

# CHARTRE ÉTHIQUE

*Mise à jour : janvier 2024*



**TERRE DE CREA**

SUPPORTS DE COMMUNICATION & PUBLICITÉ

## Sommaire

INTRODUCTION .....	3
UNE CHARTE, POUR QUI ?.....	3
Nos collaborateurs .....	3
Rôle des maîtres d'apprentissage et hiérarchiques.....	4
Comment donner l'exemple ?.....	4
Comment répondre aux questions de vos équipes ?.....	4
NOS ENGAGEMENTS D'ENTREPRISE RESPONSABLE.....	5
Une entreprise qui respecte les hommes .....	5
Une entreprise qui contrôle la sécurité & la qualité de ses produits .....	6
Une entreprise qui respecte ses partenaires et les autorités publiques.....	6
Une entreprise intègre qui lutte contre la corruption et le trafic d'influence .....	7
Une entreprise qui encadre l'échange de cadeaux ou invitations entre les parties. ....	8
Une entreprise qui encourage la confidentialité .....	9
Une entreprise qui souhaite limiter ses impacts environnementaux.....	9
Une entreprise a l'image de ceux qui la composent.....	10
NOS ENGAGEMENTS D'EMPLOYEUR.....	11
Le respect des femmes et des hommes dans l'entreprise.....	11
Le respect de la santé et de la sécurité dans l'entreprise .....	12
Conflits d'intérêts .....	13
Le respect de la vie privée et des données personnelles .....	13
Le respect des ressources mises à disposition.....	14
PROCEDURE DE SIGNALEMENT INTERNE .....	15

## INTRODUCTION

Ce document a pour but de vous partager nos engagements, nos ambitions et nos attentes. Notre mission est de proposer à nos clients une expérience commerciale qualitative, respectueuse et différenciante.

Nous distribuons ainsi à notre clientèle des produits de qualité et au juste prix

Dans ce cadre, nous avons besoin de vous et de votre adhésion pleine et entière aux valeurs et aux principes éthiques que nous défendons. Notre collaboration ne pourra s'inscrire dans la durée que si elle repose sur des engagements d'intégrité connus et le respect de notre culture d'entreprise.

Nos principales valeurs sont le respect, l'humilité, l'esprit commerçant, la réactivité et le sens des responsabilités. Nos principes éthiques sont quant à eux l'intégrité, la sincérité, l'équité.

Ces valeurs et engagements doivent être moteurs dans nos actions au quotidien et nous inspirer à tous niveaux dans l'entreprise.

## UNE CHARTE, POUR QUI ?

Cette charte s'applique à tous nos collaborateurs car l'implication de tous dans le respect de nos valeurs et de nos principes éthiques nous permettra de mieux réaliser notre mission, de garantir notre image et notre réputation et de nous permettre de poursuivre notre développement en toute sécurité.

## Nos collaborateurs

Notre charte est remise à chaque collaborateur lors de son entrée dans l'entreprise. Chacun doit prendre connaissance de cette Charte, s'engager à la respecter dans le cadre de ses activités et se conformer aux lois et réglementations en vigueur. L'éthique est la responsabilité de tous et cette Charte doit pouvoir aider chaque collaborateur à agir avec intégrité et le guider et le conforter dans ses choix au quotidien.

Chacun doit pouvoir anticiper les risques liés à son rôle et à ses responsabilités. Cette Charte doit permettre à chacun de s'interroger sur l'attitude à adopter dans d'éventuelles situations potentiellement sensibles et/ou atypiques, pouvant être rencontrées dans les relations internes comme externes. Bien sûr, aucun document ne peut prévoir ni traiter toutes les situations qui pourraient se présenter. Aussi, chaque fois que vous pensez faire face à ce type de situation, posez-vous les questions suivantes :

- est-ce légal ?
- la Charte Éthique est-elle respectée ?
- les procédures internes sont-elles mises en œuvre ?
- Serais-je à l'aise si ma décision était rendue publique en interne et en externe ?

Si la réponse à une des questions ci-dessus est non ou si vous avez un doute, la règle doit être de consulter la personne compétente et d'en discuter ouvertement avant d'agir.

Un dispositif d'alerte décrit ci-après permet de traiter tout signalement portant sur une suspicion de violation des dispositions de la présente Charte ou d'obtenir aide et conseil relativement à son contenu et ses modalités de mise en œuvre. Ce dispositif ne se substitue pas aux canaux existants d'expression des salariés tels que la hiérarchie. Le dispositif d'alerte constitue un recours lorsque la situation l'impose.

## Rôle des maîtres d'apprentissage et hiérarchiques

En tant que maître d'apprentissage, vous avez des responsabilités supplémentaires car :

- vous donnez l'exemple et promouvez une conduite éthique
- vous devez décider, en étant confronté à des questions plus complexes et plus difficiles
- vos alternants ou vos collaborateurs feront appel à vous pour de l'aide et des conseils

## Comment donner l'exemple ?

Au-delà de votre comportement quotidien qui se doit d'être exemplaire, quelques gestes simples permettent de démontrer l'importance que vous attachez à la démarche éthique de notre entreprise, notamment :

- toujours avoir la Charte Éthique à portée de main ;
- ne jamais demander ni même suggérer à votre équipe de ne pas respecter la Charte Éthique ;
- prendre le temps d'expliquer la Charte Éthique aux nouveaux Collaborateurs ;
- régulièrement réfléchir aux dilemmes éthiques qui peuvent se poser dans votre activité ;
- dès que vous en avez l'occasion, reconnaître et valoriser le comportement particulièrement éthique et courageux d'un membre de l'équipe.

