CODE DE BONNE CONDUITE ET ÉTHIQUE

AVANT-PROPOS

Depuis nos débuts, nous avons toujours aspiré à être bien plus qu'une simple entreprise. Nous nous sommes engagés à incarner des valeurs de transparence, d'éthique et d'excellence dans toutes nos activités. Au sein de nos métiers de l'externalisation commerciale — force de vente, merchandising, animation commerciale ou encore formation — votre rôle est essentiel pour maintenir et renforcer notre réputation.

Nous savons que notre succès repose non seulement sur la qualité de nos services, mais aussi sur notre capacité à agir avec intégrité et à respecter les normes les plus élevées. C'est pourquoi nous avons élaboré ce « Code de Bonne Conduite et Éthique », qui définit clairement les attentes en matière de comportement et de prise de décision.

Ce Code est bien plus qu'un document ; il est le reflet de notre engagement collectif envers la transparence et l'honnêteté. Il guide chacune de nos actions et décisions, qu'elles concernent nos interventions terrain, notre management, notre gestion ou toute autre activité.

La Loi N° 2016-1691 du 9 décembre 2016, qui vise à renforcer la transparence, à lutter contre la corruption et à moderniser la vie économique, confirme et soutient les valeurs que nous avons toujours défendues chez Upsell.

Ce code s'intègre à notre identité et nos valeurs, c'est aussi un élément fondateur et commun au sein du groupe SARAWAK. Il formalise nos engagements en matière de prévention du risque de corruption et définit les normes de comportement et les processus décisionnels applicables à nos activités.

Je vous encourage à lire ce Code avec attention et à le mettre en pratique au quotidien. Ensemble, nous avons la responsabilité de préserver les valeurs qui font la force d'Upsell et d'assurer notre succès durable.

Bruno Ardouin
Directeur Général
Upsell

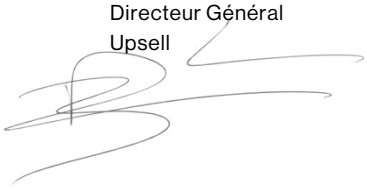

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS 2
TABLE DES MATIÈRES 4
CHAMP D'APPLICATION 6
1. CONFIDENTIALITÉ 7
2. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL 8
3. RESPECT DES ACTIFS 9
4. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION 10
5. CONFLIT D'INTÉRÊTS 11
6. PRATIQUES COMMERCIALES ET FINANCIÈRES 12
GOUVERNANCE 13

« La véritable réussite en affaires passe par l'adhésion à des principes éthiques solides. »

– Howard Schultz
Pour le meilleur ou pour le pire
(2011)

CHAMP D'APPLICATION

Le Code de Bonne Conduite et d'Éthique est applicable à l'ensemble des collaborateurs d'Upsell, quels que soient leur poste, leur lieu de travail ou leur type de contrat. Il est impératif que chacun respecte ces principes et ces règles.

Chaque nouvel employé reçoit ce Code lors de son intégration dans l'entreprise. Il est de votre responsabilité de lire et de comprendre ces directives dès le début de votre contrat. Vous devez également le consulter régulièrement pour vous assurer de suivre les normes éthiques attendues. Ce code peut évoluer et restera à votre disposition sur les espaces documentaires de l'entreprise.

Tous les départements d'Upsell sont chargés de mettre en œuvre et de faire respecter ce Code tout en tenant compte des lois locales. Cependant, en cas de divergence entre les réglementations locales et les dispositions de notre Code, les règles du Code prévalent.

Si vous avez des doutes ou des questions concernant l'interprétation des règles ou des lois applicables, il est crucial de consulter la direction avant de prendre toute décision ou de procéder à toute action. Le respect rigoureux de ce Code est essentiel pour maintenir l'intégrité, la transparence et la réputation d'Upsell.

1. CONFIDENTIALITÉ

En tant qu'entreprise de confiance pour nos clients, nous sommes régulièrement amenés à gérer des informations sensibles. Il est crucial que nous protégions ces informations avec le plus grand soin, afin de maintenir notre réputation et de respecter les engagements que nous avons pris.

