
CHARTRE ÉTHIQUE



SOMMAIRE

P3. LES VALEURS DE CEZAM

P4. Message de la direction

P5. A qui s'applique la Charte Ethique ?

P6. Comment donner l'exemple ?

P6. Comment répondre aux questions de vos équipes ?

P7. NOS ENGAGEMENTS D'ENTREPRISE RESPONSABLE

P8. Une entreprise qui respecte les hommes

P9. Une entreprise qui contrôle sa sécurité et la qualité de ses produits

P9. Une entreprise qui respecte ses partenaires et les autorités publiques

P11. Une entreprise intègre qui lutte contre la corruption et le trafic d'influence

P12. Une entreprise qui encadre l'échange de cadeaux ou invitations entre les parties

P13. Une entreprise qui encourage la confidentialité

P14. Une entreprise qui souhaite limiter ses impacts environnementaux

P15. Une entreprise à l'image de ceux qui la composent

P16. NOS ENGAGEMENTS D'EMPLOYEUR

P17. Le respect des femmes et des hommes dans l'entreprise

P18. Le respect de la santé et de la sécurité dans l'entreprise

P19. Conflits d'intérêts

P20. Le respect de la vie privée et des données personnelles

P21. Le respect des ressources mises à disposition

P22. PROCEDURE DE SIGNALEMENT INTERNE

LES VALEURS DE CEZAM

Cézam structure son management autour de 7 valeurs-clé, qui définissent sa responsabilité envers ses clients, ses collaborateurs et ses partenaires.

Le respect

Le respect est un gage d'acceptation de la diversité des personnes, d'adaptation aux différentes cultures, ainsi que de rigueur vis-à-vis de nos règles et de nos bonnes pratiques.

L'humilité

L'humilité est une valeur humaine forte au sein de Cézam. L'ouverture sur autrui, la capacité à se remettre en question et l'envie d'améliorer nos pratiques sont un gage important de la pérennité de l'entreprise.

L'esprit commerçant

L'esprit commerçant constitue notre ADN et guide l'ensemble de nos actions. Chaque jour nous mobilisons nos compétences pour satisfaire nos clients et faire vivre l'esprit entrepreneurial qui est en nous : relever de nouveaux défis, sortir du cadre et être force d'initiative sont nos raisons d'être.

La réactivité

La réactivité est une nécessité et une force sur un marché en constante évolution. Le

Cézam met en œuvre une organisation basée sur la rapidité dans l'identification des nouvelles idées, dans la prise de décision et dans la mise en application.

La proximité

La proximité est la clé pour construire des relations solides et durables avec nos salariés, avec nos clients et avec nos fournisseurs. Nous sommes convaincus que c'est seulement en étant proches de nos partenaires que nous pourrions comprendre les besoins, répondre aux attentes, gagner la confiance mutuelle et bénéficier du partage d'expérience.

La passion

La passion pour notre métier, notre enthousiasme, le « plaisir de gagner ensemble », c'est ce qui nous anime. En rejoignant Cézam, on intègre la « TRIBU

» !

Le progrès

Le progrès est celui technique et humain, auquel chacun d'entre nous contribue activement. En confiant à nos collaborateurs de véritables responsabilités et en s'appuyant sur une acquisition permanente des connaissances, nous construisons des organisations dynamiques et projetées vers le futur.

MESSAGE DE LA DIRECTION

« Vous avez fait le choix de collaborer avec Cézam : je souhaite vous partager ici **nos ambitions, nos engagements et nos attentes.**

Cézam a pour mission de proposer aux client(e)s une expérience commerciale qualitative, respectueuse et différenciante.

Cette mission se traduit par notre ambition de proposer à nos client(e)s un service accessible, co-construit avec nos partenaires. Cette ambition est illustrée par notre signature « **Vous ouvre les portes du crédit.**

La citation de Teilhard de Chardin « **Rien n'est achevé, tout reste à construire** », devenue notre devise, reflète notre volonté de continuer à développer nos activités,

nos ressources humaines, notre projet d'entreprise pour rester un acteur majeur sur un marché en profonde mutation.

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 d'innovation, 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. Nous comptons sur vous pour les faire vivre ! »

A QUI S'APPLIQUE LA CHARTE ETHIQUE ?

Cette Charte Éthique s'applique à tous ceux représentant Cézam dans les pays où Cézam est présent, dans le respect des normes internationales, législations et réglementations locales.

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 permettre à Cézam de poursuivre son développement en toute sécurité.

Rôle des Collaborateurs

Chaque collaborateur 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 ?

La Charte Éthique est publiquement disponible sur le site internet institutionnel de Cézam.