## Comment répondre aux questions de vos équipes ?

Vos équipes peuvent aussi hésiter à venir vous parler de leurs préoccupations et questions éthiques. Vous pouvez les mettre à l'aise en leur indiquant régulièrement que vous êtes à l'écoute de leurs éventuelles préoccupations en leur rappelant qu'un collaborateur ayant fait part, de bonne foi, de ses préoccupations, ne peut faire l'objet de mesures de représailles. Si vous ne savez pas répondre à leurs questions, il vous incombe de les orienter vers la personne la mieux à même de les conseiller. Les questions éthiques sont rarement simples mais ne doivent pas être évitées. Vous devez en outre vous assurer que les objectifs fixés pour vos équipes sont atteignables en respectant cette Charte.

### *Exemples :*

*Qu'y a-t-il de plus important pour moi en tant que responsable : atteindre mes objectifs financiers ou commerciaux ou bien ceux explicités dans la charte éthique ?*

Ces objectifs sont parfaitement compatibles et directement liés. Agir comme il se doit – et pour les bonnes raisons – est toujours une bonne pratique des affaires. Les intérêts de l'entreprise ne peuvent jamais être bien servis par des pratiques contraires à l'éthique ou illégales.

*Est-ce que les Principes Éthiques s'appliquent à tous niveaux de la hiérarchie ?*

Les principes éthiques s'appliquent à tous. Plus on a de responsabilités, plus on a un devoir d'exemplarité. Une différenciation en fonction du niveau hiérarchique, du statut ou de la fonction serait inacceptable et contraire à l'éthique.

## NOS ENGAGEMENTS D'ENTREPRISE RESPONSABLE

Notre stratégie consiste à proposer à nos clientes et clients des produits dans le respect des normes de qualité et de sécurité.

Nous accordons une grande valeur à la sincérité, qui est à la base de notre culture d'entreprise.

Nous bâtissons des relations solides et durables avec nos partenaires et nos fournisseurs, fondées sur la confiance et l'intérêt mutuels.

Nous respectons toutes nos parties prenantes, y compris nos concurrents.

Nous agissons avec intégrité : nous respectons les lois et réglementations du pays où nous avons une activité et nous soutenons la lutte contre la corruption.

Nous visons l'excellence dans notre relation clients et n'hésitons pas à nous remettre continuellement en cause et à reconsidérer notre façon de travailler.

Conscients de l'impact de nos activités sur l'environnement naturel, nous nous efforçons de le minimiser. Nous sommes déterminés à ne pas compromettre l'avenir au nom du présent.

Nous nous engageons à respecter les Droits de l'Homme. Nous voulons contribuer à l'abolition du travail des enfants ainsi qu'au travail forcé. Nous ne souhaitons pas collaborer avec des partenaires qui ne partagent pas nos valeurs et nos engagements éthiques.

## Une entreprise qui respecte les hommes

Nous sommes tous invités à promouvoir et à respecter le droit international visant la protection des Droits de l'Homme dans notre sphère d'influence. Nous devons veiller à ne pas nous rendre complice de violations des Droits de l'Homme et à éliminer toutes formes de travail forcé ou de travail des enfants. La discrimination en matière d'emploi et les horaires de travail indécentes sont aussi à bannir de nos organisations, et plus généralement de toutes celles avec lesquelles nous tissons une collaboration.

*Exemples :*

*Un prospect étranger m'ayant proposé un produit à fort potentiel m'indique qu'il refuse de respecter la législation de son pays applicable en matière de droit du travail sous prétexte de fournir des produits/services moins chers que la concurrence. Que dois-je faire ?*

Que ce soit en France ou à l'étranger, la recherche d'un rapport qualité/prix optimal ne doit pas se faire au détriment du respect des différentes législations applicables en matière de droit du travail. Parlez-en ouvertement avec lui, en lui expliquant clairement notre politique. À défaut de changement dans son mode de fonctionnement, il est clair qu'aucune relation d'affaires ne pourra être conclue avec ce partenaire.

*J'ai entendu des rumeurs concernant un cas de travail d'enfants dans l'usine d'un de nos fournisseurs à l'étranger. Je n'ai rien constaté d'anormal lors de mes visites sur place. Dois-je ignorer ces rumeurs ?*

Non. Vous ne pouvez pas ignorer ces rumeurs. Vous devez immédiatement informer en informant votre hiérarchie. Un audit sera demandé afin de vérifier les conditions de travail sur place.

Si des non-conformités sont révélées, et si le fournisseur refuse de s'engager dans une démarche d'amélioration continue, nous devons mettre un terme à nos relations commerciales.

