

Code de conduite AVEM

Janvier 2022

Unité Conformité

conformite@avem-groupe.com



Préface

La conformité est partie prenante du socle de notre stratégie, car elle est indissociable de nos engagements vis-à-vis des clients et de la société. C'est bien le moins que nous puissions faire que de garantir à nos clients ainsi qu'à toutes nos parties prenantes que nous respectons la loi, les règlements, et les normes professionnelles !

Au-delà de l'application pure et simple des règles, il y a l'ambition qui nous anime d'être utile, d'être une force de progrès pour nos clients, nos actionnaires, nos fournisseurs et partenaires, mais aussi pour nous-mêmes. Nous l'exprimons évidemment à travers notre raison d'être : « Agir chaque jour avec nos clients, grâce à notre énergie collective, pour construire ensemble les parcours de paiement de la société de demain ».

Notre Code de Conduite matérialise cet état d'esprit, il traduit opérationnellement notre Charte Ethique et nous sert de repère pour la structuration et la mise en œuvre de nos activités. C'est une boussole qui nous guide au quotidien et nous protège des dérives et des écueils.

Ce Code de Conduite n'a de valeur que si chacun se l'approprie et l'utilise : alors, lisons-le, partageons-le, appliquons-le et faisons-le vivre !

Jacques GILLET
Directeur Général



1. Nos Engagements.....	4
2. Utilisation de notre code de conduite.....	5
3. Nos règles de conduite	8
L'éthique au quotidien	8
En matière de relations avec les clients et fournisseurs	10
1. Relations avec les clients	10
2. Données à caractère personnel des clients	13
3. Choix équitable du fournisseur	15
4. Relations responsables avec les fournisseurs	18
5. Concurrence.....	20
En matière sociale, environnementale et sociétale.....	23
6. Protection des données des collaborateurs	23
7. Santé et Sécurité au travail	25
8. Non-discrimination.....	27
9. Diversité et mixité	29
10. Lutte contre le harcèlement.....	31
11. Activités extra professionnelles	33
12. Démarche environnementale	35
En matière d'anticorruption	37
13. Droit d'alerte	39
14. Lutte contre la corruption.....	41
15. Conflits d'intérêts.....	43
16. Lutte contre les paiements de facilitation	45
17. Les cadeaux et invitations	47
18. Trafic d'influence, agents publics, lobbying et financement des partis politiques	49
En matière de protection et de réputation du groupe.....	51
19. Confidentialité	51
20. Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	54
21. Sanctions internationales	55
22. Prévention de la fraude	57
23. Utilisation des réseaux sociaux	59



1. Nos Engagements

Le groupe AVEM s'est doté d'une Charte Ethique qui reprend les principes d'actions et de comportement à respecter vis-à-vis de nos clients et de l'ensemble de nos parties prenantes, les collaborateurs, les fournisseurs et prestataires, les représentants de l'Etat, les associations et ONG, les actionnaires.

Si notre Charte Ethique affirme nos engagements, notre identité et nos valeurs ainsi que nos principes d'action, notre Code de conduite vient mettre en pratique les engagements de notre Charte qui est le socle de la conduite éthique et professionnelle à tenir par tous.

Notre Code de conduite est pensé pour guider au quotidien chacune de nos actions, décisions et comportements. Il est le fruit d'une co-construction permanente entre l'ensemble des métiers et les Directions du Développement Humain, de la Gestion des Moyens, de la Communication, du Marketing, de la Conformité et du Juridique. Il décline des situations spécifiques qui illustrent différentes activités portées par les métiers.

Au-delà de l'application de l'ensemble des règles législatives, réglementaires et professionnelles qui régissent nos différentes activités, notre Code de conduite traduit notre volonté de faire encore plus pour servir au mieux nos clients et l'ensemble de nos parties prenantes.

A ce titre, le code de conduite ne doit pas être considéré comme une somme de contraintes mais comme l'expression des valeurs que nous partageons

2. Utilisation de notre code de conduite

Le Code de conduite du groupe AVEM décline, en règles concrètes et comportements au quotidien, les valeurs du Groupe contenues dans la Charte éthique.

C'est un outil et un guide nous permettant de mieux expliciter nos obligations professionnelles, et d'adopter un comportement conforme à l'éthique et aux valeurs du Groupe AVEM.

À qui s'applique le code ?

Le code de conduite s'applique à nous tous : administrateurs, dirigeants, managers et collaborateurs, quelles que soient notre situation et notre fonction au sein du Groupe AVEM.

Quels objectifs et comment lire le code ?

Notre Code de conduite est un document de référence et un outil d'aide à la prise de décision dans le respect de nos valeurs, de nos principes éthiques, et bien entendu du droit.

Il précise, par thème, les comportements professionnels à respecter et à promouvoir dans le cadre de nos fonctions et de nos relations de travail.

Nos règles de conduite sont organisées en quatre volets :

- le volet « relations avec les clients et les fournisseurs » ;
- le volet « social, environnemental et sociétal » ;
- le volet « anticorruption » ;
- le volet « protection et réputation du Groupe ».

Il convient de noter que le thème transversal des conflits d'intérêts a été positionné dans le volet anticorruption.

Pour aller plus loin, des cas pratiques et leur mise en application permettent d'illustrer les principes présentés dans le Code.

Pour autant, notre Code de conduite ne se veut pas exhaustif et ne prétend pas répondre à toutes les interrogations ou aborder tous les cas possibles, notamment dans ce qu'il convient de faire ou de ne pas faire. C'est la raison pour laquelle, dans chaque situation ou pour toute décision prise, il convient de se poser les questions suivantes :

1. Est-ce légal ?
2. Est-ce en accord avec les valeurs de la charte éthique du Groupe et le code de conduite ?
3. Est-ce dans l'intérêt de nos clients et de nos parties prenantes ?
4. Ai-je bien pris en compte les risques et les conséquences engendrés par ma décision ?
5. Serais-je à l'aise si ma décision était rendue publique aussi bien en interne qu'en externe ?



Si la réponse à l'une de ces questions est négative, ou en cas de doute, il est nécessaire d'en parler préalablement à toute action. Pour cela, vous pouvez consulter votre manager, les directions du contrôle permanent, des Ressources Humaines, le service juridique ou toute autre direction appropriée en fonction du cas de figure et garder une trace du problème rencontré.

Qui veille à la mise en œuvre ? Qui l'actualise ?

L'unité Conformité, en appui notamment de la Direction du Développement Humain et RSE, met en œuvre le suivi et l'actualisation du Code de conduite.

Des points réguliers ont lieu au Comité RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), auquel assistent notamment le Directeur général ou son adjoint, le Responsable Conformité, la Directrice du Développement Humain, la directrice de la Gestion des Moyens et la responsable Communication (les comptes rendus sont transmis aux membres de la direction du Groupe AVEM).

Le contenu du Code pourra être amené à évoluer dans le temps, et il ne se substitue pas aux règlements et procédures internes du Groupe AVEM. Il est de votre devoir et responsabilité de les consulter et de vous y conformer.

Comment est accessible le code ?

Le Code de conduite est un document rendu public et partagé avec les parties prenantes. Il est accessible sur le site internet et l'intranet du groupe AVEM.

Quelle traduction au quotidien pour les collaborateurs ?

Nous devons tous avoir pris connaissance des principes présentés dans le Code de conduite et les respecter au quotidien dans l'exercice de nos fonctions.

De plus, nous adoptons et promouvons les valeurs et principes présentés dans le Code de conduite, avec vigilance et bienveillance.

Enfin, nous réalisons les formations qui nous sont proposées sur les thèmes du Code de conduite.

S'il ne fallait retenir qu'une règle :

Lorsque nous constatons ou soupçonnons un acte ou un comportement inapproprié, ou lorsque nous faisons l'objet de pression, il est du devoir de chacun d'en parler, sans attendre, à son manager.

Qu'est-ce que le droit d'alerte ?

Le dispositif d'alerte a pour objectif de renforcer la prévention des risques en donnant les moyens à l'ensemble des collaborateurs internes et externes ainsi que les partenaires commerciaux, de signaler des faits entrant dans le champ d'application décrit par la procédure « Droit d'alerte ». Un dispositif d'alerte interne destiné à permettre le recueil des signalements est mis à disposition.

Quel rôle et quelles attentes envers les dirigeants et managers ?

En tant que dirigeant ou manager, vous devez incarner les valeurs du Groupe inscrites dans la Charte Ethique et être exemplaire en matière d'application des principes du Code de conduite et du Règlement Intérieur. En tant que manager, vous devez rappeler à votre équipe que vous êtes à son écoute, créer un climat de confiance pour que vos collaborateurs n'aient pas d'hésitation à venir vous consulter en cas de difficultés.

Il est nécessaire que vous puissiez expliquer en quoi, et comment, s'applique notre Code à leurs fonctions.

Si vous avez des interrogations, n'hésitez-pas à solliciter, selon le sujet, la direction la plus à même de vous répondre (Conformité, Développement Humain...).

Faites preuve de vigilance, de transparence. Montrez qu'il est parfaitement possible d'atteindre les objectifs fixés, en agissant dans le respect de l'éthique et des valeurs du Groupe.

3. Nos règles de conduite

L'éthique au quotidien

L'éthique est une démarche visant à s'interroger en permanence sur la bonne conduite de nos actions au regard des valeurs et principes partagés au sein de l'entreprise et vis-à-vis des parties prenantes

Leur déclinaison en règles de conduite au titre de l'activité professionnelle définit notre déontologie.

L'éthique donne des repères quant à nos prises de décision et se rapporte ainsi :

- Aux valeurs du Groupe, à la validation et à l'adoption de ces valeurs et de ce référentiel éthique par la gouvernance de l'entreprise à son niveau le plus élevé.
- A la validation et à l'adoption de ces valeurs et de ce référentiel éthique par la gouvernance de l'entreprise à son niveau le plus élevé
- A une mission générale de garantir de l'identité d'appartenance et de la confiance nécessaire à la vie au travail et aux relations avec les parties prenantes.

La conformité renvoie à un environnement réglementaire, avec le respect des règles applicables aux établissements financiers, mais aussi aux moyens d'y parvenir avec :

- La mise en place des règles et procédures internes transposant dans l'entreprise les lois et réglementations ;
- L'existence d'une fonction de prescription et de contrôle qui permette à l'entreprise, notamment dans les secteurs d'activités réglementés, de prévenir, les risques majeurs de non-conformité.

L'éthique va au-delà de la conformité. Elle incite au respect des valeurs et des règles de conduite, la conformité quant à elle, vise à la prévention des violations du référentiel éthique et du droit afin de protéger l'entreprise contre des sanctions et contre le risque de réputation ou d'image.

Avoir un comportement éthique, c'est :

Être responsables dans nos relations avec les clients et les fournisseurs :

Toute relation doit être établie dans le respect des principes de loyauté et des engagements pris à l'égard de nos clients et de nos fournisseurs.

Respecter les personnes :

Appliquer rigoureusement le respect des droits humains et des droits sociaux fondamentaux.
Prévenir toute forme de discrimination ou de harcèlement.

Promouvoir la diversité et la mixité

Respecter les mesures relatives à la santé et la sécurité

S'assurer de la protection des données des collaborateurs et des clients
Favoriser un climat de travail favorable, source de performance et de satisfaction.

Respecter les engagements vis-à-vis de la société et de l'environnement :

Chaque administrateur, dirigeant et collaborateur, porte la démarche RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise), avec comme objectif la recherche de l'excellence dans les relations avec les clients et collaborateurs, ainsi que la maîtrise des risques.

Prévenir et détecter la corruption et le trafic d'influence :

La lutte contre la corruption est un objectif de bien commun majeur. En matière de prévention contre la corruption et le trafic d'influence, le groupe AVEM doit porter ses valeurs, en particulier : honnêteté, intégrité, loyauté, transparence, impartialité.

Le volet anticorruption, intègre les principes fondamentaux relatifs à la mise en place de mesures appropriées pour prévenir, détecter et dissuader les pratiques de corruption ou de trafic d'influence avec une « tolérance zéro ». Parmi les autres thèmes traités, figurent les cadeaux et invitations, les paiements de facilitation, les conflits d'intérêts, le mécénat, le sponsoring et la représentation d'intérêt (lobbying).

Faire preuve de vigilance au quotidien :

Pour maintenir la confiance, nous devons nous montrer responsables dans l'utilisation pouvant être faite des ressources et des informations accessibles dans l'entreprise, et nous prémunir contre tout risque de conflit d'intérêts.

Nous devons veiller également à ne pas diffuser indûment ou exploiter, pour notre propre compte ou pour le compte d'autrui, les informations confidentielles détenues.