- 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 les personnes compétentes (votre hiérarchie, un expert interne, etc.) et d'en discuter ouvertement avant d'agir.

Cézam met à la disposition de l'ensemble de ses salariés un dispositif d'Alerte décrit ci-après, permettant 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, les ressources humaines et les représentants du personnel. Le Dispositif d'Alerte constitue un recours lorsque la situation l'impose.

Rôle des Responsables d'équipe

En tant que responsable d'équipe, 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

- Votre équipe fera 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 Cézam, 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

REPONDRE AUX QUESTIONS DE VOS EQUIPES ?

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.

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 la Société 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 jusqu'au sommet ?

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 de Cézam

NOS ENGAGEMENTS D'ENTREPRISE RESPONSABLE

Notre stratégie consiste à proposer à nos clients des services d'analyse automatisée de crédit, dans le respect des normes de conformité 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 des pays où nous avons une activité et nous soutenons la lutte contre la corruption.

Nous assurons à nos actionnaires une rentabilité à long terme en protégeant et

en faisant le meilleur usage des actifs de l'entreprise.

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 apportons une contribution positive dans les pays et aux communautés où nous sommes présents. Nous respectons les cultures et les sensibilités locales. 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.

Sommaire

PAGE 8

Une entreprise qui respecte les hommes

PAGE 9

Une entreprise qui contrôle la sécurité et la qualité de ses produits

PAGE 9

Une entreprise qui respecte ses partenaires et les autorités publiques

PAGE 11

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

PAGE 12

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

PAGE 13

Une entreprise qui encourage la confidentialité

PAGE 14

Une entreprise qui souhaite limiter ses impacts environnementaux

PAGE 15

Une entreprise à l'image de ceux qui la composent

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.

Nos activités et notre développement doivent également passer par **le respect des traditions sociales et culturelles** des communautés et pays dans lesquels nous nous implantons.

Nous voulons notamment poursuivre notre démarche visant à construire des partenariats responsables et ainsi contribuer au développement économique et social de ces territoires.

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 pour Cézam 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 la politique de Cézam en la matière. À défaut de changement dans son mode de fonctionnement, il est clair qu'aucune relation d'affaires ne pourra être conclue avec ce partenaire.

UNE ENTREPRISE QUI CONTROLE LA SECURITE & LA CONFORMITE DE SES SERVICES

Gage de confiance et de notoriété pour Cézam vis-à-vis de leurs clients, la **sécurité et la conformité des services** commercialisés sont une priorité.

Nous nous engageons à **respecter l'ensemble des réglementations et normes** applicables encadrant le développement et la commercialisation de nos produits.

Nos services doivent être conformes aux normes de contrôle de Cézam.

Si nous avons connaissance d'une réclamation d'un client, nous devons lui demander de contacter le Service Clients concerné, et lorsque cette réclamation fait apparaître un problème potentiel de sécurité, nous assurer de l'information immédiate de notre hiérarchie ou de la direction SSI.

Je suis en contact avec un client qui met en avant une faille de sécurité. Que dois-je faire ?

Quelle que soit la façon par laquelle vous l'apprenez et bien que cela ne puisse pas être nécessairement dû à notre service, vous devez toujours et immédiatement faire remonter cette information afin qu'une étude approfondie soit organisée par la direction SSI.

Je viens de recevoir un rapport de test d'un fournisseur indiquant des résultats très légèrement inférieurs au standard de Cézam. Puis-je l'accepter afin de respecter les délais de livraison des analyses de crédit ?

La conformité et la sécurité étant d'une grande importance, vous ne pouvez pas passer outre les exigences de votre marque. Vous devez en parler avec votre hiérarchie et avec le RSSI.

UNE ENTREPRISE QUI RESPECTE SES PARTENAIRES ET LES AUTORITES PUBLIQUES

Nous agissons de manière **éthique, loyale et professionnelle** dans nos relations avec l'ensemble des acteurs présents sur le marché que ce soit 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 la position de Cézam sur le marché 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.

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 prêtez attention et l'informer, par écrit, qu'il doit trouver d'autres clients. Si après une saison de collaboration, Cézam est toujours l'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 1^{er} 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 INTEGRE 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 pour les communautés dans lesquelles nous opérons et porte préjudice à l'entreprise. La corruption est interdite dans l'ensemble des pays où nous sommes présents particulièrement lorsque des

Nous devons nous assurer que nos partenaires commerciaux et intermédiaires sont informés de nos standards et s'engagent à les respecter en particulier lorsqu'ils ont vocation à nous représenter dans des pays où le risque de corruption est élevé.


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.

de valeur pour éviter l'atteinte immédiate à l'intégrité physique d'un collaborateur de Cézam et documenter la demande de paiement de façon exhaustive.