## Une entreprise qui contrôle la sécurité & la qualité de ses produits

Gage de confiance et de notoriété vis-à-vis de nos clients, la sécurité et la qualité des produits commercialisés sont une priorité. Nous nous engageons à respecter l'ensemble des réglementations et normes applicables encadrant la fabrication et la commercialisation de nos produits.

Si nous avons connaissance d'une réclamation d'un client, nous devons lui demander de contacter un descriptif précis et circonstancié du problème soulevé. Lorsqu'apparaît un problème potentiel de sécurité, nous informons immédiatement notre hiérarchie et le fournisseur du produit en question.

## Une entreprise qui respecte ses partenaires et les autorités publiques

Nous agissons de manière éthique, loyale et professionnelle dans nos relations avec l'ensemble des acteurs présents sur le marché que ce soient les autorités publiques ou nos partenaires.

### Respect des autorités

Dans le cadre de contrôles ou d'enquêtes, nous devons toujours fournir à ces autorités des informations complètes, précises et justes. Nous respectons toutes les obligations de signalement relatives à la sécurité des produits aux autorités compétentes.

### Respect des partenaires

Nous mettons tout en œuvre pour placer nos partenaires dans un partenariat « gagnant-gagnant ». Ils sont choisis de façon équitable au regard de leur offre et de leur capacité à respecter nos principes éthiques, sans aucune forme de favoritisme. Une fois sélectionnés, leur indépendance et leur fonctionnement doivent être respectés. Ainsi, nous devons nous assurer que nos fournisseurs ne sont pas en situation de dépendance économique.

Nous ne devons pas abuser de notre position pour obtenir un traitement privilégié (notamment concernant un délai ou des conditions de paiement). Par ailleurs, il nous faut aider nos fournisseurs à répondre à nos attentes, et notamment vérifier que nos attentes en termes d'éthique sont comprises et respectées, quel que soit le pays où ils se trouvent.

Enfin nous nous engageons à protéger les informations confidentielles de nos fournisseurs comme s'il s'agissait des nôtres.

#### *Exemples :*

*Je suis en relation avec un fournisseur qui semble très bon, mais pour le moment, il n'a aucun client. Puis-je démarrer la relation commerciale avec cette société ?*

Oui mais vous devez y prêter attention et l'informer, par écrit, qu'il doit trouver d'autres clients. Si après une année de collaboration, nous sommes toujours son unique client, il faudra que vous envisagiez de revoir la relation avec ce fournisseur.

*Je cherche un fournisseur. Parmi mes deux prospects, l'un est vraiment plus compétitif en termes de prix, mais moins qualitatif. Puis-je communiquer les prix du 1er fournisseur à mon autre prospect afin de l'inciter à baisser ses prix ?*

Vous ne pouvez en aucun cas communiquer des informations confidentielles telles que les prix ou les identités de vos autres fournisseurs. Ce serait contraire à l'éthique et contraire à la loi. Vous pouvez par contre lui dire, de façon très générale, qu'un autre fournisseur vous propose des prix plus intéressants.

## Une entreprise intègre qui lutte contre la corruption et le trafic d'influence

La corruption est inacceptable et n'est pas compatible avec notre culture d'entreprise. Elle est néfaste et porte préjudice à l'entreprise. La corruption est interdite et particulièrement lorsque des représentants des autorités publiques sont impliqués. Notre politique est celle de « tolérance-zéro » en matière de corruption y compris concernant les « paiements de facilitation », c'est-à-dire les paiements effectués afin d'exécuter ou d'accélérer certaines formalités administratives telles que les demandes de permis ou les passages en douane. Nous devons nous assurer que nos partenaires commerciaux et intermédiaires sont informés de nos standards et s'engagent à les respecter.

Il est indispensable d'informer immédiatement notre hiérarchie :

- si nous avons connaissance d'agissements susceptibles d'être contraires à notre politique en matière de lutte contre la corruption ;
- en cas d'extorsion ou de tentative d'extorsion, c'est-à-dire le paiement d'une somme d'argent ou de toute autre chose de valeur pour éviter l'atteinte immédiate à l'intégrité physique d'un collaborateur et documenter la demande de paiement de façon exhaustive.

Il n'est pas toléré d' :

- offrir, promettre ou donner de l'argent dont un paiement de facilitation ou toute autre chose de valeur (cadeaux, invitations...) à un représentant des autorités publiques, à un parti politique ou un acteur de la vie politique, à un syndicat ou un acteur de la vie syndicale ;
- offrir, promettre ou donner de l'argent ou toute autre chose de valeur (cadeaux, invitations...) à des organisations caritatives ou similaires, dans le but d'obtenir un quelconque avantage de la part d'un représentant des autorités publiques

- offrir, promettre ou donner de l'argent ou toute autre chose de valeur (cadeaux, invitations...) à un salarié ou représentant d'une autre entreprise pouvant l'amener à manquer de loyauté vis-à-vis de son entreprise, sous réserve de licéité bien entendu ;
- accepter ou solliciter de l'argent ou toute autre chose de valeur (cadeaux, invitations...) pouvant nous amener à manquer à notre obligation de loyauté ou être perçu comme influençant une relation commerciale ;
- avoir recourt à des intermédiaires pour faire ce que nous n'avons pas le droit de faire ou ce que nous nous interdisons de faire directement. Cela suppose que nous choisissons soigneusement et suivions étroitement nos partenaires commerciaux.