S'abstenir de toute action susceptible de nuire à la réputation du groupe AVEM :

Nous sommes tous responsables de l'image du groupe AVEM véhiculée tant en interne qu'en externe. Le risque d'une publicité négative, en particulier sur les réseaux sociaux, est porteur d'impact potentiel sur l'image et d'une atteinte à la confiance qui est témoignée à notre Groupe.

Nous devons veiller à préserver notre réputation en respectant l'ensemble des principes présentés dans ce code, en veillant à ne pas tenir de propos pouvant engager le Groupe, à ne pas divulguer des informations confidentielles sur son environnement professionnel et ne pas participer à la diffusion de rumeurs.

En matière de relations avec les clients et fournisseurs

1. Relations avec les clients

Définition :

Le Groupe AVEM s'est fixé l'ambition d'être le partenaire d'excellence au service des banques, des commerçants et des enseignes et vise la satisfaction durable de deux expériences étroitement dépendantes : l'expérience client et l'expérience collaborateur. La recherche de la satisfaction client est une de nos priorités. Le groupe AVEM souhaite que chaque collaborateur s'implique dans cette relation en gardant à l'esprit la protection des intérêts du client dans chacune de ses actions, y compris lorsque l'on exerce un métier dans une fonction support au service du groupe AVEM.

Pour aller plus loin :

Le groupe AVEM a mis en place un dispositif d'enquêtes permettant de mesurer la qualité de ses prestations auprès de deux principales catégories de clients

D'une part, le groupe AVEM réalise une enquête dite FEUX tous les mois qui interroge les clients bancaires sur leur perception de la qualité de services sur les différentes activités confiées au groupe AVEM.

Une enquête mensuelle est réalisée auprès de nos clients bancaires afin d'évaluer la qualité de services concernant les différentes activités que ces derniers nous confient. A travers un système de notation sous la forme de feu vert, orange ou rouge, les clients bancaires peuvent exprimer une satisfaction ou insatisfaction sur la ou les prestations rendues le mois précédent.

Les Feux sont suivis mensuellement par les directeurs de filière et le COMEX, notamment les feux rouges et/orange qui donnent lieu à un suivi particulier et plan d'action pour veiller à la résolution du problème.

D'autre part, le groupe AVEM réalise chaque année environ 15 enquêtes de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif d'utilisateurs (commerçants, entreprise, porteurs de cartes bancaires, agences, conseillers...).

Celles-ci permettent de suivre notamment l'Indice de Recommandation Client (« IRC ») ainsi que les taux de satisfaction quant aux prestations rendues par AVEM. Un rapport précis mettant en avant les points forts et les irritants rencontrés par les utilisateurs des services est établi. Des plans d'action sont proposés le cas échéant, et suivi par la filière métier pour venir améliorer la qualité de services.



Par ailleurs, un dispositif de suivi des réclamations clients a été mis en place afin de disposer d'une vision globale de l'ensemble des réclamations du groupe sur les différentes filières. Objectif : atteindre l'excellence dans la relation. Des formations sont dispensées pour les collaborateurs en contact direct ou non avec la clientèle.

L'engagement du groupe AVEM :

Le groupe AVEM développe des relations de confiance et de respect avec et entre ses membres en s'appuyant sur le sens de responsabilité de chacun. La satisfaction des clients et la recherche constante de la performance guident son action.

Les valeurs portées par le Groupe AVEM, notamment le fait d'avoir une éthique irréprochable sont, selon nous, facteurs de solidité et de développement.

La conformité, placée au cœur de nos métiers et de la gouvernance du groupe AVEM, contribue à renforcer la confiance des clients et l'image du Groupe.

Bonnes pratiques :

Être à l'écoute de nos clients et penser chaque action dans leur intérêt.

S'assurer de toujours fournir aux clients une information claire, exacte et non trompeuse.

S'assurer que toutes les offres mises en marché pour les clients ont bien été analysées et validées dans le cadre du processus NAP (Nouveaux produits/ Nouvelles activités) notamment sur les aspects de conformité à la réglementation en vigueur, en particulier concernant la protection des intérêts du client et de ses données personnelles

Être vigilant pour pouvoir prévenir toute forme de fraude afin de protéger les clients

Faire remonter à mon manager tout dysfonctionnement et toute situation pouvant entraîner un conflit d'intérêt.

Mauvaises pratiques :

Placer mes intérêts personnels ou ceux du groupe AVEM avant ceux de nos clients.

Faciliter, encourager ou apporter mon aide à un client dans toute action visant à enfreindre les lois et les règlements.

Proposer un produit non encore autorisé par un Comité NAP.

Exemple :

À la suite du passage de mon dossier en Comité NAP, celui-ci a émis une condition. Sachant que, pour des raisons de concurrence, la sortie de ce nouveau produit doit se faire rapidement dans les jours à venir, puis-je tout de même le commercialiser ?

Réponse :

Non, le processus NAP constitue un levier essentiel pour s'assurer de la protection de l'intérêt des clients, en évitant de commercialiser des produits susceptibles de leur causer préjudice. Après en avoir vérifié les risques et la conformité, si le Comité NAP donne un accord conditionnel, les clauses restrictives alors émises présentent un caractère bloquant. Vous ne pouvez donc pas commercialiser le produit ou le service avant que toutes les conditions aient été levées.

2. Données à caractère personnel des clients

Définition :

L'application de la réglementation (loi Informatique et Libertés révisée suite à l'entrée en vigueur du règlement européen RGPD en 2018) fait partie des priorités du groupe AVEM.

L'encadrement du traitement des données à caractère personnel des clients est essentiel.

L'engagement du Groupe AVEM :

Le groupe AVEM prend position sur le sujet sensible des données personnelles, en s'engageant à agir avec éthique et responsabilité, avec transparence et pédagogie envers ses clients.

Bonnes pratiques :

Intégrer le Délégué à la Protection des Données Personnelles (« DPO ») dès le démarrage d'un projet afin de respecter l'ensemble des règles sur la protection des données à caractère personnel.

De la même manière, intégrer au projet, des experts et des représentants de la sécurité informatique.

Assurer la bonne adéquation du projet avec le RGPD : sécurité, utilité et loyauté, éthique, transparence et pédagogie...

En cas de doute, toujours contacter le DPO.

Mauvaises pratiques

Porter un projet impliquant un traitement de données à caractère personnel sans avoir vérifié auprès du DPO la conformité de mon projet.

Effectuer tout usage des données à caractère personnel qui ne respecterait pas le RGPD.

Traiter des données à caractère personnel pour des finalités non prévues ou sans que le client en ait été informé au préalable.

Ne pas respecter les règles et recommandations mises en place dans le Groupe afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, en permettant notamment à des personnes non autorisées d'accéder à ces données.

Exemple :

J'ai recueilli les données à caractère personnel de clients, puis déclaré le traitement et les finalités de ce traitement à la CNIL avant que le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ne soit mis en place. Un accord de la CNIL nous avait été donné à l'époque, puis-je continuer à utiliser ces données ?

Réponse :

Dans le cadre du nouveau règlement en vigueur à compter du 25 mai 2018 (RGPD), vous pourrez utiliser ou traiter ces données à caractère personnel conformément à la déclaration que vous avez faite. Cependant, vous êtes responsable de l'utilisation que vous faites de ces données et votre traitement doit être recensé au sein du groupe AVEM. Vous devez prendre contact avec le DPO pour connaître la marche à suivre.

3. Choix équitable du fournisseur

Définition :

Choisir équitablement un fournisseur, c'est avant tout réserver à toutes les entreprises prestataires le même traitement.

Pour aller plus loin :

Le choix équitable du fournisseur doit être le résultat d'une compétition loyale entre les entreprises interrogées dans le cadre d'un appel d'offres. Ce choix doit s'appuyer sur des éléments objectifs qui intègrent notamment le respect des Droits de l'Homme et des libertés fondamentales.

L'engagement du Groupe AVEM :

Pour que ce choix soit équitable, il est nécessaire que toutes les entreprises reçoivent le même traitement de la part de l'(des) acheteur(s), du(des) prescripteur(s) et/ou de tout autre collaborateur du groupe AVEM, qui seraient impactés, et que le choix repose sur des éléments objectifs.

Cela implique que les acheteurs, les prescripteurs et/ ou tout autre collaborateur du groupe AVEM observent une attitude responsable et loyale vis-à-vis des entreprises interrogées, durant toute la durée de l'appel d'offres. Par conséquent, les considérations allant dans des intérêts purement individuels dans le choix de l'entreprise retenue sont à proscrire.

En plus d'observer une attitude responsable et loyale des acheteurs pendant l'appel d'offres, tout collaborateur du groupe AVEM doit négocier de bonne foi avec les soumissionnaires.

En effet, aujourd'hui, l'obligation de bonne foi est devenue une réalité juridique et législative dans la phase précontractuelle et non plus une affaire laissée à la discrétion des juges.

Cela implique donc que l'un des partenaires peut donc rompre unilatéralement et à tout moment les pourparlers, à condition de le faire de bonne foi et de manière loyale.

Bonnes pratiques :

Signaler tout risque potentiel de conflit d'intérêts (par exemple, existence d'un proche travaillant dans l'une des sociétés interrogées dans le cadre d'un appel d'offres, etc.).

Garantir que toutes les sociétés interrogées disposent d'un délai de réponse suffisant et identique et pour cela, diffuser le dossier d'appel d'offres une fois qu'elles ont toutes été identifiées et ne pas ajouter de nouvelles entreprises quand l'appel d'offres a été lancé.

S'assurer que toutes les sociétés interrogées disposent des mêmes informations, données et éléments documentaires initiaux et modifiés (dossiers d'appels d'offres, cahier des charges, documents techniques, fonctionnels...).

En cas de soutenance, faire en sorte que toutes les sociétés interrogées soient conviées à une ou plusieurs séances de soutenance, dont la durée doit être identique pour chaque société interrogée.

En cas de rupture des négociations à un stade avancé, il convient de prévenir le plus en amont possible le partenaire et d'encadrer la rupture.

De manière générale, agir de manière transparente tout au long de la procédure d'appel d'offres.

Mauvaises pratiques :

Lors d'appels d'offres, faire bénéficier d'informations uniquement une partie des sociétés interrogées.

Donner à l'une des sociétés interrogées des indications sur le contenu ou le niveau de réponse des autres sociétés participantes à l'appel d'offres.

Se faire inviter par une ou plusieurs des sociétés interrogées et/ou bénéficier de tout autre cadeau et/ou avantage de leur part pendant la durée de l'appel d'offres ou de la négociation contractuelle. Une fois la négociation contractuelle achevée, s'applique le régime « cadeaux et invitations ».

Changer les critères de choix, et/ou la pondération de la grille de notation, après la date de réception des réponses à l'appel d'offres.

Rompre du jour au lendemain des négociations sans prévenir au préalable le soumissionnaire de l'intention de mettre fin aux discussions.

Exemple :

J'ai entendu dire que, pendant une période de négociation, tout cadeau doit être refusé. Est-ce exact ?

Réponse :

Effectivement, tout cadeau même publicitaire doit être systématiquement refusé, ainsi que toute invitation, quelle qu'elle soit. En définitive, tout avantage proposé doit être écarté car il serait susceptible de fausser votre jugement dans le cadre du choix du fournisseur retenu.

Exemple :

J'ai pris contact et rencontré une entreprise qui va répondre exactement à mon besoin. Elle me fait même des propositions additionnelles. Je décide de transmettre ses coordonnées à un acheteur du groupe AVeM pour que celle-ci fasse partie des entreprises à interroger dans le cadre d'un appel d'offres. Est-ce la bonne démarche ?

Réponse :

Exprimez d'abord votre besoin et rédigez un cahier des charges. Un fournisseur potentiel ne doit pas faire ce travail, sinon il pourrait être enclin à proposer sa solution, son outil ou des prestations qui ne correspondraient pas forcément à votre besoin.



Vous devez déterminer, avec un acheteur, la liste des entreprises à interroger et vous faire accompagner d'un acheteur du Groupe dans le cadre de cette interrogation (et les phases subséquentes à cette interrogation), afin de répondre à votre juste besoin.

Pour tout nouveau besoin, la participation du Service Achats est obligatoire à partir de 50.000 € de volume d'achats annuel. Une grille de seuils a été définie : une mise en concurrence est recommandée à partir de 5.000 € (la filière est autonome), une mise en concurrence est obligatoire à partir de 50.000 € (à minima trois fournisseurs doivent être interrogés) ; un appel d'offres est obligatoire pour tout nouveau besoin à partir de 200.000 €. Les montants indiqués concernent tous types d'achats et correspondant à une dépense annuelle. Ne sont pas concernées, les commandes récurrentes via un fournisseur déjà référencé. Enfin, il est indispensable d'anticiper car, selon les enjeux et les montants, la mise en œuvre peut demander plusieurs semaines.