Chaque information, qu'elle soit interne ou externe, financière, comptable, stratégique, commerciale, marketing, ou liée aux services, aux prix, aux tarifs, aux partenariats, aux traitements RH ou aux relevés en points de vente, doit être considérée comme confidentielle. Cela inclut toute donnée non publique, même si elle n'est pas protégée par un accord de confidentialité formel (NDA).

Toute divulgation, qu'elle soit intentionnelle ou accidentelle, directe ou indirecte, pourrait nuire à Upsell et à nos relations avec nos partenaires, fournisseurs ou clients. Cela pourrait également entraîner des conséquences négatives pour notre compétitivité et enfreindre nos engagements de confidentialité, qu'ils soient explicites ou implicites.

EN PRATIQUE

- ☑ Veuillez respecter scrupuleusement les règles et les processus en matière de gestion des données.
- ☑ Limitez au maximum la diffusion et l'impression de documents, et évitez de laisser des informations dans des lieux publics ou non sécurisés (clés USB, photocopies, etc.).
- ☑ Respectez les termes de votre contrat de travail et vos engagements de confidentialité, même après la fin de votre contrat, pour quelque raison que ce soit.
- ☑ Évitez les conversations sur des informations sensibles dans les lieux publics ou privés où des tiers non concernés pourraient entendre et exploiter ces informations.
- ☑ Protégez les écrans de vos appareils mobiles lors de travaux à distance dans les transports publics, les espaces de coworking, les salles d'attente ou partout où vous pourriez être en présence de tiers.
- ☑ Ne communiquez jamais d'informations confidentielles dans le but d'obtenir un avantage personnel, sauf dans le cadre de vos fonctions au sein du groupe.
- ☑ En cas de perte accidentelle ou de divulgation inappropriée d'informations dont vous avez connaissance, informez immédiatement la direction.

2. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Upsell est fortement engagé à respecter la vie privée de ses collaborateurs et des tiers avec lesquels il entretient des relations de travail, ainsi que leurs informations personnelles.

Les outils de pilotage et de reporting sélectionnés par Upsell garantissent la fiabilité des données géolocalisées au moment de leur saisie, dans le strict respect du cadre et des horaires de travail professionnels.

Les données à caractère personnel, telles que le nom, la date et le lieu de naissance, les numéros administratifs d'identification, les numéros de téléphone ou d'email personnel, ainsi que les données bancaires, sont conservées de manière strictement sécurisée. Chaque individu a un droit permanent d'accès et de contrôle sur ses propres données, et celles-ci sont utilisées exclusivement dans le cadre de l'exécution du contrat de travail avec Upsell, pour les besoins de l'entreprise uniquement.

Concernant les données des clients, aucune donnée personnelle de leurs clients ne peut être collectée. Seules les données professionnelles seront recueillies et répertoriées dans un objectif loyal, explicite et précis, et ce, uniquement pour la durée nécessaire à la finalité de leur traitement.

EN PRATIQUE

- ☑ Utiliser les données personnelles des collaborateurs uniquement dans le cadre du contrat de travail.
- ☑ Ne pas collecter de données personnelles concernant les clients ou les fournisseurs.
- ☑ Veiller à garantir la sécurité des données personnelles et à limiter le nombre de supports utilisés.
- ☑ Respecter les réglementations en vigueur, notamment le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).

3. RESPECT DES ACTIFS

Il est de la responsabilité de chaque collaboratrice et collaborateur de protéger les actifs corporels et incorporels de l'entreprise. Cela implique de s'assurer au quotidien qu'aucun actif ou moyen n'est détérioré, volé, utilisé de manière inappropriée ou détruit.

Les actifs concernés incluent, sans s'y limiter : les biens et équipements (véhicules, ordinateurs, téléphones, sacs, etc.), les produits confiés (échantillons, produits de démonstration, etc.), les logiciels et systèmes, ainsi que les titres de propriété ou de marque, et les ressources financières.