#### *Exemples :*

*Je viens de recevoir une invitation à une réception de la part d'un de mes prestataires. Je sais que lors de cette réception, des hommes d'affaires, des hommes politiques et des fonctionnaires seront présents. Puis-je accepter l'invitation en tant que représentant de l'entreprise ?*

Oui, si vous avez obtenu l'accord de votre hiérarchie pour y participer.

## Une entreprise qui encadre l'échange de cadeaux ou invitations entre les parties.

Les invitations, notamment à déjeuner, entre collaborateurs et partenaires, lesquelles participent à une bonne relation entre les personnes et peuvent faciliter la compréhension mutuelle, ne sont pas interdites mais doivent être équilibrées et respectueuses des principes éthiques édictés dans la présente Charte. Lorsque vous recevez ou offrez des cadeaux ou des invitations, les « règles d'or » sont la transparence totale vis-à-vis de votre hiérarchie, de rester dans les limites du raisonnable et de toujours s'interroger sur la façon dont cela pourrait être perçu publiquement.

Ainsi, lorsque vous recevez ou offrez des cadeaux ou invitations dans l'exercice de vos fonctions, vous devez impérativement en informer votre hiérarchie pour évaluer son caractère raisonnable et acceptable. Nous ne devons pas accepter les cadeaux ou invitations qui ne soient clairement d'une valeur symbolique.

Vous devez refuser tout avantage ayant pour effet de contrevenir aux règles classiques d'une concurrence loyale et saine. Il est enfin à noter que les éventuels cadeaux réceptionnés, aux caractères raisonnable et acceptable, n'ont toutefois pas à être retournés à l'expéditeur.

#### *Exemples :*

*Un fournisseur m'offre quelques produits peu coûteux. Ai-je le droit de les accepter ?*

Seuls les cadeaux ayant une valeur symbolique sont acceptables (cadeaux avec logo du fournisseur ou cadeau traditionnel type boîte de thé, loukoum, cornes de gazelles,...). Si le cadeau de votre fournisseur rentre dans ce cadre, vous pouvez l'accepter et le partager avec l'ensemble des collaborateurs. Dans le cas contraire, vous devez refuser poliment le cadeau en expliquant au fournisseur notre politique éthique. Comme dans tout cas similaire, vous pouvez demander l'appui de votre responsable hiérarchique pour prendre la décision la plus appropriée.

*Un partenaire commercial avec qui je négocie un nouveau contrat me laisse entendre que la négociation serait plus « efficace » autour d'une bonne table. J'ai l'impression que la marge de négociation va dépendre du montant de l'addition.*



Faites part de vos doutes à votre hiérarchie. Il sera peut-être nécessaire d'en parler avec la direction de votre partenaire car il est peu probable que celle-ci cautionne ce type de comportement de ses salariés. En tout état de cause, ne cédez pas à la tentation. Une saine négociation est basée sur la qualité d'un partenariat équilibré et non sur notre capacité à faire des cadeaux.

## Une entreprise qui encourage la confidentialité

Les informations ont une valeur, ainsi divulguer des informations internes sans y être autorisé peut nous porter préjudice. Nous devons tous assurer la protection des informations internes et ceux d'entre nous ayant accès à des informations confidentielles relatives à nos partenaires commerciaux ont la même obligation de les protéger contre toute divulgation. Ce devoir de confidentialité nous concerne tous et doit donc être assuré à l'égard des informations et données confidentielles dont nous pourrions avoir connaissance s'agissant de l'entreprise, des salariés, des clients, ou des fournisseurs. Nous devons donc tous nous sentir concernés et garantir la confidentialité des informations via un choix de communication approprié (papier, électronique, remis en main propre, lieux public ou salle de réunion...). En particulier, avant de partager une information interne (avec notre famille ou sur les réseaux sociaux), il est primordial de vérifier ce que nous avons le droit de communiquer.

### *Exemples :*

*Mes amis me posent souvent des questions sur mon travail : ils sont curieux de savoir dans quelles conditions nous fabriquons nos produits. Bien évidemment, je connais un grand nombre de réponses du fait de mon travail ; mais quelles informations puis-je vraiment leur communiquer ?*

Toute information (écrite, électronique, verbale ou sous toute autre forme) non disponible pour le public et à laquelle vous avez eu accès en votre qualité de collaborateur doit être considérée comme interne. Le fait de les révéler, même à des amis de confiance, n'est pas acceptable. Cela peut nuire aux intérêts de l'entreprise.

*Lors d'un déjeuner dans un restaurant, l'un de mes collègues aborde un important projet de réorganisation, n'est-ce pas imprudent de sa part ?*

Effectivement, il est primordial de toujours faire preuve de la plus grande discrétion et de la plus grande prudence lorsque nous évoquons des sujets confidentiels dans un lieu public (gare, restaurant, hôtel, moyen de transport collectif...), que ce soit dans le cadre d'un repas d'affaire ou en dehors du travail, les informations confidentielles de la société doivent toujours être protégées, chacun de nous devant éviter toute divulgation fortuite qui risquerait de nous causer préjudice.