4. Relations responsables avec les fournisseurs

Définition :

Il est nécessaire de mettre en œuvre des diligences raisonnables pour s'assurer que tous les acteurs de sa chaîne d'approvisionnement agissent dans le respect d'un certain nombre d'engagements et de principes, portant notamment sur le respect des Droits de l'Homme et des libertés fondamentales, de la réglementation liée au travail, de la lutte contre toute forme de discrimination, la promotion de la diversité ainsi que la protection de l'environnement et de l'éthique des affaires. En effet, si un acteur de cette chaîne n'agissait pas conformément à ceux-ci, les performances, la réputation et l'image du Groupe pourraient fortement en pâtir.

L'engagement du Groupe AVEM :

Les engagements et les principes portés par le groupe AVEM comprennent notamment :

- L'équité financière : régler les fournisseurs conformément et dans le respect des lois et réglementations applicables.
- L'égalité de traitement.
- La transparence de nos processus achats.
- La promotion de relations durables et équilibrées.
- La prévention de la corruption, avec des règles connues des fournisseurs.
- L'analyse en coût complet, soit l'ensemble des composantes des coûts générés au cours de la durée de vie des biens ou services.
- L'intégration de performances sociales et environnementales (RSE) lors de la sélection des fournisseurs.
- La promotion des territoires en choisissant des fournisseurs de proximité lorsque c'est pertinent.
- La surveillance de l'état de dépendance économique du fournisseur.

La diversité de ces engagements et principes implique, non seulement les acheteurs, mais aussi l'ensemble des collaborateurs du groupe AVEM concernés par une relation avec un fournisseur.

Bonnes pratiques :

Avoir un comportement loyal avec les fournisseurs pour établir un lien de confiance, que la relation soit ponctuelle ou de long terme.

Faire intervenir un acheteur suffisamment en amont afin de garantir l'ensemble du processus d'achats et la maîtrise des risques notamment juridiques, financiers ou encore opérationnels.

Laisser l'acheteur prévenir les entreprises (soumissionnaires) non retenues à l'issue d'un appel d'offres en justifiant de critères objectifs.

Comparer les offres proposées par les fournisseurs interrogés, sur l'ensemble des critères d'interrogation, en intégrant le coût global.

Respecter un délai suffisant en cas de souhait de changement de fournisseur, afin de permettre un désengagement viable et acceptable pour ce fournisseur.

Prévenir les situations pouvant nuire à des relations durables et équilibrées avec les fournisseurs.

Alerter les collaborateurs sur les précautions à prendre en cas de dépendance économique avérée avec un fournisseur.

Mauvaises pratiques :

Lors d'échanges informels ou formels avec un fournisseur, divulguer et fournir notamment, des informations sur la stratégie du groupe AVeM et toute autre donnée sensible qui ne seraient pas disponibles publiquement.

Valider la réception des prestations, sans se soucier de la suite du traitement et du règlement des factures du fournisseur, et notamment des délais de paiement requis par la loi et la réglementation.

Ne pas procéder à l'analyse et ne pas prendre en compte l'ensemble des critères pouvant amener à la dépendance économique du fournisseur lors de sa sélection, et tout au long de la relation avec celui-ci.

Mettre fin à un contrat sans tenir compte d'un préavis suffisamment long pour permettre au fournisseur de réorganiser son activité.

Exemple :

Je souhaite lancer un appel d'offres et je dispose d'un délai de cinq jours pour choisir le fournisseur : est-ce possible ?

Réponse :

Non ce n'est pas possible. Le fournisseur a besoin d'un délai minimum pour répondre. Ce délai est nécessaire notamment au respect de nos fournisseurs ou encore pour s'assurer de réponses pertinentes et complètes de leur part.

Exemple :

Je souhaite continuer à travailler avec un prestataire qui me donne entière satisfaction. En effet, cela fait 10 ans que je le connais et il réalise son chiffre d'affaires quasiment exclusivement avec nous. Y-a-t-il un risque ?

Réponse :

L'acheteur obtiendra des éléments sur le prestataire, notamment sur la dépendance économique, et il vous proposera des solutions alternatives. Si la prestation venait à s'arrêter brutalement, le risque encouru pourrait être d'ordre financier, opérationnel, juridique - y compris en respectant le délai contractuel de préavis de résiliation.

5. Concurrence

Définition :

Le droit de la concurrence est constitué d'un ensemble de règles applicables aux entreprises qu'elles soient privées ou publiques qui opèrent sur différents marchés. Il a pour but de maintenir le principe d'une concurrence libre et loyale, et d'assurer ainsi la protection des consommateurs.

Les enjeux :

Le respect du droit de la concurrence constitue un enjeu triple pour les entreprises.

- Economique : les sanctions peuvent aller jusqu'à 10% du chiffre d'affaires consolidé pour l'entreprise.
- Image : tout manquement est une atteinte à la réputation de l'entreprise.
- Juridique : la responsabilité pénale peut être engagée. Une infraction au droit de la concurrence peut être sanctionnée d'une peine d'emprisonnement de 4 ans et d'une amende de 75 000 €.

Pour aller plus loin :

De nombreux comportements peuvent entraver le libre jeu de la concurrence comme les ententes ou les abus de position dominante.

Une entente est un accord, une concertation ou une collaboration délibérée et intentionnelle entre entreprises ayant pour objet ou pour effet, même potentiel, de coordonner leur comportement, limitant ainsi la concurrence. Une entente avec une entreprise concurrente ou non, peut prendre la forme d'un accord oral, écrit, formel ou informel (repas d'affaires, rencontre dans des associations professionnelles...).

Au-delà des formes les plus graves d'entente que sont les cartels - la fixation en commun des prix de vente ou de conditions commerciales -, la répartition de clientèle ou de marchés, la coordination d'appels d'offres ou encore la décision conjointe de boycotter un client ou un fournisseur, constituent également une entente.

L'abus de position dominante vise une entreprise qui se trouve dans la position d'agir unilatéralement, sur un marché donné : politique de prix visant à l'élimination des concurrents ou stratégie commerciale d'éviction, pratiques discriminatoires...

L'abus de dépendance économique se caractérise par une situation où une entreprise exploite abusivement l'état de dépendance dans lequel se trouve un partenaire commercial.

Par ailleurs, certains comportements d'acteurs économiques sont réputés restreindre la concurrence et sont pour cette raison prohibés indépendamment de leur impact réel sur le marché. On parle alors de pratiques restrictives : obtention d'avantages injustifiés ou disproportionnés, déséquilibre significatif, rupture brutale de relations commerciales établies, etc.

L'engagement du Groupe AVEM :

Toutes les activités du groupe AVEM doivent être réalisées dans le respect du droit de la concurrence, dont l'un des principes de base est que les entreprises opérant sur un marché doivent déterminer leur stratégie de façon autonome.

Les ententes sont donc strictement interdites comme les abus de domination et les pratiques restrictives de concurrence.

Est prohibé tout échange d'informations dites sensibles. Sont considérées comme des informations sensibles des données non publiques utiles sur le plan stratégique (information sur les prix et leurs tendances d'évolution, liste des clients, capacité de marché et modes de distribution, stratégie, coûts...)

Il est cependant possible d'échanger certaines informations avec les concurrents du groupe AVEM dès lors qu'elles sont publiques, relatives à un thème d'intérêt général pour la profession ou dans le cadre d'organisations professionnelles. Ces informations devront alors être agrégées et non individualisables (statistiques...).

Bonnes pratiques :

Éviter d'aborder des sujets sensibles lors d'échanges avec des tiers à l'entreprise, quel que soit le cadre.

Si de tels sujets sont abordés, mettre un terme à la conversation et informer rapidement mon responsable et le service juridique.

En cas de doute sur le caractère sensible d'une information, effectuer une vérification auprès du service juridique ou de l'unité Conformité avant tout échange avec un concurrent ou une organisation professionnelle.

Dans le cadre de relations formelles et obligées avec des concurrents, indiquer clairement l'objet de l'échange, limiter l'échange strictement à son objet et en garder une trace écrite.

Contactez le service juridique avant tout accord susceptible d'avoir un effet concurrentiel sensible sur le marché concerné.

Mauvaises pratiques :

Me concerter avec un concurrent ou échanger avec lui des informations sur le prix des prestations ou sur les tarifs pratiqués par le groupe AVEM.

Conclure des accords de répartition de clientèle, de territoire ou de marché avec un concurrent.

Boycotter certains clients ou fournisseurs.

Négocier des clauses comme celles limitant la liberté commerciale des partenaires commerciaux sans recourir au service juridique.

Rompre brutalement une relation commerciale, sans préavis écrit tenant compte de la durée de la relation commerciale.

Soumettre ou tenter de soumettre un partenaire commercial à des obligations créant un déséquilibre significatif dans les droits et obligations des parties.

Exemples :

Je négocie en tant que représentant du Groupe AVEM un contrat avec un partenaire commercial de la société : quelles précautions dois-je prendre ?

Réponses :

Je dois m'assurer que les conditions que je souhaite imposer au partenaire ne créent pas un déséquilibre significatif entre ce dernier et le Groupe AVEM. Une clause est déséquilibrée lorsqu'elle impose une obligation dénuée de réciprocité ou sans contrepartie.

En matière sociale, environnementale et sociétale

6. Protection des données des collaborateurs

Définition :

Toute personne a droit au respect de sa vie privée. Les données personnelles ne doivent être recueillies, traitées et conservées que pour un usage déterminé et légitime. Ces informations doivent être portées à la connaissance des collaborateurs.

Pour aller plus loin :

L'utilisation des données personnelles est précisément encadrée selon des principes qui s'imposent pour les collaborateurs comme pour toute autre personne :

- Seules les données pertinentes et nécessaires au regard des objectifs poursuivis, lesquels doivent avoir été clairement définis en amont, doivent être traitées.
- Les données personnelles ne doivent pas être stockées sans limitation de durée.
- Les mesures nécessaires doivent être prises pour garantir la confidentialité des données et éviter toute communication à des tiers non autorisés.
- Toute personne doit être informée des traitements de données à caractère personnel la concernant. Elle bénéficie aussi d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui la concernent, et peut s'opposer au traitement de celles-ci pour des motifs légitimes.

La destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à des données à caractère personnel peuvent porter atteinte aux droits des personnes, aux libertés individuelles et collectives des salariés. Il est donc indispensable de respecter les règles et procédures internes.

L'engagement du Groupe AVEM :

Dans un contexte où chacun est de plus en plus amené à communiquer des données personnelles dans un environnement dématérialisé, le groupe AVEM s'est doté d'un cadre normatif en respect du Règlement Général sur la Protection des Données (ou RGPD). Celui-ci suit cinq principes : utilité et loyauté, éthique, transparence et pédagogie, sécurité, maîtrise des collaborateurs sur l'utilisation de leurs données.

Le groupe AVEM, en qualité d'employeur, garantit ainsi à ses collaborateurs la protection de leurs données personnelles et le respect de leur vie privée.

Bonnes pratiques :

S'assurer de l'utilité et de la pertinence des informations collectées.

Veiller à ce que chaque usage des données personnelles soit inscrit dans le registre des traitements des données personnelles dans le respect des procédures internes et du RGPD.

Informers nos collaborateurs de l'utilisation des données personnelles qu'ils nous ont communiquées.

Garantir le droit au respect de la vie privée des collaborateurs, notamment en ne transmettant pas d'informations à des personnes non habilitées et en s'assurant que les données personnelles sont conservées de façon sécurisée.

Demander la correction ou la suppression des données inexacts ou incomplètes.

En cas de recours à de la sous-traitance, s'assurer que les prestataires respectent ces mêmes principes.

Mauvaises pratiques :

Collecter des informations personnelles qui ne correspondent pas à un usage déterminé et nécessaire.

Communiquer des données personnelles à des tiers non autorisés, qu'ils soient internes ou externes, sauf si la personne propriétaire des données a expressément autorisé cette communication.

Conserver des données personnelles sans y avoir été autorisé.

Exemple :

Dans le cadre de mes fonctions, j'ai accès aux données personnelles de tous les collaborateurs présents dans mon périmètre de gestion. Je n'ai pas eu le temps de terminer ce soir mon fichier et ai fait une copie des informations pour pouvoir avancer mon travail dans les transports. Malheureusement, ma sacoche avec mon ordinateur portable et mes documents m'a été dérobée dans le train. Dois-je le signaler ?

Réponse :

Il est impératif de signaler ce vol à votre manager ainsi qu'au DPO. Outre les informations professionnelles contenues dans votre ordinateur, vous avez reproduit des données personnelles, ce qui peut avoir de graves conséquences et occasionner d'importants préjudices, aussi bien pour l'entreprise que pour les collaborateurs.