La marque, la réputation et l'image du groupe Upsell sont des actifs précieux qu'il est crucial de protéger. Le groupe ne communique que par le biais de canaux spécifiquement déterminés, et seules les personnes expressément désignées à cette fin sont autorisées à le faire.

Chaque actif doit être utilisé exclusivement dans le cadre des fonctions qui lui sont attribuées, en conformité avec leur objectif professionnel, et dans le respect des lois, règlements, chartes et procédures en vigueur au sein du groupe Upsell.

EN PRATIQUE

- ☑ Ne pas utiliser les actifs du groupe à des fins personnelles ou pour le bénéfice de personnes externes.
- ☑ Ne pas dégrader, soustraire ou détruire un actif du groupe.
- ☑ Toujours veiller à préserver et à utiliser les actifs avec soin, protection et discernement.
- ☑ Ne pas utiliser les moyens professionnels pour des activités illégales ou non éthiques de quelque nature que ce soit.
- ☑ Contacter la direction en cas de doute sur l'utilisation des actifs ou en cas de suspicion de fraude.
- ☑ Utiliser la messagerie et l'Internet du groupe uniquement dans le cadre professionnel strict.
- ☑ Toute sollicitation par un média doit être transmise à la direction.
- ☑ Ne pas participer à un panel en tant qu'expert ou représentant de l'industrie sans avoir obtenu l'accord préalable de la direction.
- ☑ S'abstenir de parler au nom d'un client ou d'un fournisseur sans autorisation appropriée.

4. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Upsell rejette fermement toute forme de corruption. Notre culture d'entreprise et de gouvernance ne tolère aucun acte de corruption, qu'il s'agisse d'offrir ou d'acquérir des avantages ou bénéfices de toute nature. Nous nous conformons strictement aux régulations sur la lutte contre la corruption et le blanchiment d'argent. Nos comptes et transferts sont gérés avec transparence, sous une gouvernance rigoureuse, et sont régulièrement audités.

La corruption est définie comme la promesse, l'offre ou la réception d'un avantage indu pour obtenir un bénéfice personnel, que ce soit directement ou indirectement. Nous réprouvons et condamnons toute forme de corruption, de trafic d'influence ou de délit d'entrave, et prenons des mesures immédiates contre ces pratiques, y compris des poursuites judiciaires si nécessaire.

Pour garantir notre développement à long terme, nous considérons ces pratiques comme extrêmement nuisibles à notre réputation, notre structure financière et la confiance de nos partenaires. Chaque collaborateur doit faire preuve d'intégrité, d'honnêteté et de transparence. Toute infraction grave entraînera des sanctions disciplinaires, pouvant aller jusqu'à des poursuites civiles et pénales, et le licenciement.

Les cadeaux et invitations, offerts ou reçus, ne sont acceptables que s'ils sont de faible valeur, non récurrents, et n'influencent pas les décisions commerciales.

EN PRATIQUE

- ☑ Refuser d'accepter ou d'offrir des avantages personnels à un acheteur pour gagner un référencement, une offre, un service.
- ☑ Refuser de corrompre un comptable pour altérer l'enregistrement de pièces ou dépenses.
- ☑ Refuser de dévoyer des offres commerciales pour en tronquer le principe afin de gagner des résultats immédiats (par exemple détourner des bons de réduction immédiats).
- ☑ Refuser d'offrir un voyage ou de prendre en charge une dépense personnelle significative (voyage familial, investissement personnel, etc.)
- ☑ Obtenir une autorisation écrite pour n'importe quel cadeau ou invitation dont la valeur pourrait être perçue comme excessive.
- ☑ Refuser toute somme d'argent à recevoir ou donner en contrepartie d'un avantage indu.
- ☑ Contractualiser toute offre de service ou produit dans les normes des pratiques du groupe.

5. CONFLIT D'INTÉRÊTS

Chaque collaborateur doit exercer ses responsabilités avec intégrité et loyauté.

Un conflit d'intérêts survient lorsque des intérêts personnels, directs ou indirects, entrent en contradiction avec les objectifs d'Upsell, du groupe ou compromettent la mission confiée. Cela peut affecter le jugement, l'intégrité des décisions et la loyauté. Les conflits d'intérêts sont strictement interdits.

