sàrl (AVL) se comporte envers les clients, les employés, ainsi que le comportement des employés entre eux, envers les prestataires de services externes et envers les autorités et sont contraignantes pour tous les employés en termes de norme minimale. Ces droits s'appliquent à tous les égards également aux interprètes, traducteurs et partenaires (ci-après également appelés « employés ») mandatés par AVL. Son fondement est la législation applicable, les normes et les principes généraux de déontologie et de morale. Même après la fin de la coopération, l'employé qui cesse la coopération avec AVL est tenu de se comporter conformément à cette charte et à tous les principes dont la mise en œuvre n'est pas rendue impossible ou invalidée par la fin de la coopération.

Respect de la législation - *Le respect des lois et ordonnances applicables en Suisse est impératif.*

Tous les employés se conforment à la législation applicable.

En tant qu'agence de services linguistiques et intermédiaire entre personnes d'origines et de langues maternelles différentes, AVL met particulièrement l'accent sur le respect de la loi antidiscriminatoire et de l'égalité de traitement des personnes de toutes origines ethniques, culturelles et religieuses.

Fournir un excellent service - *AVL attend de chaque employé un comportement exemplaire en tout temps.*

Lorsqu'il fournit des services à un client, l'employé agit toujours de manière exemplaire, fiable et respectueuse.

Les délais convenus avec des clients ou d'autres employés seront toujours respectés.

L'ouverture d'esprit et le traitement équitable à l'égard de tous les clients vont de soi.

L'employé se comporte de manière serviable, coopérative et orientée solutions à l'égard du client, tant pendant le déroulement du mandat que sur place, lors de la manifestation.

Vivre la collégialité - *L'adhésion à des valeurs fondamentales telles que la politesse, le sens des responsabilités, l'obligance ou l'effort de critique constructive constituent la base de la coopération.*

La bonne volonté et la confiance mutuelle constituent la base de la coopération entre tous les employés d'AVL.

Les employés se traitent mutuellement avec respect et courtoisie et entretiennent une communication sincère et ouverte.

Les employés s'abstiennent de déclarations négatives concernant d'autres employés, clients ou partenaires d'AVL.

AVL encourage chacun de fournir aux employés de tous les niveaux hiérarchiques un feed-back constructif et orienté vers la recherche de solutions.

La communication entre les uns et les autres est toujours respectueuse.

Assurer la confidentialité - *Le degré de discrétion et de confidentialité naturellement attendu des interprètes et des traducteurs s'applique également à tous les employés.*

Les données commerciales, financières, techniques ou autres données confidentielles ainsi que les documents internes d'AVL ou de ses clients classés confidentiels sont interdits de diffusion.

La propriété matérielle ou intellectuelle d'AVL ou de ses clients ne doit pas être traitée de manière illégale.

Les employés sont tenus de respecter strictement l'accord de non-divulgence (NDA) du client (s'il est disponible et signé).

Même sans accord de non-divulgence (NDA), chaque mandat est traité de manière confidentielle, conformément à la déontologie courante.

Encourager l'esprit entrepreneurial et le développement individuel - AVL encourage l'esprit et l'action entrepreneuriales de chaque employé, ainsi que son développement personnel dans le sens d'une formation continue, tout au long de sa vie professionnelle.

Chaque employé s'engage activement à mener à bien ses tâches et est conscient de ses possibilités et responsabilités à cet égard.

AVL attend un effort conjoint pour atteindre l'objectif commun de satisfaction des clients et des employés.

Reconnaissant que les personnes, les services et les pratiques évoluent et changent constamment, les employés s'efforcent de se développer personnellement et d'apprendre tout au long de leur vie.

Tous les employés s'entraident mutuellement en formulant des suggestions d'amélioration et des commentaires constructifs.

Une préparation minutieuse des tâches à accomplir est requise.

Les interprètes et les traducteurs améliorent constamment leurs compétences linguistiques et de transfert de connaissances ainsi que leur compréhension du contexte professionnel et culturel.

Renforcer le partenariat et prévenir les conflits d'intérêts - Les situations qui conduiraient à des conflits d'intérêts au détriment d'AVL sont à éviter.

Les employés externes se comporteront loyalement et dans un esprit de partenariat envers AVL et n'exécuteront aucun mandat pour les clients d'AVL directement, sans l'accord préalable d'AVL.

Les situations qui mettraient un employé externe en concurrence directe avec AVL ou qui conduiraient à des conflits d'intérêts au détriment d'AVL seront évitées.

Chaque employé est tenu de soutenir activement AVL dans l'application de cette charte.

Les employés sont non seulement tenus de respecter ces principes éthiques dans leurs activités personnelles, mais doivent également aider les autres employés à les respecter.

AVL veillera au bon respect de ces principes éthiques et remercie tous les employés pour leur collaboration !



Annette von Lerber
Associée et interprète



Jean-Jacques Nyffenegger
Associé et interprète



Nadja Wegmüller
Directrice



Dinah Rohrbasser
Cheffe du service clients



Silvia Alves
Responsable grands comptes