Ne copiez jamais des données personnelles, que ce soit sur votre ordinateur ou sur des périphériques externes, a fortiori lorsqu'elles ne sont pas cryptées. Afin d'assurer la sécurité des données personnelles, il est indispensable de respecter les règles et procédures internes.

7. Santé et Sécurité au travail

Définition :

Les entreprises doivent prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de leurs collaborateurs. Ces mesures comprennent, notamment, des actions de prévention des risques professionnels ainsi que des actions d'information et de formation.

L'engagement du Groupe AVEM :

Toute personne travaillant pour ou avec le groupe AVEM doit s'épanouir dans un environnement de travail sûr, collaboratif et respectueux. Le groupe AVEM s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés.

Toutefois, la sécurité au travail dépend aussi de chacun de nous. Chaque collaborateur de la société doit prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé, ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail.

Bonnes pratiques :

Prendre connaissance et respecter les règles de santé et de sécurité.

M'assurer que mes actes et mon comportement ne présentent aucun risque ni pour moi ni pour les autres.

Contribuer à la sûreté et à la sécurité des lieux de travail, notamment en participant aux exercices de sécurité et aux programmes de formation organisés par l'entreprise et en signalant à la Direction des Ressources Humaines ou au service Sécurité des Personnes et des Biens (SPB) toute situation qui pourrait constituer un risque pour la sécurité et la sûreté des lieux de travail.

Mauvaises pratiques :

Ignorer les règles du groupe AVEM portant sur la santé et la sécurité au travail.

Passer sous silence une situation de nature à compromettre la sécurité et la sûreté de notre environnement de travail.

Exemple :

J'ai remarqué que certains collaborateurs prêtaient leur badge à d'autres salariés, ou tenaient la porte pour laisser entrer d'autres personnes qui ne font pas partie du groupe AVEM. Dois-je le signaler et à qui ?

Réponse :

Vous avez identifié un non-respect manifeste des règles mises en place pour le contrôle d'accès sur les sites du groupe AVEM. Cela dégrade la sécurité vis-à-vis des collaborateurs et affaiblit la sûreté des bâtiments et des biens. Vous devez indiquer à la personne les bonnes pratiques, et si cela perdure en avertir son responsable.

Exemple :

Je constate que des salariés se garent en marche avant, alors qu'il est demandé de se garer en marche arrière pour des raisons sécuritaires. Je ne sais pas si je dois agir.

Réponse :

Vous êtes témoin d'une mauvaise habitude, et savez que le groupe AVEM demande à ce que les voitures soient garées en marche arrière. Vous pouvez le rappeler à la personne qui s'est garée dans le mauvais sens, en l'invitant à consulter les 9 bonnes raisons de se garer en marche arrière, affichées dans l'Intranet. Ainsi, vous contribuerez à diminuer le risque d'accident.

Exemple :

Je m'aperçois qu'un collègue a changé de comportement depuis quelques temps. Il n'a plus le sourire et semble fatigué. Que dois-je faire ?

Réponse :

Vous connaissez bien ce collègue et êtes étonné de ce changement de comportement. S'il ne veut rien vous confier, vous pouvez lui indiquer qu'il existe une cellule d'aide psychologique accessible 24h/24 et prévenir son manager et/ou les Ressources Humaines qui pourront le recevoir pour analyser la situation en toute confidentialité.

8. Non-discrimination

Définition :

Une discrimination est une inégalité de traitement fondée sur un critère interdit et dans un domaine visé par la loi. Concrètement, discriminer, c'est distinguer quelqu'un à partir de critères ou de caractères distinctifs.

Pour aller plus loin :

À ce jour, la loi définit vingt-trois critères de discrimination :

- | | |
|---|--|
| 1. L'origine | 15. L'orientation sexuelle |
| 2. Le sexe | 16. L'identité de genre |
| 3. La situation de famille | 17. L'âge |
| 4. La grossesse | 18. Les opinions politiques |
| 5. L'apparence physique | 19. Les activités syndicales ou mutualistes |
| 6. La particulière vulnérabilité résultant de la situation économique apparente ou connue de son auteur | 20. La capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français |
| 7. Le nom de famille | 21. L'appartenance ou la non-appartenance - vraie ou supposée - à une ethnie, une nation ou une prétendue race |
| 8. Le lieu de résidence | 22. L'exercice d'un mandat électif |
| 9. La domiciliation bancaire | 23. Les convictions religieuses |
| 10. L'état de santé | |
| 11. La perte d'autonomie | |
| 12. Le handicap | |
| 13. Les caractéristiques génétiques | |
| 14. Les mœurs | |

Selon la loi, la discrimination peut être directe :

- La situation dans laquelle (...) une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aura été dans une situation comparable.

Ou la discrimination peut être indirecte :

- Une disposition, un critère ou une pratique neutre en apparence, mais susceptible d'entraîner, pour l'un des motifs mentionnés au premier alinéa, un désavantage particulier pour des personnes par rapport à d'autres personnes, à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un but légitime et que les moyens pour réaliser ce but ne soient nécessaires et appropriés.

L'engagement du Groupe AVEM :

Le groupe AVEM s'engage à sensibiliser dirigeants, managers et collaborateurs aux enjeux de la non-discrimination. Agir en faveur de la mixité et de la diversité, c'est permettre aux collaborateurs de se sentir considérés avec équité dès l'embauche, et tout au long de leur

carrière dans l'entreprise. Un environnement de travail dans lequel chacun se sent respecté quelle que soit sa singularité, renforce la performance et la motivation.

Bonnes pratiques :

Rejeter toute forme de discrimination à l'égard de collaborateurs, clients, fournisseurs, prestataires ou autres personnes entretenant des relations avec le groupe AVEM.

N'accepter aucune pratique ni aucun comportement dont je serais témoin qui serait ou pourrait être discriminatoire à l'égard de collaborateurs, fournisseurs, clients, etc. Venir en aide, en parler et le cas échéant, consulter mon manager et ma RH.

Si je suis manager, être attentif à fonder mes décisions sur des critères objectifs et ne pas avoir de préjugés.

Mauvaises pratiques :

Traiter de manière différenciée des personnes sur des critères non autorisés par la loi conduisant à en désavantager certaines par rapport à d'autres.

Contribuer à installer un climat hostile propice à la discrimination.

Exemple :

Dans le cadre du recrutement pour un poste de manager, lors de l'entretien, un candidat masculin a évoqué sa passion pour les voyages avec son mari. Dois-je prendre en compte l'orientation sexuelle du candidat ?

Réponse :

Lors d'un entretien d'embauche, tout critère de discrimination doit être écarté dans le choix du candidat. Seules ses compétences et son expérience doivent être prises en compte. Le candidat a évoqué de lui-même son homosexualité, mais ce point ne doit pas orienter la décision des Ressources Humaines dans le recrutement. Si le candidat correspond au profil, il doit poursuivre le processus de recrutement et rencontrer les différents interlocuteurs parties prenantes.

Exemple :

Un manager ne souhaite pas augmenter un collaborateur, membre du CSE (fusion du CE, CHSCT et DP), sous prétexte qu'il le trouve trop souvent absent pour ses missions de délégation en tant que représentant du personnel. Par ailleurs, cela fait plus de 3 ans que ce dernier n'a pas été augmenté.

Réponse :

Selon le code du travail, l'employeur ne peut pas prendre en compte l'appartenance syndicale dans le cadre de la rémunération et l'octroi d'avantages sociaux. De plus, la loi Rebsamen en 2015, relative au dialogue social et à l'emploi a prévu un mécanisme de garantie d'évolution salariale pour les élus, selon certains critères. En tant que manager, vous devez donc, être en mesure de justifier objectivement votre refus d'octroyer une augmentation annuelle à votre collaborateur, représentant du personnel et être vigilant sur son évolution salariale selon son volume annuel d'heures de délégation.

9. Diversité et mixité

Définition :

Les entreprises doivent respecter des obligations en matière d'égalité homme/femme ou encore d'emploi de personnes en situation de handicap.

Pour aller plus loin :

Les entreprises de 50 salariés et plus doivent conclure un accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ou, à défaut, établir un plan d'action. Cet accord s'appuie sur un diagnostic des écarts de situations entre les femmes et les hommes et se traduit, notamment, par l'élaboration d'une stratégie d'action pour réduire les écarts constatés ainsi que par le suivi et la promotion des actions en faveur de l'égalité professionnelle.

Les entreprises de 20 salariés et plus sont tenues d'employer à plein temps ou à temps partiel des travailleurs handicapés dans une proportion de 6 % de l'effectif total de l'entreprise. Si elles ne remplissent pas cette obligation, elles doivent s'acquitter d'une contribution versée aux organismes sociaux URSSAF / MSA dont elles relèvent. Cette contribution alimente un fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées.

L'engagement du Groupe AVEM :

Au-delà des obligations légales, le groupe AVEM considère que la diversité est un facteur de développement de performance et d'attractivité. Promouvoir la mixité c'est créer une culture d'entreprise ouverte, responsable, porteuse de cohésion interne et de progrès.

Des équipes aux profils et talents variés reflètent la société et nous permettent d'inventer de nouveaux modèles, de mieux répondre aux attentes de nos clients et favorisent ainsi l'enrichissement collectif.

Cet engagement se traduit par des actions concrètes, comme par exemple la promotion de la place des femmes dans les postes avec responsabilité managériale et au sein des comités de direction ou l'intégration de personnes en situation de handicap.

Bonnes pratiques :

Être attentif à porter un jugement objectif orienté vers les compétences dans toute décision managériale.

Croiser les avis pour favoriser l'objectivité.

Veiller à respecter dans mes équipes un équilibre entre la proportion d'hommes et de femmes.

Mauvaises pratiques :

Prendre une décision sur des critères non objectifs ;

Mettre en place des processus qui pourraient être sources d'inégalité de traitement, voire de discrimination, alors même qu'ils étaient initialement destinés à résoudre des déséquilibres.

Exemple :

Mon équipe est principalement composée d'hommes. Un de mes collaborateurs doit prendre sa retraite dans quelques semaines et je m'interroge sur son remplacement par une personne de l'équipe. Dois-je privilégier la promotion d'une femme ?

Réponse :

Avant tout, interrogez-vous sur les compétences de chacun et privilégiez celui ou celle qui sera à même de remplir au mieux les missions du poste.

Exemple :

J'ai reçu plusieurs candidatures pour un poste à pourvoir dans mon équipe. Après plusieurs entretiens, la personne, dont les compétences sont le plus en adéquation avec les attentes du poste, est en situation de handicap. Comment mon équipe va-t-elle réagir ?

Réponse :

Il est essentiel de rappeler que seules les compétences doivent être prises en compte lors du recrutement. En tant que manager, si vous avez des craintes quant à la réussite de l'intégration de ce nouveau collaborateur dans votre équipe, n'hésitez pas à solliciter vos interlocuteurs Ressources Humaines. Le cas échéant, des actions pourront être mises en œuvre, avec l'appui du Responsable Intégration Handicap de votre entité, pour que l'intégration au sein de l'équipe du nouveau collaborateur/de la nouvelle collaboratrice se fasse dans les meilleures conditions.

10. Lutte contre le harcèlement

Définition :

La loi punit le fait de harceler autrui par des propos ou des comportements répétés, ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail, susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

Pour aller plus loin :

Le harcèlement moral peut prendre diverses formes :

- Propos désobligeants.
- Humiliations ou brimades.
- Insultes.

Le harcèlement sexuel est le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle qui portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant ou créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.

Est également assimilé au harcèlement sexuel le fait, même non répété, d'user de toute forme de pression grave dans le but d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.

L'engagement du Groupe AVEM :

Le groupe AVEM s'engage dans la prévention, la détection et la résolution de ces agissements qui constituent des délits lourdement sanctionnés.

Dans toute entreprise employant au moins 250 salariés est désigné un référent chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les salariés en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes. Vous pouvez contacter la Direction des Ressources Humaines afin de connaître le nom du référent désigné par la société.

Aucun salarié, aucune personne en formation ou en stage ne peuvent être sanctionnés, licenciés ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire pour avoir subi ou refusé de subir des faits de harcèlement sexuel ou des agissements de harcèlement moral ou pour avoir témoigné sur de tels agissements ou les avoir relatés.

Bonnes pratiques :

M'informer sur les politiques et procédures internes de l'entreprise pour pouvoir prévenir et agir.

Être attentif à tous, saisir les Ressources Humaines lorsque j'ai connaissance de faits de harcèlement.

Mauvaises pratiques :

Passer sous silence une situation de harcèlement dont j'ai connaissance, que j'en sois victime ou témoin, et ce, quelle qu'en soit la raison ou la conséquence supposée.