Pour éviter ces situations, chaque personne doit être vigilante pour garantir l'impartialité et la neutralité de ses décisions professionnelles. Les conflits d'intérêts peuvent conduire à des infractions pénales, telles que la prise illégale d'intérêts, la concussion, le favoritisme ou la corruption.

EN PRATIQUE

- ☑ Ne pas investir dans une activité ou une entreprise concurrente à celle du groupe Upsell ou d'un de ses clients.
- ☑ Éviter toute activité indépendante de conseil ou autre activité, rémunérée ou non, directement ou indirectement, au sein d'une entreprise concurrente, chez un client ou un fournisseur.
- ☑ Refuser toute avance ou tout avantage visant à influencer une décision.
- ☑ Rejeter toute proposition d'affaires ou de commissions émanant d'un client, fournisseur ou concurrent.
- ☑ Ne pas accepter de biens ou services à usage personnel, acquis auprès de fournisseurs, à moins qu'ils ne soient disponibles pour le grand public.
- ☑ Ne pas utiliser des actifs personnels pour contourner l'interdiction d'usage des ressources professionnelles dans le but d'obtenir des avantages de tiers.
- ☑ Se demander si les intérêts personnels interfèrent avec ceux du groupe Upsell et, en cas de doute, consulter la direction pour clarifier la situation.

6. PRATIQUES COMMERCIALES ET FINANCIÈRES

Upsell, tout comme chaque agence du groupe, refuse de participer à des ententes commerciales qui faussent le principe de libre concurrence et violent le droit de la concurrence, tels que les pratiques de partage de marchés, de fixation commune des prix ou d'abus de position dominante.

Nos offres commerciales et appels d'offres sont réalisés avec transparence, loyauté, régularité et honnêteté.

Il est crucial pour le groupe, ses actionnaires et partenaires, de disposer d'informations fiables, sérieuses et rigoureuses. Nos données commerciales et financières sont auditées semestriellement et doivent être complètes, détaillées et précises pour refléter correctement toutes nos opérations.

Chaque collaborateur doit déclarer toutes les opérations avec exactitude et exhaustivité.

EN PRATIQUE

- ☑ Ne pas modifier un document comptable ou toute autre information pour le rendre trompeur.
- ☑ Ne pas créer d'information destinée à dissimuler une irrégularité.
- ☑ Ne pas falsifier des factures. Ne pas utiliser de « note de débit » à la place de factures.
- ☑ Toute transaction comptable doit être dûment enregistrée.
- ☑ Tout rapport légal doit être juste, complet et réalisé dans les délais exigés.
- ☑ Toujours protéger et préserver l'intégrité originale des documents.
- ☑ Répondre dans les délais et en respectant les lois et règlements à toute demande de l'administration.
- ☑ En cas de doute, interroger la direction.

GOUVERNANCE

Les réponses à des questions éthiques ne sont pas toujours évidentes, et il est légitime de ressentir un doute ou de se sentir perturbé quant à la conduite à adopter.

Toute préoccupation peut être communiquée de manière confidentielle, sans crainte de représailles, soit directement à la direction, soit via les représentants du personnel, qui agiront comme des interlocuteurs confidentiels.

La question doit être posée avec précision et illustrée par un exemple concret. Une réponse formelle et précise sera fournie en retour.

Toute situation ou tout comportement non conforme au code doit être signalé à la direction dans les plus brefs délais, par tout moyen direct, qu'il s'agisse d'un rendez-vous, d'un email ou d'un appel téléphonique.

Aucune mesure de rétorsion ne sera prise tant que les informations sont fournies de bonne foi, sans malveillance ni recherche d'intérêt personnel. En revanche, une sanction disciplinaire, au minimum un rappel à l'ordre, pourra être appliquée en cas d'alerte dévoyée.

INFORMATIONS D'ÉDITION :

Titre du document	: CODE DE BONNE CONDUITE ET ÉTHIQUE
Document crée par	: Upsell
Date de révision	: 05/09/2024 15:21:00
Version du document	: v1.2