Il n'est pas toléré d' :

+ Offrir, promettre ou donner de l'argent

CORRUPTION VS TRAFIC D'INFLUENCE



CORRUPTION
C'EST QUOI ? Rémunérer ou **OFFRIR DES AVANTAGES DIVERS** à un décideur public ou privé.
OBJECTIF : Influencer une décision prise dans le cadre de ses fonctions. Elle peut être active (le corrupteur) ou passive (le corrompu).



TRAFIC D'INFLUENCE
C'EST QUOI ? Rémunérer ou offrir des avantages à un **INTERMÉDIAIRE** exerçant une influence sur une personne dépositaire de l'autorité publique.
OBJECTIF : Obtenir une décision ou un avantage.

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 pour Cézam 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 ;

Il est indispensable d'informer immédiatement notre hiérarchie ou la direction Compliance :

+ 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

+ Accepter ou solliciter de l'argent ou toute autre chose de valeur (cadeaux, invitations...) pouvant nous amener à manquer à notre obligation de loyauté vis-à-vis de Cézam 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 consultants, sous-traitants, agents et autres partenaires commerciaux.

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 Cézam ?

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

On m'a conseillé d'embaucher un « consultant » pour m'aider à obtenir les autorisations requises. Ce consultant m'a réclamé une avance substantielle en m'assurant qu'il l'utiliserait pour « accélérer les démarches ». Devons-nous nous en inquiéter ?

Oui. Si vous soupçonnez qu'un intermédiaire agit de façon irrégulière, ne lui versez pas d'acompte ni aucune autre somme avant de d'avoir la garantie qu'aucun paiement illicite n'ait été fait ou est envisagé. Vous devez par ailleurs en informer votre supérieur hiérarchique

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. Ils doivent être remis au service Accueil ou Communication de l'entreprise, en vue de l'organisation d'une loterie annuelle au profit de tous les salariés.

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, etc). Si le cadeau de votre fournisseur rentre dans ce cadre, vous pouvez l'accepter et le remettre au service communication de Cézam pour la tombola annuelle. 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 CONFIDENTIALITE

Les informations ont une valeur, ainsi divulguer des informations internes sans y être autorisé peut porter préjudice à Cézam.

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.

Mes amis me posent souvent des questions sur mon travail : ils sont curieux de savoir dans quelles conditions nous développons nos services. 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 de Cézam, 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 causer préjudice à Cézam.

UNE ENTREPRISE QUI SOUHAITE LIMITER SES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

La **protection de l'environnement** est une préoccupation majeure de Cézam.

Quels que soient ses activités et ses lieux d'implantation, Cézam veille à toujours s'assurer qu'il respecte l'ensemble des normes et législations environnementales qui lui 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'Eco-conception web un axe de développement de nos services ;

+ Nous travaillons sur l'allègement des pages web et la rédaction de code optimisé ;

+ Nous encourageons nos fournisseurs à s'inscrire dans une démarche de performance environnementale et à promouvoir les serveurs à faibles émissions ;

+ Nous souhaitons réduire autant que possible les quantités de déchets et en favoriser leur recyclage.

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.

Acheteur, je suis particulièrement sensible à l'écologie. Je voudrais améliorer la performance environnementale de mes services, mais mes fournisseurs me disent que ce sera nécessairement plus cher...

De nombreuses solutions sont aujourd'hui disponibles et peuvent être étudiées. Vous devriez prendre contact avec les équipes en charge de la performance des fournisseurs afin qu'elles puissent vous aider à analyser la situation et trouver la réponse adaptée à votre initiative.

UNE ENTREPRISE A L'IMAGE DE CEUX QUI LA COMPOSENT

Dans nos interventions professionnelles et plus largement dans nos propos tenus sur Cézam, **nous représentons Cézam** auprès des tiers.

Cézam se veut **respectueux du droit d'expression** de ses 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, Cézam demande à chacun de ses 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 Cézam.

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

J'ai participé à une conférence et lors du cocktail de bienvenue, j'ai parlé avec un autre participant de mes activités au sein de Cézam. Plus tard dans la soirée, j'ai compris que la jeune femme qui était à côté de nous était une journaliste venue couvrir la conférence. 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 la Direction 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 Cézam. Il est clair que son comportement est inacceptable.

NOS ENGAGEMENTS D'EMPLOYEUR

Nous voulons que Cézam 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 collaboratrice 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.