Exemple :

Un(e) collègue subit de manière répétée et dans des termes humiliants des critiques sur son activité ainsi que des reproches devant le reste de l'équipe. Son travail est systématiquement remis en cause, des reproches lui sont faits sans même vérifier la réalisation de ses tâches. Ce(cette) collègue est de plus en plus fréquemment arrêté(e) pour maladie.

Réponse :

Rappelez à tous que les relations au travail doivent être correctes et respectueuses. Au besoin, contactez rapidement les élus CSE (ou CHSCT) ou votre interlocuteur aux Ressources Humaines ou le N+2 si nécessaire pour engager une « enquête interne » et mettre en place des actions, le cas échéant, pour mettre rapidement un terme à cette situation de harcèlement. Vous avez aussi la possibilité de contacter, de manière anonyme, notre ligne d'assistance psychologique PSYA au 0800 843 084. Vous aurez en ligne des professionnels qui seront capables de vous conseiller et de vous orienter vers les bons interlocuteurs le cas échéant. (Notice disponible sur l'intranet, onglet Ressources Humaines)

Exemple :

Un(e) collègue se montre particulièrement intimidant et humiliant. Il (elle) fait fréquemment des allusions sexuelles me concernant et a des gestes déplacés. Malgré mes remarques pour qu'il(elle) cesse son comportement, il(elle) continue en insistant pour avoir un rendez-vous.

Réponse :

Parlez-en rapidement à votre manager ou à votre interlocuteur aux Ressources Humaines, afin de les alerter sur ce comportement inacceptable. Vous pouvez également solliciter l'appui d'un représentant du personnel pour vous accompagner et vous soutenir afin que cette situation cesse au plus vite. Vous avez aussi la possibilité de contacter, de manière anonyme, notre ligne d'assistance psychologique PSYA au 0800 843 084. Vous aurez des professionnels qui seront capables de vous conseiller et de vous orienter vers les bons interlocuteurs le cas échéant.

11. Activités extra professionnelles

Définition :

Une activité extra-professionnelle se dit d'une activité que l'on pratique en dehors de ses horaires de travail. La notion de pluriactivité peut se définir comme l'exercice simultané par une même personne de deux ou plusieurs activités de nature professionnelle, syndicale ou politique...

Pour aller plus loin :

L'exercice d'un emploi salarié n'interdit pas celui d'une activité indépendante non salariée en parallèle. Le cumul est possible puisque seule l'activité salariée est soumise à la réglementation sur la durée du travail. Dès lors, le salarié peut par exemple exercer une activité sous une forme sociale (association).

Cependant, si le principe est la liberté du travail, le salarié doit respecter une déontologie professionnelle vis-à-vis de son employeur. En effet, pendant toute la durée du contrat de travail, le salarié est tenu à une obligation de loyauté à l'égard de son employeur. De façon générale, cette obligation consiste à ne pas nuire à la réputation ou au bon fonctionnement de la société, notamment par des actes de dénigrement ou de concurrence contraires à l'intérêt de l'entreprise.

Bonnes pratiques :

Informez au préalable mon manager de l'exercice d'une activité rémunérée en dehors de mon temps de travail (hors production d'œuvres scientifiques, littéraires ou artistiques)

Être transparent vis-à-vis de mon manager, et déclarer le cas échéant l'état de ma situation à l'unité Conformité

Respecter l'obligation de discrétion, de secret professionnel et de secret de fabrication

Bien prendre connaissance de mon contrat de travail afin d'appliquer les clauses que je suis tenu(e) de respecter. Au besoin me le faire expliquer par le service des Ressources Humaines.

Mauvaises pratiques :

Exercer une activité concurrente à celle de la société pendant la durée de mon contrat de travail (y compris utiliser une période de congés pour effectuer une activité rémunérée ou une formation au sein d'une entreprise concurrente ou non)

Exercer une activité extra-professionnelle parallèlement à mon activité professionnelle, qui mette en péril l'atteinte des objectifs définis dans le cadre de mon activité salariée, ou qui soit génératrice de conflits d'intérêts

Exercer mon ou mes activité(s) extra-professionnelle(s) pendant le temps de travail défini dans mon contrat

Détourner le matériel et les moyens mis à ma disposition dans le cadre de mon travail pour mes activités extra-professionnelles.

Exemple :

Je suis bénévole dans une association locale dont les valeurs me semblent très proches de celles du groupe AVEM. Puis-je utiliser la photocopieuse du bureau pour imprimer les documents publicitaires de cette association ?

Réponse :

Non, vous ne pouvez pas utiliser le matériel de la société, ni aucune autre ressource de l'entreprise pour soutenir une quelconque activité extra-professionnelle.

12. Démarche environnementale

Définition :

La Commission Européenne définit la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) comme l'intégration volontaire des préoccupations sociales et environnementales des entreprises à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties prenantes.

En d'autres termes, la RSE est la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable.

Pour aller plus loin :

Pour contribuer au développement durable, les entreprises s'engagent à :

- Prendre en compte les attentes des parties prenantes.
- Satisfaire pleinement aux obligations juridiques voire aller au-delà.
- Intégrer cette responsabilité dans l'ensemble de l'organisation et la mettre en œuvre dans toutes les relations internes et externes.

L'engagement du Groupe AVEM :

Le groupe AVEM affirme sa démarche environnementale dans son fonctionnement d'entreprise. La politique RSE met en avant ses engagements et sa volonté d'intégrer les impacts RSE sur la stratégie de l'entreprise. Objectifs : affirmer la forte ambition de développement et de transformation du groupe AVEM, renforcer la prise en compte des enjeux en matière sociale, environnementale et sociétale et impliquer l'ensemble des collaborateurs.

Des actions sont mises en place pour :

- Réduire l'empreinte environnementale directe :
 - En créant une dynamique autour des sujets environnementaux.
 - En préservant les ressources.
 - En réduisant ses consommations d'énergie et son empreinte carbone directe.
 - En diminuant la production de déchets de ses sites ; En optimisant leur valorisation.
 - En intégrant des exigences environnementales dans la sélection des fournisseurs.
- Favoriser la qualité de vie au travail :
 - En mettant en place le télétravail
 - En déployant des actions de formation.
- Etablir des relations responsables avec les parties prenantes et être éthique dans les affaires :
 - En s'attachant à renforcer la culture éthique
 - En protégeant les intérêts des clients.

Bonnes pratiques :

Se mobiliser et prendre en considération les impacts directs et indirects sur l'environnement générés par son activité professionnelle.

S'engager à contribuer aux objectifs et actions environnementales du Groupe AVEM, notamment lors des échanges avec les clients et les parties prenantes, lors des prises de paroles à l'extérieur.

Mauvaises pratiques :

Ignorer les objectifs et engagements pris par le Groupe AVEM en matière de politique environnementale.

Penser que le groupe AVEM n'est pas concerné par l'environnement.

Exemple :

Je ne me soucie pas du tri des déchets. Les prestataires qui s'en chargent doivent s'occuper de retrier après leur passage.

Réponse :

FAUX : Il est essentiel que chacun s'implique dans le tri des déchets. Si le tri sélectif est une habitude à la maison, nous devons reproduire les bons gestes en entreprise. AVEM a mis en place le tri sur les sites de production. Il appartient à chacun de respecter les consignes. En effet, c'est grâce à l'effort de chacun d'entre nous que nous réduirons au mieux nos déchets.

Exemple :

Je laisse régulièrement mon écran en veille en quittant le bureau ainsi que les lumières allumées. Je pense que les derniers partis veilleront à l'extinction des feux.

Réponse :

FAUX : Là encore, adopter les bons gestes est l'affaire de tous. Un écran noir en veille consomme pratiquement autant qu'un écran allumé. Eteindre les lumières doit être un réflexe qui permettra de participer aux économies d'énergie. Nous devons tous nous impliquer dans la réduction de notre empreinte environnementale.

En matière d'anticorruption

Message du Directeur Général

Le monde des équipements et des parcours de paiement est particulièrement exposé au risque de corruption, à tous les niveaux de l'entreprise sans exception. Les manquements d'un seul d'entre nous auraient des répercussions globales sur le groupe AVEM et la confiance que peuvent lui accorder ses clients, partenaires et fournisseurs.

L'enjeu est donc majeur, et notre Code de Conduite est plus que jamais indispensable. Il ne souffre aucun compromis dans sa mise en œuvre, car nous devons être individuellement et collectivement irréprochables.

Cela passe d'abord par la connaissance des règles, et bien sûr leur respect.

Soyons tous des acteurs engagés et responsables sur l'éthique en général, et sur la lutte anticorruption en particulier : c'est essentiel pour notre avenir.

Jacques Gillet

Précisions sur l'application de la partie Anticorruption du Code de Conduite

Les règles générales relatives à l'utilisation du Code de conduite s'appliquent à la partie anticorruption, en particulier l'exercice du droit d'alerte.

À qui s'appliquent les règles de conduite anticorruption ?

Le code de conduite anticorruption s'applique à tous, que ce soient les administrateurs, dirigeants, les employés (CDI, CDD, apprentis, alternants et stagiaires), quelle que soit leur situation et leur fonction au sein du Groupe AVEM, et les collaborateurs extérieurs et occasionnels du Groupe AVEM (ci-après « les Collaborateurs »).

Quelles obligations pour les collaborateurs ?

Le Code de conduite anticorruption est annexé au Règlement intérieur et a une portée obligatoire. Chacun de nous doit en prendre connaissance et agir conformément aux principes et règles qui y sont présentés dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.



Nous sommes tous responsables de nos actes et nous devons donc nous assurer un devoir de vigilance constant.

Si nous constatons ou soupçonnons un acte ou un comportement contraire à l'éthique, aux valeurs du Groupe AVEM ou à la réglementation ou lorsque nous faisons l'objet de pression nous obligeant à commettre un acte contraire à l'éthique, aux valeurs du Groupe AVEM ou au droit, il est du devoir de chacun d'en parler, sans attendre, à son manager. Nous disposons aussi d'un droit d'alerte nous permettant d'effectuer le signalement d'une anomalie auprès du Responsable de la Conformité.

Quelles conséquences en cas de violation du code ?

Les règles de conduite présentées dans ce Code anticorruption, sont annexées au Règlement Intérieur. Conformément à ce dernier, des sanctions pourront être prises en cas de violation de ces principes et obligations légales.

À retenir

En tant que collaborateur, tout acte de corruption est passible de sanctions disciplinaires, telles qu'exposées dans le Règlement Intérieur, mais également de sanctions administratives, civiles et pénales pouvant aller jusqu'à dix ans d'emprisonnement et 1 000 000 euros d'amende pour la corruption publique.

En tant que personne morale, le Groupe AVEM peut non seulement encourir des amendes, mais aussi des retraits d'agrément, l'interdiction de lever des fonds avec, de plus, un impact sur sa réputation.

Pour aller plus loin : l'ensemble du dispositif et des procédures mis en place au sein du Groupe pour lutter contre la corruption est disponible dans votre espace intranet.

13. Droit d'alerte

Définition :

Le dispositif de droit d'alerte a pour but de permettre aux collaborateurs du groupe AVEM et aux différents acteurs en relation avec le groupe AVEM (clients, fournisseurs...) de signaler, de manière désintéressée et de bonne foi, des comportements contraires à l'éthique ou à la bonne marche de l'entreprise.

Plus précisément, l'exercice du droit d'alerte a pour but de faire remonter des faits pouvant caractériser un crime ou un délit, une violation grave et manifeste d'un engagement international, d'une loi ou d'un règlement, une menace ou un préjudice grave pour l'intérêt général, un manquement relatif aux obligations définies par les lois européennes et françaises, une situation ou un comportement contraire au Code de conduite anti-corruption, ou une atteinte grave envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé, la sécurité des personnes et de l'environnement.

Le dispositif de droit d'alerte met à disposition du « lanceur d'alerte » une procédure formalisée et permet d'assurer sa protection lorsqu'il agit de bonne foi et de manière désintéressée.

Pour aller plus loin :

Toutes les personnes qui déclarent de bonne foi (même si les faits signalés ne sont pas confirmés lors de l'enquête qui suivra l'alerte) seront protégées grâce à ce dispositif et leur identité sera tenue secrète. Toutefois, si le lanceur d'alerte le fait dans le seul but de nuire à un collaborateur en dénonçant des faits calomnieux, des sanctions disciplinaires pourront être prononcées à son encontre.

Il convient également de préciser que toute personne faisant obstacle aux signalements peut être poursuivie pénalement (jusqu'à 1 an de prison et 15 000€ d'amende) et des sanctions disciplinaires peuvent également être prononcées.