## Une entreprise qui souhaite limiter ses impacts environnementaux

La protection de l'environnement est une préoccupation majeure de notre entreprise. Quelles que soient nos activités nous veillons toujours à nous assurer que nous respectons l'ensemble des normes et législations environnementales qui nous sont applicables.

Nous cherchons à réduire notre empreinte environnementale sur l'ensemble du cycle de vie de nos produits et dans nos comportements au quotidien quels que soient nos métiers.

Pour cela :

- nous favorisons les éco-gestes par des chartes de bonnes pratiques et la sensibilisation de nos salariés ;

- nous faisons de l'éco-conception un axe de développement de nos gammes de produits ;
- nous travaillons sur l'allégement et le recyclage des emballages des produits que nous proposons ;
- nous encourageons nos fournisseurs à s'inscrire dans une démarche de performance environnementale et à promouvoir la culture raisonnée ou biologique des fibres naturelles ;
- nous encourageons nos fournisseurs à réduire et supprimer les emballages individuels lorsque cela est possible ;
- nous souhaitons réduire autant que possible les quantités de déchets et en favoriser leur recyclage.

#### *Exemples :*

*Chaque jour, j'effectue un aller/retour d'une distance conséquente pour me rendre sur mon lieu de travail. J'ai conscience que tout cela a un impact sur l'environnement et souhaite savoir s'il existe des alternatives ?*

De nombreux collaborateurs effectuent quotidiennement les mêmes déplacements. Dans l'optique de réduire le coût que représente ces trajets pour chacun d'eux et de contribuer à limiter nos impacts environnementaux, nous encourageons le covoiturage ou le déplacement doux.

*Commercial, je suis particulièrement sensible à l'écologie. Je voudrais améliorer la performance environnementale de mes produits, mais mes fournisseurs me disent que ce sera nécessairement plus cher...* De nombreuses solutions sont aujourd'hui disponibles et peuvent être étudiées selon votre zone de sourcing. Vous devriez prendre contact avec des fournisseurs d'autres zones géographiques.

## Une entreprise a l'image de ceux qui la composent

Nous nous voulons respectueux du droit d'expression de nos salarié(e)s et à leur écoute, dès lors que la bienveillance est réciproque et saine. Nous sommes donc tous concernés par l'image et le ressenti que nous souhaitons relayer et diffuser à l'extérieur, auprès de nos clients, réseaux professionnels, sur les réseaux sociaux et dans notre environnement personnel.

Aussi, nous demandons chacun de nos collaborateurs de s'abstenir de parler au nom de l'entreprise sans en avoir eu l'autorisation préalable. Nous avons conscience de l'importance du développement des réseaux sociaux et respectons pleinement le droit pour tous de s'exprimer et de partager idées et opinions.

Néanmoins, nous rappelons à nos équipes de toujours faire preuve de réserve et d'éviter toute situation pouvant conduire à interpréter les propos tenus par une collaboratrice ou un collaborateur comme étant ceux de notre entreprise.

A nous tous, nous créons notre marque employeur et nous développons notre sentiment de fierté et d'appartenance en tant qu'ambassadeurs !

#### *Exemples :*

*J'ai participé à un roadshow, j'ai parlé avec un autre participant de mes activités professionnelles. Plus tard, j'ai compris que la personne qui était à côté de nous était une journaliste venue couvrir l'événement. Même si je n'ai rien dit de très confidentiel, je n'aimerais pas que mes propos se retrouvent en première page.*

Lorsque vous êtes à l'extérieur, vous devez toujours garder à l'esprit que vos propos sont susceptibles d'être repris lorsque vous vous trouvez dans une situation professionnelle ou personnelle en présence d'un journaliste. Si vous avez le moindre doute, contactez votre hiérarchie qui saura vous conseiller.

*Notre équipe a organisé une réunion dans un hôtel, ce qui nous a amenés à y dîner et y passer la nuit. Une personne de l'équipe a bu plus qu'elle n'aurait dû et s'est comportée de façon irrespectueuse envers le personnel de l'hôtel. Que dois-je lui dire ?* Bien que cet incident ait eu lieu au cours de la soirée, votre collègue était encore en mission. Au regard des autres clients de l'hôtel, il représentait toujours l'entreprise. Il est clair que son comportement est inacceptable.

## NOS ENGAGEMENTS D'EMPLOYEUR

Nous voulons que notre entreprise soit un lieu où il fait bon travailler. Nous savons que nos équipes représentent la ressource essentielle à notre performance. Nous encourageons ainsi le travail collaboratif, l'écoute active, la solidarité et le respect des différences. Les collaboratrices et collaborateurs doivent donc bénéficier d'un environnement de travail sûr et sain, où le talent et le mérite personnel sont reconnus, la vie privée respectée et le juste équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle pris en compte.

Nous encourageons un climat de respect et de bienveillance, pour que tout le monde puisse s'exprimer librement.