Sommaire

PAGE 17

Le respect des femmes et des hommes dans l'entreprise

PAGE 18

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

PAGE 19

Conflits d'intérêts

PAGE 20

Le respect de la vie privée et des données personnelles

PAGE 21

Le respect des ressources mises à disposition

LE RESPECT DES FEMMES ET DES HOMMES DANS L'ENTREPRISE

Le **respect** est une valeur fondamentale de Cézam.

Il est illustré par notre volonté de respecter chaque individu qui le compose sans discrimination d'aucune sorte.

Cézam s'attache ainsi à promouvoir dans toutes ses entités, **l'égalité professionnelle** réelle entre les femmes et les hommes, la **diversité** et le droit au travail pour tous, axant sa **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 dans Cézam, 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 Cézam.

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, ou à la Direction.

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, Cézam condamne 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. La direction des ressources humaines et la chargée de mission handicap sont à votre disposition pour vous accompagner dans ce cas.

LE RESPECT DE LA SANTE ET DE LA SECURITE DANS L'ENTREPRISE

Toutes nos équipes doivent travailler dans un environnement garantissant leur **sécurité et leur santé physique et mentale**.

Cézam met 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.

On m'a demandé exceptionnellement de passer outre un système de sécurité pour ne pas ralentir la productivité. Que dois-je faire ?

On ne doit jamais désactiver, déconnecter ou neutraliser un système de sécurité ou un équipement de contrôle sans l'approbation préalable d'un responsable sécurité. Si votre responsable insiste, vous devez refuser et en informer votre direction générale. La sécurité est un engagement absolu qui ne doit en aucun cas être compromise.

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 les Ressources Humaines et la hiérarchie de votre collègue soient immédiatement informées afin qu'elles puissent intervenir rapidement.

Vous devez impérativement en faire part aux services concernés afin d'apporter toute l'aide nécessaire à votre collègue.

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.

Mon responsable hiérarchique peut se montrer très intimidant. Je sais que c'est pour nous inciter à faire un travail de qualité mais, parfois, il peut se montrer vraiment humiliant, 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, il 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 responsable Ressources Humaines. 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. Sinon, elle doit signaler cette situation au Directeur des Ressources Humaines. Si votre collègue n'agit pas, ce sera à vous de le faire et de rapporter ce qu'elle vous a dit à votre Directeur des Ressources Humaines, 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 : compliance@cezam.io

CONFLITS D'INTERETS

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 Cézam.

Dans pareil cas, la **transparence** est de mise pour qu'une analyse de la situation puisse avoir lieu.

Mon frère vient de lancer son activité et souhaite proposer ses services à Cézam. 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 des partenaires commerciaux de Cézam. 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 ou à votre Directeur des Ressources Humaines. 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 PRIVEE ET DES DONNEES PERSONNELLES

Cézam s'engage à ne collecter que les données personnelles nécessaires au bon fonctionnement des activités, ou si la loi lui 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.

Cézam dispose des autorisations nécessaires à l'accès et au stockage des données personnelles et s'engage à ne les conserver que pour la durée née de la finalité juridique ou professionnelle pour laquelle elles ont été collectées.

Cézam s'engage par ailleurs à ne pas transférer les données personnelles de ses salarié(e)s en dehors du pays dans lequel elles ont été collectées.

Nous devons enfin veiller au respect de la vie privée de chacun des collaborateurs de Cézam.

Notre Service Client vient de recevoir un e-mail d'un client 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. Faites-vous aider par les experts internes pour répondre au mieux à la demande de ce client.

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 les Ressources Humaines qui pourront éventuellement transmettre votre message sans pour autant vous donner directement l'adresse de votre collègue.

Pourquoi Cézam a-t-il 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 A 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 la charte d'usage des systèmes d'information de Cézam.

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.).

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.

Bien que la voie normale pour évoquer de telles préoccupations soit la **hiérarchie** ou la Direction des Ressources Humaines, Cézam met à disposition un dispositif permettant de contacter un « **comité Ethique** » :

+ Par courrier électronique à l'adresse suivante :
compliance@cezam.io

+ Par courrier : CEZAM (**Direction Ethique**) – 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX

Ce dispositif est également mis 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 ou du service Ressources Humaines.

A réception du signalement, le « comité ETHIQUE » sera chargé 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 locale applicable, notamment s'agissant du respect du contradictoire.

Le « comité Ethique » est composé :

- + CEO de Cézam
- + COO de Cézam

Une fois le signalement réceptionné, le comité « Ethique » se charge de qualifier ce dernier :

+ En s'assurant que les faits signalés relèvent bien de l'application de la présente **charte Ethique** de Cézam,

+ En confiant les **investigations** à réaliser à la direction de Cézam 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 Direction chargée des investigations communique un compte rendu à au comité « Ethique », lequel est chargé 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'aucun toute 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.