L'engagement du Groupe AVEM :

Afin d'augmenter les moyens de prévenir les risques liés à ses activités (corruption, fraude, conflit d'intérêts, ...), le groupe AVEM s'est doté d'un dispositif de droit d'alerte. Ce dispositif permet de protéger les personnes qui utilisent leur droit d'alerte.

Le groupe AVEM s'engage à ce que leur nom ne soit pas divulgué, et que ces personnes ne soient en aucun cas pénalisées/sanctionnées pour avoir utilisé ce droit (lorsque la déclaration est faite de bonne foi).

Bonnes pratiques :

Utiliser mon droit d'alerte afin de signaler un dysfonctionnement que j'ai constaté et pour lequel je n'ai pas d'autres recours ;

Déclarer de bonne foi et sans recherche d'un avantage.

Mauvaises pratiques :

Empêcher la remontée d'une alerte / d'un dysfonctionnement.

Prévenir un collègue qui a fait l'objet d'une déclaration.

Remonter une alerte fictive afin de nuire à un collaborateur.

Exemple :

Dans le cadre de ma fonction, je suis au courant qu'une personne a exercé son droit d'alerte pour signaler une malversation d'un de mes collègues et amis. Puis-je le prévenir ?

Réponse :

Je ne dois en aucun cas le prévenir. Il est strictement interdit de communiquer sur les déclarations faites qu'elles soient en cours ou clôturées. Ceci peut être passible de sanction disciplinaire voir de condamnation pénale (assimilé à un obstacle aux signalements d'alertes).

Exemple :

Il y a 2 mois, j'ai utilisé mon droit d'alerte. Mais mon entreprise n'a rien fait. Ai-je d'autres voies de recours ?

Réponse :

Oui. Si mon entreprise ne traite pas ma demande dans des délais convenables, je peux saisir l'autorité judiciaire puis, si celle-ci ne traite pas ma demande dans les 3 mois, la rendre publique (Procédure d'alerte par palier). En cas de danger grave et imminent je peux saisir directement la justice.

14. Lutte contre la corruption

Définition :

La corruption caractérise l'acte d'une personne investie d'une fonction déterminée, publique ou privée, qui sollicite, propose ou accepte un don, une offre ou une promesse, en vue d'accomplir, retarder ou omettre d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions.

Pour aller plus loin :

Le droit français distingue deux types de corruption pouvant aller jusqu'à une peine de 10 ans d'emprisonnement et 1 000 000 d'euros d'amende.

La corruption passive (le corrompu) : concerne un agent public ou une personne privée qui sollicite ou agréé directement ou indirectement, des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques pour lui/ elle-même ou pour autrui, afin d'accomplir ou ne pas accomplir un acte entrant dans le cadre de sa fonction.

La corruption active (le corrupteur) : est le fait de proposer, directement ou indirectement, des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques à un agent public ou une personne privée afin d'accomplir ou ne pas accomplir un acte entrant dans le cadre de sa fonction.

L'engagement du Groupe AVE M :

Concernant la politique anticorruption, le groupe AVE M a décidé d'appliquer une tolérance zéro. Aucun collaborateur ne peut et ne doit se livrer à des actes de corruption. Les collaborateurs se livrant à de tels actes sont passibles de sanctions disciplinaires voire pénales, mêmes s'ils agissent sur ordre de leur supérieur hiérarchique.

La corruption empêche le jeu de la libre concurrence tout en nuisant au développement économique. Elle peut avoir de très lourdes conséquences financières, commerciales et pénales qui pourraient ternir l'image et la réputation du groupe AVE M.

Bonnes pratiques :

Déclarer en interne les cadeaux ou avantages supérieurs à 300 € offerts ou reçus directement au domicile (Cf. point spécifique relatif aux cadeaux du présent code de conduite).

Déclarer - via la procédure de droit d'alerte - les faits de corruption dont on est témoin.

Informar ma hiérarchie ou utiliser mon droit d'alerte lorsqu'un tiers ou un collaborateur exerce des pressions ou tente de me solliciter pour recevoir ou proposer un avantage indu.

Respect des procédures existantes de validation des frais engagés par les membres du personnel.

S'assurer que tout paiement fait l'objet d'une justification, d'une documentation et d'une autorisation appropriée

Respecter les procédures de recrutement définies par le Groupe AVEM

Mauvaises pratiques :

Offrir, promettre ou consentir à un tiers un avantage, financier ou autre, dans le but de l'inciter à exercer indûment une action ou une omission ;

Solliciter, recevoir ou accepter un avantage, financier ou autre, en contrepartie de l'exercice d'une mission, d'un consentement dans le cadre d'un accord commercial ou de toute autre action dans le cadre de mes fonctions ou d'une activité ;

Offrir ou accepter des cadeaux et avantages autres que ceux autorisés

Privilégier un tiers dans le cadre d'une procédure d'appel d'offre.

Faire prendre en charge tout ou partie d'un voyage par un tiers, même lors d'un voyage professionnel.

Exemple :

L'un de mes fournisseurs m'invite à un salon professionnel à l'autre bout du monde ; il se propose de prendre en charge une partie des frais de voyage. Que dois-je faire ?

Réponse :

Je décline poliment l'offre. En effet, dans le but de préserver l'indépendance du groupe et l'objectivité dans nos décisions, il n'est pas possible de faire prendre en charge tout ou partie d'un voyage par des tiers.

Exemple :

Lors d'un appel d'offre émis par le groupe AVEM, un des potentiels fournisseurs me propose de m'offrir un cadeau. Pour cela, il me faut simplement lui fournir des renseignements sur les offres de ses concurrents. Comment réagir ?

Réponse :

Bien entendu, je refuse poliment de lui fournir ces informations en lui indiquant que cela est contraire aux procédures internes. De plus, j'en informe immédiatement ma hiérarchie ainsi que l'unité Conformité, garante du processus anticorruption.

Exemple :

Dans le cadre d'une négociation commerciale, nous apprenons que nos concurrents sont prêts à verser une commission afin d'obtenir le contrat. Mon supérieur m'informe qu'il souhaite que je propose une commission plus élevée, afin de remporter ce contrat décisif car c'est la coutume locale. Que faire ?

Réponse :

Bien évidemment, je décline poliment la requête. S'agissant de mon supérieur, je ne peux pas alerter ma hiérarchie. Je me réfère donc à la procédure de droit d'alerte afin d'informer l'unité Conformité qui se saisira du cas, tout en gardant mon identité secrète.

15. Conflits d'intérêts

Définition :

Le conflit d'intérêts est une situation où les intérêts personnels d'un collaborateur peuvent entrer en conflit avec ceux du groupe AVEM.

En d'autres termes, il s'agit d'une situation dans laquelle les intérêts personnels d'un membre de l'entreprise, allant du collaborateur aux organes de direction, sont susceptibles d'influer sur son pouvoir d'appréciation ou de décision dans l'exercice de ses fonctions professionnelles

Parmi les différents types de conflits d'intérêts on peut relever ceux à caractère personnel (tel un lien familial), professionnel (dans des relations commerciales), financier (en cas de prêts personnels) et politiques (par une influence sur l'entreprise).

L'engagement du Groupe AVEM :

Le groupe AVEM a développé sa politique en matière de conflits d'intérêts : les faits de conflits d'intérêts peuvent constituer des faits de corruption ou du trafic d'influence et exposer l'entreprise et ses collaborateurs à des accusations de partialité ou de malhonnêteté. Elles peuvent également avoir des conséquences sur la réputation du groupe AVEM et de ses collaborateurs.

Pour prévenir ces conflits d'intérêts, le groupe AVEM souhaite s'appuyer sur l'éthique de ses collaborateurs au travers de la charte éthique et du présent code de conduite. Les collaborateurs doivent déclarer à leur hiérarchie et à l'unité Conformité lorsqu'ils se retrouvent en situation de conflit d'intérêts et ne doivent en aucun cas participer au débat, ni à la décision finale.

Bonnes pratiques :

Respecter les principes et mesures de prévention du Groupe AVEM concernant en particulier les cadeaux et avantages, les opérations de relations publiques et les activités extra-professionnelles, afin de m'assurer de conserver mon indépendance de jugement et éviter les situations de conflits d'intérêts

Informez votre hiérarchie des éventuels liens, familiaux ou personnels, avec un tiers en relation avec le groupe AVEM.

Informez votre hiérarchie et l'unité Conformité de tout potentiel conflit d'intérêts direct ou indirect et s'abstenir de participer au débat et à la prise de décision sur les sujets concernés.

Déclarer à son supérieur hiérarchique et à l'unité Conformité tous mandats électifs publics si sa situation peut être source de conflit d'intérêts.

Déclarer à son supérieur hiérarchique et à l'unité Conformité tout mandat social exercé si sa situation peut être source de conflit d'intérêt.

Mauvaises pratiques :

Dissimuler à sa hiérarchie tous conflits d'intérêts, même potentiels.

Prendre des décisions, dans le cas où mon pouvoir d'appréciation ou de décision peut être influencé ou altéré par des considérations d'ordre personnel ou par un pouvoir de pression émanant d'un tiers

Prendre des positions d'intérêts chez un concurrent, un client ou un fournisseur.

Exemple :

Dans le cadre du recrutement d'un nouveau collaborateur, l'un des candidats est le fils d'un ami d'enfance. Qu'elle est la démarche à adopter ?

Réponse :

Je dois immédiatement en informer mon supérieur hiérarchique ainsi que le service RH. De plus, je ne dois en aucun cas donner mon avis, ni être présent lors de la validation du choix du candidat afin d'éviter tout risque de conflit d'intérêts.

Exemple :

Dans le cadre d'un appel d'offre, la société X semble bien partie pour remporter le contrat puisque sa proposition est celle qui répond le mieux à nos besoins. Ma famille possède des parts de cette société. Que faire ?

Réponse :

Je dois immédiatement en informer ma hiérarchie et le service achats. De plus je ne dois pas prendre part au débat, ni à la décision finale du choix du fournisseur afin d'éviter tous risques de conflit d'intérêts.

16. Lutte contre les paiements de facilitation

Définition :

L'Agence Française Anticorruption (AFA) définit le paiement de facilitation comme « le fait de rémunérer, directement ou indirectement de façon induue, un agent public pour la réalisation de formalités administratives, qui devraient être obtenues par des voies légales normales. Il vise à inciter les agents publics à exécuter leurs fonctions plus efficacement et avec diligence ».

Les paiements de facilitation sont des sommes d'argent généralement modestes, versées directement ou indirectement à un agent public, afin d'exécuter ou accélérer des formalités administratives.

Pour aller plus loin :

Les paiements de facilitation, qu'ils soient réalisés en France ou à l'étranger, de manière ponctuelle ou récurrente, sont assimilables à de la corruption et sont donc passibles des mêmes sanctions pénales, soit jusqu'à 10 ans d'emprisonnement et 150 000 euros d'amende dans le cadre de délit de corruption.

Les collaborateurs se livrant à de tels actes sont passibles de sanctions disciplinaires voire pénales, mêmes s'ils agissent sur ordre de leur supérieur hiérarchique.

L'engagement du Groupe AVE M :

Le groupe AVE M exclut formellement de sa politique en matière d'éthique les paiements de facilitation. En effet ils peuvent avoir des conséquences très néfastes sur l'entreprise puisqu'ils lui font courir un risque et peuvent engager sa responsabilité.

De plus, ces cas sont également passibles de lourdes sanctions pénales ainsi que d'amendes pour l'entreprise.

Néanmoins, certains cas exceptionnels peuvent faire l'objet de dérogations. Il s'agit de cas précisé par l'AFA : lorsque les paiements sont exigés sous la contrainte ou lorsque le collaborateur du groupe AVE M est exposé à un risque pour son intégrité ou sa sécurité. Dans de tels cas, il convient d'avertir l'unité Conformité et cela devra être mentionné dans les comptes et documents comptables de l'entreprise.

Bonnes pratiques :

Informez votre supérieur hiérarchique et l'unité Conformité lorsqu'on se trouve confronté à ce type de demande.

Utiliser la procédure de « Droit d'alerte » lorsque l'on est témoin de ce cas de figure.

Conserver toute documentation relative à une transaction susceptible d'être assimilée à un paiement de facilitation et alerter son manager ou l'unité Conformité.

Mauvaises pratiques :

Dissimuler un acte assimilable à un paiement de facilitation.

Prendre les décisions seules lorsque je fais face à une demande de paiement de facilitation.

Offrir, promettre ou consentir un avantage financier ou autre à un agent public afin d'accélérer le traitement d'une demande.

Exemple :

Dans le cadre de sa stratégie de diversification, le groupe AVEM doit obtenir un nouvel agrément afin de développer une nouvelle activité. Voyant que ma demande est urgente, la personne chargée d'étudier la demande m'indique que le délai de traitement pourrait être fortement réduit contre des places de concert. Que faire ?