## Le respect des femmes et des hommes dans l'entreprise

Le respect est une valeur fondamentale. Il est illustré par notre volonté de respecter chaque individu qui le compose sans discrimination d'aucune sorte. Nous nous attachons à promouvoir l'égalité professionnelle réelle entre les femmes et les hommes, la diversité et le droit au travail pour tous, axant notre politique sociale sur les compétences et la performance. Ainsi, chaque individu doit pouvoir avoir accès à l'embauche, à la formation et à la promotion, quel que soit son âge, son sexe, ses origines ethniques ou nationales, sa religion, son activité syndicale, ou encore son état de santé. Tout manque de respect, notamment par des abus de langage, par des propos racistes, discriminatoires ou sexuels, ou par des comportements inappropriés, est donc contraire à l'éthique de notre société.

### *Exemples :*

*Je ne me sens pas à l'aise quand j'entends des mauvaises blagues à propos de mes collègues qui sont homosexuel(le)s. Que dois-je faire ?*

L'homophobie est totalement inacceptable. Chacun de nous a le droit au respect de l'autre. Nous voulons un environnement de travail ouvert et inclusif. Si vous rencontrez un problème de ce genre, essayez de faire comprendre à ceux qui font ces blagues que leur comportement n'est pas acceptable. Sinon, parlez-en à votre hiérarchie.

*Dans le cadre de la sélection d'un candidat pour un CDD, j'ai le sentiment qu'on me demande implicitement d'éviter de recruter une personne handicapée. Dois-je tenir compte de cette demande ?*

Non, nous condamnons toute forme de discrimination que ce soit dans la sélection de candidats ou dans l'exercice même du travail. La sélection d'un candidat doit se faire uniquement sur des critères objectifs au vu de ses compétences et de son mérite. Il est donc formellement interdit de tenir compte de telles considérations.

## Le respect de la santé et de la sécurité dans l'entreprise

Toutes nos équipes doivent travailler dans un environnement garantissant leur sécurité et leur santé physique et mentale. Nous mettons tout en œuvre pour garantir des espaces de travail agréables où il fait bon travailler, dans le respect des normes de sécurité et d'hygiène qui s'imposent. Vous êtes aussi un maillon essentiel pour votre sécurité et celle de vos collègues. Il convient ainsi de respecter les règles de sécurité applicables dans l'entreprise, de mesurer les risques pris et de prendre toutes les précautions d'usage en fonction des situations. Il est également impératif d'appliquer sans réserve les consignes en cas d'urgence sur leur lieu de travail.

La dignité humaine doit par ailleurs être respectée sans aucune condition. Tout comportement ou agissement contraire à ce droit, notamment toute forme de harcèlement moral ou sexuel, est inacceptable et contraire à nos valeurs.

### Exemples :

*J'ai un de mes collègues qui me semble très stressé en ce moment. J'ai déjà essayé de lui parler mais il refuse. Hier, il a fait un malaise au travail. Que dois-je faire ?*

Il est important que la hiérarchie de votre collègue soit immédiatement informée afin qu'elle puisse intervenir rapidement. Vous devez impérativement en faire part aux services concernés afin d'apporter toute l'aide nécessaire à votre collègue.

*Je ferme souvent l'agence après la tombée de la nuit. Quelquefois, je ne me sens pas en sécurité. J'ai alerté mes collègues, mais il ne s'est rien passé de plus. Dois-je remonter cela à quelqu'un d'autre dans l'entreprise ?*

Oui, prenez contact avec votre hiérarchie afin de discuter des solutions possibles pour éviter ce type de situation.

*Dans le cadre de réunions entre différents sites, il m'est parfois difficile d'arriver à l'heure sans avoir à dépasser les limites de vitesses autorisées. Dois-je faire abstraction de ces règles et donner la priorité à mes rendez-vous professionnels ?*

Non, la sécurité est l'une de nos principales préoccupations, la ponctualité ne peut en aucun cas justifier la violation de règles de sécurité routière. Pensez autant que possible à organiser vos réunions de façon à laisser une marge suffisante pour vos déplacements.

*Ma responsable hiérarchique peut se montrer très intimidante. Je sais que c'est pour nous inciter à faire un travail de qualité mais, parfois, elle peut se montrer vraiment humiliante, ce qui nuit au moral de toute l'équipe. Que puis-je faire ?*

Le rôle de votre responsable hiérarchique est de stimuler et de motiver son équipe à effectuer le travail de qualité attendu. Ainsi, s'il est tout à fait justifié qu'elle évalue la performance des membres de l'équipe ou fasse des commentaires à ce propos, elle doit également traiter son équipe avec respect et agir de manière appropriée. Si vous considérez que vous n'êtes pas traité de façon professionnelle, vous devez essayer d'en parler à votre manager. Vous pouvez également consulter votre N+1. Un bon environnement de travail nécessite l'implication et le soutien de tous, des responsables comme des équipes.