Réponse :

Je décline poliment et j'alerte au plus vite ma hiérarchie ainsi que l'unité Conformité. En effet, un tel paiement pourrait être assimilé à un délit de corruption. Il pourrait donc avoir de graves conséquences pénales pour le collaborateur mais aussi ternir l'image du groupe AVEM.

Exemple :

Actuellement en déplacement dans un pays étranger pour signer un gros contrat, je me retrouve coincé à l'aéroport. Je risque d'arriver en retard. Je remarque que l'un des douaniers fait passer en priorité des personnes contre une certaine somme d'argent. Ai-je, moi aussi, le droit ?

Réponse :

Il est évident que je dois m'abstenir d'un tel acte. Il pourrait être assimilable à un acte de corruption d'un agent public étranger et donc avoir des conséquences pénales pour moi mais aussi ternir la réputation de l'établissement. Le seul cas pouvant faire l'objet d'une dérogation survient lorsque l'intégrité physique d'un collaborateur ou sa sécurité est menacée.

17. Les cadeaux et invitations

Définition :

Dans le cadre de leurs relations professionnelles, les employés du groupe AVEM peuvent être amenés à recevoir des cadeaux ou à en offrir. Entrant dans le champ d'application de la politique anticorruption du groupe AVEM, les cadeaux et avantages doivent être strictement encadrés afin d'éviter au maximum les risques de corruption ou les situations pouvant engendrer des conflits d'intérêts. Les opérations entrant dans ce cadre sont les repas, l'hébergement à l'hôtel, séminaires, conventions ou conférences, ou encore d'invitations à des manifestations sportives et culturelles ou sociales, les voyages d'affaires...

L'engagement du Groupe AVEM :

Dans une optique d'indépendance de jugement mais aussi afin d'éviter tous risques de corruption, les collaborateurs du groupe AVEM doivent s'abstenir d'accepter des cadeaux ou des invitations, directement ou indirectement, risquant, même involontairement, de compromettre leur indépendance, leur impartialité ou leur intégrité. Ils doivent refuser tout cadeau ou invitation qui pourrait les placer en situation de conflits d'intérêts. Il est strictement interdit de solliciter des cadeaux ou avantage auprès des personnes/entreprises qui sont en relation d'affaires avec le groupe AVEM ou qui essaieraient d'entrer en relation d'affaires.

En matière de cadeaux et avantages acceptés ou octroyés, le groupe AVEM a décidé de plafonner le montant cumulé sur une année glissante et par client ou fournisseur des cadeaux à un maximum de 300 € (hormis aux agents publics pour qui tout cadeau ou avantage reçu ou octroyé est strictement interdit, Cf. fiche spécifique du présent code de conduite). Si la valeur cumulée sur une année glissante des cadeaux ou des avantages dépasse ce montant, il faut en aviser son manager qui effectuera une demande auprès de l'unité Conformité.

Même si ces opérations ne sont pas interdites, il convient que chacune d'elles ait une justification commerciale claire.

Bonnes pratiques :

Signaler à son supérieur et à la l'unité Conformité tous les cadeaux reçus lorsque la valeur cumulée sur une année glissante de ceux-ci dépasse 300 € ou tous ceux reçus directement au domicile.

En cas d'invitation, même dans le cadre professionnel, régler la totalité des frais de déplacement et d'hébergement.

S'assurer, en tant que manager, de la connaissance de ces bonnes pratiques par l'ensemble de ses équipes

Refuser poliment les cadeaux dont la valeur est trop élevée ou qui pourrait représenter une situation de conflit d'intérêts.

Mauvaises pratiques :

Offrir et accepter des cadeaux de valeurs significatives (supérieurs au montant fixé) ou les recevoir directement à son domicile quel qu'en soit le montant

Donner ou accepter des cadeaux en espèces.

Solliciter pour son compte ou pour le compte de tiers, toute forme de cadeaux ou avantages.

Recevoir une rémunération d'un tiers sous quelque forme que ce soit.

Exemple :

Afin de célébrer la signature d'un nouveau contrat, l'un de mes fournisseurs me fait parvenir plusieurs cadeaux. Que dois-je faire ?

Réponse :

Il convient dans un premier temps de connaître leur valeur. S'il s'agit de cadeaux dont la valeur cumulée dépasse 300 €, je préviens mon supérieur hiérarchique et j'en avise l'unité Conformité afin de savoir si je peux l'accepter. Dans le cas où le ou les cadeau(x) parvien(nen)t directement à mon domicile, j'en informe directement mon supérieur et l'unité Conformité quel que soit le montant de ce cadeau.

Exemple :

L'un de mes fournisseurs m'invite à un salon professionnel à l'étranger. Quelles est la démarche à adopter ?

Réponse :

Il n'est pas admis qu'une société tierce prenne en charge les frais de voyage d'un collaborateur, même dans une optique professionnelle. Il convient donc de décliner poliment l'offre. Le groupe AVEM doit payer les frais de transport professionnels de ses employés. De plus, tout proche du collaborateur qui l'accompagne devra assumer sa part aux niveaux des frais.

Exemple :

La société X est en train de développer une relation d'affaire avec le groupe AVEM. Je m'aperçois qu'un de mes collaborateurs a sollicité un cadeau de la part de la société X. Est-ce possible ?

Réponse :

Il est strictement interdit de solliciter un cadeau auprès d'une personne/entreprise qui essaye de nouer une relation d'affaire avec le groupe AVEM. Je dois prévenir mon supérieur hiérarchique qui préviendra à son tour l'unité Conformité. Si je suis dans l'impossibilité de le faire, je dois utiliser mon droit d'alerte afin de faire remonter ce dysfonctionnement.

18. Trafic d'influence, agents publics, lobbying et financement des partis politiques

Définition :

Le trafic d'influence consiste à rémunérer une personne dépositaire de l'autorité publique (un agent public) pour qu'elle influence une décision qui sera prise par un tiers. Il y a trois personnes : une personne qui fournit l'avantage (le bénéficiaire), une personne qui use de son influence (l'intermédiaire) et la personne qui détient le pouvoir de décision (la cible). En droit français, le trafic d'influence est assimilé à de la corruption.

Le lobbying désigne les activités de communication directe et indirecte à destination des responsables publics afin d'influencer la décision publique.

Le financement des partis politiques est strictement interdit pour les personnes morales.

L'engagement du Groupe AVEM :

Les collaborateurs du groupe AVEM doivent respecter une conduite des affaires conformes à la réglementation française ou à celle du pays dans lequel ils sont présents.

Il est strictement interdit de faire des cadeaux ou offrir des avantages à des agents publics.

Au travers de participations à différents groupes de travail en contact avec des personnalités politiques et composés d'acteurs du secteur, de partenaires etc... le groupe AVEM peut être amené à exercer, de manière marginale, des activités de lobbying. Il convient donc que les collaborateurs du groupe AVEM concernés appliquent avec rigueur les principes du présent code de conduite afin d'éviter tout risque de corruption ou d'actes assimilables à de la corruption.

Le groupe AVEM s'engage à ne financer aucun parti politique, même dans des pays où cela est autorisé afin de garder sa neutralité. Le groupe AVEM demande également à ses collaborateurs que leurs engagements et convictions politiques restent hors du Groupe afin de ne pas engager la réputation du groupe AVEM et éviter tout risque de conflits d'intérêt.

Bonnes pratiques :

S'assurer de ne pas engager le groupe AVEM dans ses opinions et actions politiques.

Lorsqu'un agent public fait pression ou tente de m'influencer pour que je prenne une décision concernant une tierce personne, je dois immédiatement en informer mon supérieur hiérarchique et l'unité Conformité.

Déclarer à son manager et à l'unité Conformité ses mandats sociaux, ses mandats dans les associations professionnelles ainsi que les mandats électifs publics si sa situation peut être source de conflit d'intérêts.

Transparence sur les activités de Lobbying.

Refuser toute demande de soutien à un parti politique qui pourrait engager la responsabilité du groupe AVeM.

Mauvaises pratiques :

Recourir à la corruption et à des pratiques malhonnêtes ou abusives ;

Privilégier des organisations qui sont proches d'un agent public dans le cadre d'un appel d'offre.

Engager les fonds du groupe AVeM dans des activités de financement ou de soutien politique.

Offrir un cadeau ou un avantage à un agent public afin qu'il appuie une proposition auprès d'une tierce partie.

Exemple :

Un ami d'enfance, maintenant dirigeant d'un parti politique sollicite mon aide afin que mon entreprise finance une partie de sa campagne. Ai-je le droit d'engager l'entreprise dans cette aventure ?

Réponse :

Il convient de rappeler qu'il est strictement interdit, pour une personne morale, de financer un parti politique. Il convient donc de décliner poliment en expliquant que la réglementation française interdit ce type de pratique. Je dois par la suite avertir l'unité Conformité de cette demande.

Exemple :

Afin d'obtenir un contrat, je demande au maire de la ville de faire pression sur une tierce personne. Afin de remercier le maire, je l'invite dans un restaurant haut de gamme. Que penser de cette situation ?

Réponse :

Il s'agit là de trafic d'influence puisque j'ai offert au maire un cadeau / avantage et en échange il a utilisé sa position pour influencer la décision d'un tiers. Cette pratique est donc totalement interdite et assimilable à de la corruption en droit français. Si je suis témoin de ce genre de pratique je dois immédiatement en avertir mon supérieur et l'unité Conformité.

En matière de protection et de réputation du groupe

19. Confidentialité

Définition :

La confidentialité ou le secret professionnel sont des obligations légales qui visent à encadrer et protéger la divulgation de données sensibles que ce soit des données sur le fonctionnement interne de l'entreprise ou des données sur des tiers ou collaborateurs. Il s'agit à la fois d'une obligation et d'un gage de confiance et de qualité.

Les transgressions des obligations relatives au secret professionnel et à la confidentialité sont passibles de sanctions pénales et/ou disciplinaires.

L'engagement du Groupe AVEM :

Les collaborateurs du groupe AVEM sont soumis à une obligation de confidentialité générale sur l'entreprise, ses activités, ses clients... Dans le cadre de son activité, le groupe AVEM et certains de ses collaborateurs internes ont accès à des données sensibles sur la clientèle telles que des numéros de cartes (PAN) par exemple. Ces informations sensibles sont couvertes par le secret professionnel. Le groupe AVEM a mis en place un certains nombres de procédures et de contrôles afin de protéger les données et les informations qu'elle détient.

Les collaborateurs du groupe AVEM ne doivent en aucun cas divulguer quelque information que ce soit sur des données clients, sur des données comptables ou procédures internes car ils engagent à la fois leur responsabilité mais aussi celle du groupe.

Ce principe de confidentialité vaut également sur les réseaux sociaux (professionnels ou non).

Néanmoins, il existe quelques dérogations au principe de secret professionnel. Parmi ces exceptions, on retrouve les demandes faites par les autorités de contrôle, les réquisitions judiciaires...

Bonnes pratiques :

Verrouiller son poste de travail même en cas d'absence courte pour éviter toute fuite d'information.

Ne divulguer aucune information hors du groupe AVEM et même hors des services concernés.

Ne partager des informations confidentielles au sein du Groupe qu'avec les personnes concernées et ce uniquement pour les besoins de leur fonction

Détruire les documents sensibles dans le broyeur ou les ranger dans un casier sécurisé.

Assurer une protection des informations confidentielles contre une utilisation illicite et accès non autorisé.

En cas de nécessité de transmettre certaines informations confidentielles concernant des clients hors procédures habituelles, demander au DPO la marche à suivre.

Sensibiliser ses équipes sur les obligations liées au secret professionnel.

Mauvaises pratiques :

Divulguer des informations sur les clients du groupe AVEM.

Envoyer des informations confidentielles vers une messagerie personnelle.

Ne pas verrouiller son poste de travail lorsqu'on s'absente (même pour une courte durée).

Donner ses identifiants de connexions et mot de passe à un collègue.

Accepter l'aide d'un collègue sur un document contenant des informations confidentielles d'une réunion à laquelle il n'a pas participé.

Diffuser sur les médias sociaux ou autres, des informations qui pourraient porter atteinte aux clients, à mon entreprise, à ma fonction ou au groupe AVEM

Exemple :

Je suis dans les transports et souhaite profiter de ce temps pour travailler, puis-je le faire ?

Réponse :

Oui, à condition d'utiliser un filtre de confidentialité lorsque je travaille sur des documents contenant des informations confidentielles.

Exemple :

Je reçois, dans le cadre de mon travail, une réquisition judiciaire. On me demande de transmettre des informations sur l'un de nos clients. Quelle démarche adopter ?