*Lors d'une soirée d'équipe, une de mes collègues a trouvé que notre supérieur hiérarchique avait un comportement inapproprié à son égard, notamment avec des gestes, regards et propos déplacés. Elle n'ose pas en parler, ne voulant pas paraître trop prude ni risquer de compromettre son évolution professionnelle. Que dois-je faire à ce sujet ?*

Vous devez encourager votre collègue à en parler à votre supérieur hiérarchique si elle s'en sent capable. Si votre collègue n'agit pas, ce sera à vous de le faire et de rapporter ce qu'elle vous a dit à votre

hiérarchique, même si vous ne connaissez pas la totalité des faits ou que vous n'en avez pas été le témoin direct. Il est essentiel de mettre un point d'arrêt à tout comportement inacceptable avant qu'il ne puisse dégénérer. Si cela vous est trop difficile, vous pouvez votre collègue ou vous utilisez la procédure de signalement interne en signalant ces faits par mail : [jlt@terredecrea.fr](mailto:jlt@terredecrea.fr)

## Conflits d'intérêts

Nous pouvons tous avoir à faire face demain à un conflit d'intérêts lié notamment à nos relations amicales, notre famille, nos placements financiers... Or, il est préférable d'éviter, dans la mesure du possible, les situations où nos intérêts personnels pourraient entrer en conflits avec les intérêts de l'entreprise. Dans pareil cas, la transparence est de mise pour qu'une analyse de la situation puisse avoir lieu.

### *Exemples :*

*Mon frère vient de lancer son activité et souhaite proposer ses services à l'entreprise. Il offre pour cela des tarifs attractifs particulièrement intéressants au regard de la concurrence. Puis-je le recommander auprès de la Direction ?*

Que cette offre soit intéressante ou non, il est important de signaler dès que possible tout conflit d'intérêts même potentiel tel qu'un lien de famille. L'offre de votre frère ne sera pas exclue et sera étudiée de manière objective au même titre que les autres. Un tel lien ne peut avoir pour effet d'influencer dans un sens favorable comme défavorable le choix de l'entreprise. Il va de soi que vous devez vous abstenir de participer à tout processus de décisions qui concernerait de près ou de loin l'activité de votre frère.

*Mon épouse travaille pour l'un de nos partenaires commerciaux. À la maison, nous ne parlons pas travail. Pourtant, des collègues ont émis l'hypothèse que je pourrais être dans une situation délicate. Que dois-je faire ?*

Ceci pourrait créer l'apparence d'un conflit d'intérêts. Vous devez en parler à votre hiérarchie. De plus, vous-même et votre épouse devez prendre toute disposition pour vous assurer que les informations confidentielles ou appartenant aux deux entreprises restent protégées.

## Le respect de la vie privée et des données personnelles

Nous nous engageons à ne collecter que les données personnelles nécessaires au bon fonctionnement de nos activités, ou si la loi nous l'impose, et à les conserver en toute sécurité. Ainsi, nous ne collectons pas spontanément d'informations relatives à l'état de santé, l'origine ethnique, la préférence sexuelle, les opinions politiques, ou les convictions religieuses. Les personnes pour lesquelles nous collectons des données personnelles doivent être informées du type d'information collectée et de l'utilisation qui en est faite. Ces données ne sont communiquées qu'aux seules personnes habilitées et qui ont un intérêt légitime à y avoir accès. Nous disposons des autorisations nécessaires à l'accès et au stockage des données personnelles et nous engageons à ne les conserver que pour la durée née de la finalité juridique ou professionnelle pour laquelle elles ont été collectées. Nous veillons au respect de la vie privée de chacun des collaborateurs de la société.

### *Exemples :*

*Notre Service Client vient de recevoir un email d'une cliente qui veut savoir quelles données personnelles nous avons la concernant et qui nous demande de les détruire. Faut-il satisfaire sa demande ?*

Oui, nous respectons toujours la demande d'une cliente qui ne souhaite pas que nous utilisions ses données personnelles à des fins marketing et nous devons nous assurer que les listes de contacts sont régulièrement tenues à jour.

*L'un de mes collègues a récemment subi une opération. Je souhaiterais lui envoyer un petit mot dans le cadre de son rétablissement mais on refuse de me donner son adresse. Que puis-je faire ?*

Il est important de rappeler que tout le monde a droit au respect de sa vie privée et que ce collègue ne souhaite pas nécessairement que son adresse puisse être librement connue et accessible par tous. Parlez-en avec votre hiérarchique qui pourra éventuellement transmettre votre message sans pour autant vous donner directement l'adresse de votre collègue.

*Pourquoi notre entreprise a-t-elle besoin d'avoir accès à des données personnelles ?*

Nous avons besoin de collecter et d'utiliser des données personnelles afin de répondre aux divers besoins des collaborateurs, clients et parties prenantes. Par exemple, nous utilisons des adresses e-mails pour envoyer à des clients ou des candidats les informations dont ils ont besoin. Nous collectons des données pour des actions marketing ou pour la base de données CRM. Nous avons besoin d'informations personnelles concernant nos collaborateurs afin notamment de gérer leur paie ou pour des raisons juridiques.

## Le respect des ressources mises à disposition

Le gaspillage ou une mauvaise utilisation des ressources mises à notre disposition nuisent aux performances opérationnelles et financières de l'entreprise, et plus généralement à l'environnement. Les ressources de la société (matériel, temps de travail, véhicule de service...) n'ont donc pas à être utilisées à des fins personnelles, exception faite des outils de communication qui peuvent l'être de manière très limitée et dans le respect de notre entreprise. Par ailleurs, nous devons veiller à interdire l'accès à notre liste de contacts / carnet d'adresses électroniques professionnelles par des sites de médias sociaux (type Facebook, LinkedIn, etc.).

### *Exemples :*

*Je reçois régulièrement par e-mail la « blague du jour », que je trouve parfois très drôle. J'aimerais transférer certaines d'entre elles à mes collègues pour les mettre de bonne humeur le lundi matin, mais je ne suis pas certain que tout le monde apprécie. Que dois-je faire ?*

Il est déconseillé de faire suivre de telles « blagues ». Au-delà du risque lié à une possible pièce jointe infectée par un virus, n'oubliez pas que nous n'avons pas tous le même sens de l'humour. En particulier, les systèmes de courrier électronique et l'accès à l'Internet de la Société ne doivent jamais être utilisés pour accéder à, conserver, envoyer ou publier des documents qui ne sont pas conformes à cette charte éthique – notamment en ce qui concerne le respect dû aux personnes. Sont concernés bien évidemment les images à caractère pornographique ou sexuellement explicites, les textes politiques ou religieux, les commentaires à connotation raciste ou tout ce qui peut promouvoir la violence, la haine ou l'intolérance.

## PROCEDURE DE SIGNALEMENT INTERNE

Nous devons tous être garants du respect de ces dispositions et plus particulièrement des dispositions relatives à l'obligation d'intégrité, au respect des valeurs et des principes éthiques défendus par l'entreprise. S'il faut avant tout respecter la charte, il faut aussi en être les gardiens. L'entreprise attend ainsi de chacun d'entre nous, l'engagement :

- de ne pas rester impassible devant une situation contraire à cette obligation ;
- de signaler les faits dont ils auraient pu être témoin. Pour autant il ne pourrait être reproché de ne pas avoir mis en œuvre la présente procédure de signalement.

La voie normale pour évoquer de telles préoccupations est la hiérarchie et le gérant de l'entreprise, à savoir Jean-Luc TOUSSIROT, que vous pouvez contacter à l'adresse [jlt@terredecrea.fr](mailto:jlt@terredecrea.fr)

Cette adresse est également à disposition de tous ceux ayant besoin d'aide ou de conseil sur le contenu de la Charte et ses modalités de mise en œuvre, et qui n'auraient pas obtenu les réponses auprès de leur hiérarchie.

A réception du signalement, la direction sera chargée de traiter l'alerte dans les meilleurs délais (délai maximum de 48 heures pour la prise en charge et d'un mois pour le traitement) et dans le respect des principes de confidentialité, d'impartialité et de présomption d'innocence.

Toute enquête se déroulera par ailleurs dans le respect de la législation applicable, notamment s'agissant du respect du contradictoire.

Une fois le signalement réceptionné, la direction se charge de qualifier ce dernier :

- en s'assurant que les faits signalés relèvent bien de l'application de la présente charte éthique,
- en réalisant ou en confiant les investigations à réaliser à la personne la mieux à même d'identifier, de caractériser et de traiter les faits signalés.

S'en suit la phase d'investigation au cours de laquelle chacun est tenu d'apporter sa pleine et entière collaboration et de fournir, à première demande, toutes informations et documents utiles. La personne mise en cause sera informée de la nature des allégations portées à son égard. L'information pourra ne pas être immédiate s'il s'avère nécessaire, par exemple, de vérifier des faits, de préserver des preuves ou de saisir les autorités compétentes.

Les informations ne seront partagées qu'avec les seules personnes qui en auront un besoin légitime dans le cadre des investigations et pour garantir le traitement du signalement et/ou la prise de mesures appropriées.

La personne chargée des investigations communique un compte rendu à la direction, laquelle est chargée de statuer sur la ou les décisions à prendre pour faire cesser le trouble, sanctionner les faits et prévenir le risque. Dans la mesure du possible, la personne ayant mis en œuvre la présente procédure d'alerte, est informée des résultats de l'enquête.

Il est à noter qu'aucune personne de « bonne foi » ne sera ou ne pourra par ailleurs être sanctionnée ou faire l'objet de représailles pour avoir signalé des faits avérés ou potentiels de corruption, de trafic d'influence, d'iniquité, de conflit d'intérêt ou encore de discrimination, dans le respect de la présente procédure de signalement.

De « bonne foi » signifie ici qu'au moment de mettre en œuvre la présente procédure, des informations complètes et honnêtes sont communiquées, même si elles s'avèrent ultérieurement erronées. Quiconque considérant faire l'objet de représailles doit le signaler immédiatement et par les mêmes voies que celles décrites ci-dessus. En revanche, tout signalement mensonger et diffamatoire poursuivant un objectif contraire à nos enjeux de neutralité, d'équité et de respect, pourra être, quant à lui, tout autant sanctionné.