Réponse :

La loi prévoit de rare cas de dérogation au secret professionnel. Les réquisitions judiciaires en font partie. Afin de les traiter efficacement tout en respectant le secret de l'instruction, je demande à mon manager.

Exemple :

Mon supérieur me demande de venir dans son bureau pour 3 minutes car il a besoin d'un renseignement. Dois-je forcément verrouiller mon ordinateur ?

Réponse :

Chaque fois que je m'absente, même pour un court instant ou même seulement pour aller aux toilettes je dois verrouiller mon ordinateur. En effet, les collaborateurs du groupe AVEM ayant accès à des données sensibles et confidentielles, il est du ressort de chacun des collaborateurs de tout faire pour les protéger.

20. Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Définition :

Le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme sont des phénomènes importants, qui nous impactent de manière directe ou indirecte. Ils affectent nos sociétés en général et le développement économique des pays. Par ce biais, les criminels peuvent infiltrer les institutions financières, contrôler certains secteurs économiques et corrompre les directions, les gouvernements et tenter à la vie des citoyens. Ils affectent alors les grands principes comme la démocratie.

Pour aller plus loin :

Le blanchiment d'argent « sale » poursuit un seul but : faire perdre le caractère illégal de son origine (argent issu d'un délit ou crime).

Le financement du terrorisme poursuit lui aussi une seule finalité : réaliser une action à des fins terroristes. Pour y parvenir, il pourra se nourrir d'argent « sale », mais également de fonds dits « propres », acquis de manière légale. On parlera alors de « noircissement de fonds ».

L'engagement du Groupe AVEM :

Bien que n'étant pas directement exposé, le groupe AVEM participe à la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme. Chacun doit concourir, à son niveau, à cette vigilance constante.

Toute violation des obligations expose dirigeants, administrateurs, collaborateurs à une responsabilité civile, pénale, administrative et disciplinaire. En outre, l'image et la réputation du groupe AVEM sont en jeu.

Bonnes pratiques :

Se tenir informé sur ces sujets même si je ne suis pas directement exposé ou concerné.

Si je suis manager, veiller à ce que les collaborateurs qui travaillent avec moi soient bien informés de ces sujets.

Interroger l'unité conformité sur toute question relative à ce sujet.

Mauvaises pratiques :

Ne pas s'interroger.

21. Sanctions internationales

Définition :

Les sanctions internationales sont des mesures prises par un organisme international ou un ou plusieurs Etats. Elles peuvent viser des personnes physiques et/ou morales (par le gel de leurs avoirs par exemple) mais également des pays ou des gouvernements (mesures d'embargos). Elles ont pour objectif de lutter contre le terrorisme, les activités de prolifération nucléaire et les violations des droits de l'Homme.

Pour aller plus loin :

La plupart des sanctions internationales applicables au niveau du Groupe AVEM sont émises, administrées ou mises en application par le Conseil de Sécurité de l'ONU, l'Union Européenne, la France et les Etats-Unis.

L'engagement du Groupe AVEM :

Le groupe AVEM veille à garantir une stricte conformité au droit des sanctions internationales, qui peut s'avérer complexe. Le respect de ces exigences est assuré par la mise à disposition de procédures internes. Le groupe AVEM ne saurait tolérer de violations aux sanctions internationales.

Bonnes pratiques :

Prendre connaissance et comprendre la Politique Sanctions internationales et les procédures associées du groupe AVEM.

S'y conformer lorsque l'on est concerné dans le cadre de son activité.

En cas de doute, s'adresser à l'unité Conformité.

Mauvaises pratiques :

Contractualiser avec une Enseigne ou un fournisseur sans interroger au préalable l'unité Conformité dans le cadre du process de criblage.

Exemple :

Je suis titulaire de la double nationalité franco-américaine et je suis salarié du groupe AVEM. A quelle réglementation dois-je me référer ?

Réponse :

J'ai un passeport américain, je suis donc qualifié de « U.S Person* » au sens de l'administration fiscale américaine

Quel que soit mon site d'activité, je dois alors informer la Direction des Ressources Humaines de mon statut et lire avec attention la procédure sur ce sujet.

Cette déclaration auprès des RH me permettra de me conformer aux dispositions légales du Trésor américain qui me concernent. Elle me permet aussi de respecter, dans l'exercice de mes missions, les sanctions internationales décidées par les Etats-Unis.

** Est considéré comme US Person :*

Tout citoyen des Etats-Unis (notamment, une personne née aux États-Unis qui réside en France ou dans un autre pays et qui n'a pas renoncé à sa citoyenneté américaine), y compris les titulaires d'une double nationalité.

Tout résident légal des Etats-Unis quelle que soit sa nationalité (notamment titulaire d'une carte verte américaine).

Toute personne ayant sa résidence principale ou son adresse professionnelle aux Etats-Unis.

Toute personne dont l'adresse postale principale se situe aux Etats-Unis, exception faite des adresses postales servant de façon certaine de simple boîtes postales ou utilisées pour faire suivre de la correspondance à des adresses hors du territoire des Etats-Unis (c'est-à-dire) sans aucun lien avec les Etats-Unis.

Toute personne physiquement présente sur le sol des Etats-Unis.

En cas de doute sur mon statut d'US Person, je consulte l'unité Conformité.

22. Prévention de la fraude

Définition :

La fraude est un acte intentionnel, effectué dans l'objectif d'obtenir un avantage matériel ou immatériel, au détriment d'une personne ou d'une organisation.

La fraude est caractérisée en cas d'infraction aux lois, règlements ou règles internes, d'atteinte aux droits d'autrui et de dissimulation de tout ou partie d'une opération ou d'un ensemble d'opérations ou de leurs caractéristiques.

Pour aller plus loin :

Il est possible de distinguer deux types de fraude selon l'origine des acteurs malveillants :

- La fraude externe est le fait d'individus, isolés ou en groupe, clients ou non, agissant en vue d'obtenir des fonds, des documents ou des informations utilisables à leur profit au détriment d'une entreprise, de ses clients ou de tiers.
- La fraude interne est caractérisée par l'acte malveillant d'un collaborateur au préjudice de son entreprise ou des intérêts d'un tiers géré par l'entreprise. Elle peut aussi se caractériser par l'acte malveillant réalisé avec la complicité d'individus extérieurs à l'entreprise, on parle alors de fraude mixte.

L'engagement du Groupe AVE M :

AVE M attache une réelle importance à la prévention de la fraude, dont les techniques sont toujours plus nombreuses et sophistiquées, notamment face à la transformation digitale.

Dans ce contexte d'amplification de la fraude, une lutte en amont et en aval est indispensable. Tout collaborateur, quelles que soient ses fonctions, a un rôle à jouer dans cette prévention. C'est grâce à la vigilance quotidienne de chacun que l'on peut prévenir et détecter les tentatives de fraude.

Bonnes pratiques :

Connaître le droit et les bonnes pratiques en matière de prévention de la fraude, et les appliquer de façon responsable en assurant une vigilance constante ;

En cas de soupçon de fraude ou en cas de doute, alerter sans délai mon manager et l'unité Conformité pour qu'ils puissent agir rapidement ;

En cas de doute sur l'identité de l'expéditeur d'un courriel, le transférer à mon correspondant informatique ;

Si je suis un manager, évaluer le risque de fraude de mes activités, et faire respecter les principes de bonne conduite ainsi que les règles professionnelles générales ;

Procéder à l'analyse des risques de fraude lors de la conception de nouveaux produits ou de nouvelles activités ;

Respecter le principe de séparation des tâches qui veut qu'une personne qui réalise ou exécute une opération ne peut ni la valider ni en effectuer le règlement

Mauvaises pratiques :

Communiquer à quiconque mes mots de passe, prêter mon badge d'accès, laisser des informations ou documents confidentiels sur mon bureau ;

Ouvrir un courriel ou une pièce jointe d'un expéditeur inconnu ;

Discuter de sujets sensibles qui pourraient impliquer le groupe AVEM dans les lieux publics ;

Utiliser des supports externes (disques durs externes ou clés USB) sans prendre de précaution

Exemple :

Je viens de recevoir un courriel d'une adresse inconnue contenant une pièce jointe, puis-je l'ouvrir ?

Réponse :

Pour limiter le risque d'hameçonnage et d'infection par un logiciel espion, n'ouvrez jamais un message électronique si vous ne connaissez pas l'expéditeur. En cas de doute, transférez le courriel à votre correspondant informatique pour qu'il puisse effectuer les vérifications nécessaires.

Exemple :

Un ami m'a prêté sa clé USB contenant des articles intéressants, ai-je le droit de m'en servir sur mon lieu de travail ?

Réponse :

Cette action est dangereuse au plan de la sécurité informatique, il est nécessaire auparavant de vous assurer que la clé USB ne contient aucun virus car cela pourrait infecter le système d'information

23. Utilisation des réseaux sociaux

Définition :

Le terme « réseaux sociaux » désigne généralement l'ensemble des sites internet permettant de se constituer un réseau de connaissances personnelles ou professionnelles et permettant des échanges d'opinions ou d'informations.

Pour aller plus loin :

Les médias sociaux (réseaux sociaux, blogs, forums...) font maintenant partie du quotidien et concernent l'ensemble du personnel du groupe AVE M, tant à titre personnel que professionnel.

Toutefois, ils présentent des risques et, compte tenu du nombre de médias et du volume d'informations qui y circulent, maîtriser sa communication est un véritable enjeu.

L'engagement du Groupe AVE M :

Le groupe AVE M a tenu à être présent sur les médias sociaux (Twitter, LinkedIn, chaîne Youtube etc.), pour interagir et répondre aux sollicitations des clients et des parties prenantes, tout en restant attentif aux propos tenus.

Sauf abus, tout collaborateur du groupe AVE M jouit, dans la société et en dehors de celle-ci, de sa liberté d'expression. Chacun se doit toutefois d'agir de manière responsable en adoptant un comportement approprié et de bonnes pratiques.

Hors accès spécifiques (Service Communication par exemple), l'utilisation des réseaux sociaux depuis le poste de travail n'est pas autorisée, l'accès à ce type de sites est restreint.

Bonnes pratiques :

Respecter les règles de confidentialité et du secret professionnel auxquelles je suis tenu par obligation professionnelle.

Prendre connaissance des conditions générales d'utilisation sur l'usage qui pourra être fait de mes données personnelles et des éléments mis en ligne.

Faire particulièrement attention aux médias sociaux dont les serveurs sont abrités dans un pays étranger, car ils peuvent ne pas disposer des mêmes règles de protections des données à caractère personnel qu'en France.

Etudier les fonctionnalités de paramétrage permettant d'assurer la confidentialité de mon profil et de mes propos ;

Si je constate une polémique au sujet du groupe AVE M sur un réseau social, j'en informe immédiatement le service Communication.

Mauvaises pratiques :

Utiliser les médias sociaux depuis mon poste de travail sans l'autorisation de mon manager ni un encadrement par une analyse des risques

M'exprimer officiellement au nom du groupe AVEM si je ne suis pas porte-parole désigné par le Service Communication

Etre attentif aux propos que je tiens qui engagent toujours l'image du groupe AVEM dès lors que ma fonction et mon employeur figurent sur mon profil

Tenir des propos qui pourraient faire du tort à ma fonction ou au groupe AVEM et son personnel, qui relèvent de la critique malveillante, de l'injure, du dénigrement, de la diffamation, de l'indiscrétion ou de la divulgation d'informations confidentielles.

Utiliser des éléments protégés par un droit à la propriété intellectuelle du groupe AVEM sans accord préalable écrit de la direction concernée ou, à défaut, du Service Communication.

Exemple :

J'ai pris des photos lors du pot de départ d'un de mes collègues, et je souhaite les publier sur ma page personnelle en souvenir.

Réponse :

Dans le respect du droit à l'image, demandez l'autorisation des personnes concernées. Pour toute publication, vous devez vous interroger sur le risque qu'elle a de nuire à votre réputation ou à celle d'autres personnes physiques ou morales.

Exemple :

Dans le cadre d'un nouveau projet, un collègue me propose de créer un groupe sur LinkedIn pour pouvoir échanger entre nous et partager des documents.

Réponse :

Refusez : le groupe AVEM n'autorise pas, sauf exception, d'exercer son activité professionnelle sur les médias sociaux. Demandez au CISO du groupe AVEM plus d'informations sur comment partager des documents de manière sécurisée.

Exemple :

Je souhaite créer ou mettre à jour mon compte LinkedIn et y publier des informations relatives à mon activité au sein du groupe AVEM.

Réponse :

Vous pouvez y présenter vos fonctions et l'activité de l'entreprise en général. Mais ne communiquez aucune information confidentielle. Abstenez-vous également de mentionner vos fonctions « sensibles ».