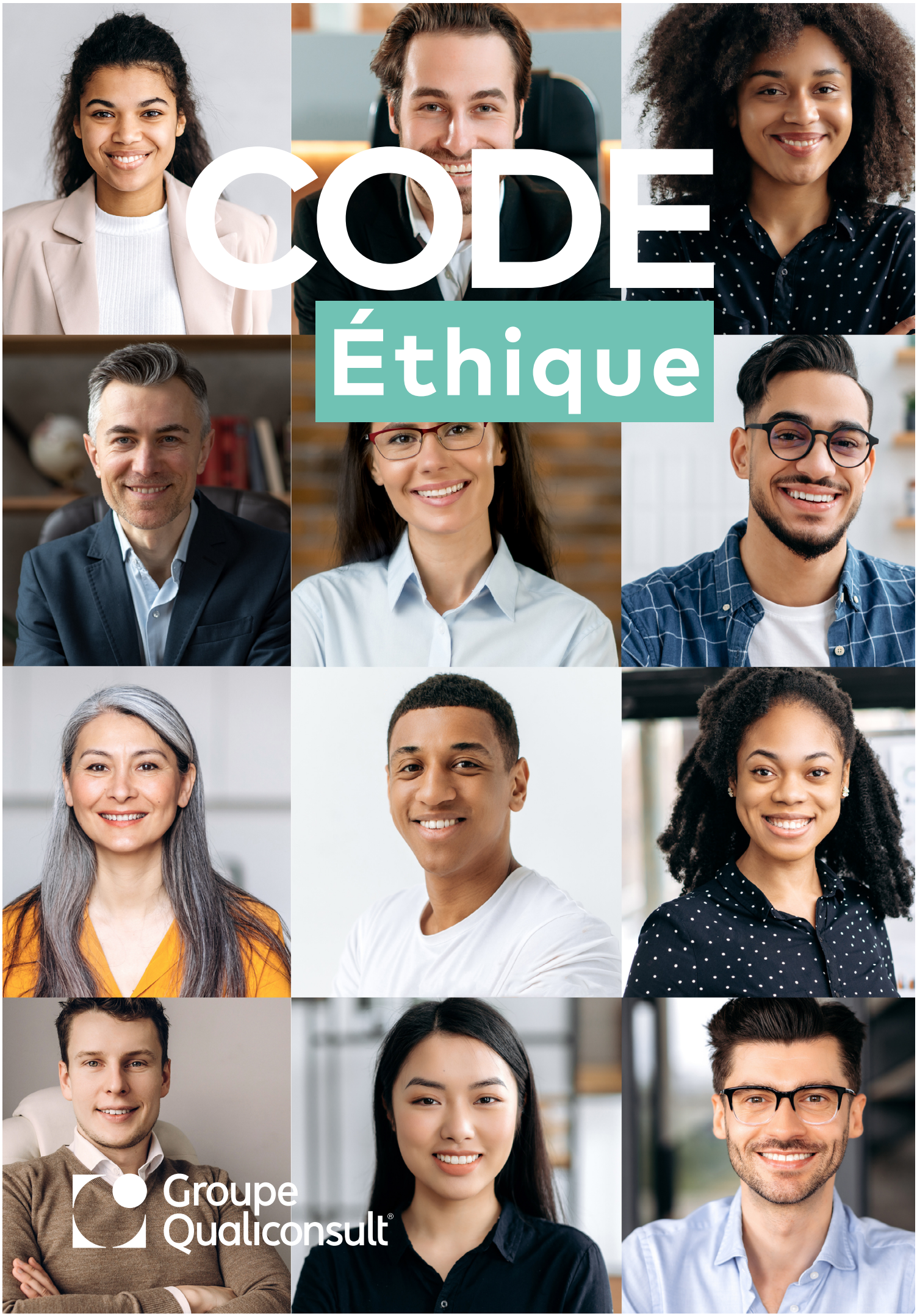

CODE
Éthique
Groupe
Qualiconsult®

Finalités et principes d'élaboration

En cohérence avec la politique en matière d'éthique du Groupe Qualiconsult, le présent code vise à contribuer à son déploiement opérationnel. Dans ce cadre, des illustrations de cas que nos collaborateurs sont susceptibles de rencontrer sont fournies. Ces cas sont purement fictifs et ont été élaborés pour donner des exemples de certaines situations visées par les règles contenues dans le présent code éthique.

Ce code a été construit à partir des résultats des analyses des risques menées. Il est à destination des parties intéressées du Groupe Qualiconsult tant internes qu'externes.

Enfin, pour chaque axe, la présentation générale est séparée visuellement du rappel de la politique générale, des règles fixées et des illustrations.

Sommaire

Chapitre 1_Généralités
Définitions 5
Rôle du Comité d'éthique du Groupe Qualiconsult 6
Gouvernance du Comité d'éthique du Groupe Qualiconsult 6

Chapitre 2_Engagements
Axe n° 1 : Le respect de nos collaborateurs et des personnes en général 8
Axe n° 2 : Le respect des règlements et des lois 12
Axe n° 3 : La transparence comptable et financière 14
Axe n° 4 : La prévention des conflits d'intérêts 16
Axe n° 5 : La prévention de la corruption 18
Axe n° 6 : Les pratiques loyales 21
Axe n° 7 : Les engagements contractuels 22
Axe n° 8 : Les relations avec nos partenaires 24
Axe n° 9 : La prévention du travail illégal 26
Axe n° 10 : La préservation de l'environnement 28
Axe n° 11 : La protection et la sécurité de l'information 30
Axe n° 12 : La préservation des intérêts du Groupe et de ses filiales 32

Chapitre 3_Dispositif de recueil des signalements et de traitement des alertes 35

Chapitre 4_Règles éthiques en matière de « cadeau »
Définition 37
Cadeaux offerts 37
Cadeaux reçus 38

Contacts 39





Généralités

DÉFINITIONS

Pour faciliter la lecture du présent document, quelques définitions sont rappelées :

Conflits d'intérêts	Il y a conflit d'intérêt lorsqu'une personne ou une entreprise entretient plusieurs liens ou relations dont les intérêts peuvent diverger. La notion de « conflit d'intérêt » rejoint celle d'**indépendance** au sens de l'ISO/IEC 17020. Dans la pratique, maintenir son indépendance est important aux yeux de nos clients, partenaires, etc. et permet de **conserver leur confiance.**
Corruption	La corruption vise, par tout moyen (dons, promesses, persuasion, etc.), à détourner de son devoir un collaborateur. La notion de « corruption » rejoint celle d'**intégrité** au sens de l'ISO/IEC 17020 pour ce qui concerne **les cas les plus critiques**.
Impartialité	L'impartialité d'une entreprise est atteinte lorsque elle, et ses collaborateurs, sont indépendants (absence de conflit d'intérêt) et que ses collaborateurs sont intègres (non corrompus).

GÉNÉRALITÉS

RÔLE DU COMITÉ D'ÉTHIQUE

Les principaux rôles du Comité d'éthique concernent :

- l'**élaboration d'une politique** en matière d'éthique ;
- la **réalisation et la synthèse d'analyses des risques** en matière d'éthique ;
- l'**élaboration du présent code éthique** ;
- À l'instar des **autres organes de surveillance :**
  - le **traitement des signalements** qui le concernent ou dont il se saisit ;
  - la **diligence des enquêtes, audits** ou tout autre action de surveillance ;
  - l'**exploitation des résultats** et la **décision d'actions** à mettre œuvre par le Groupe Qualiconsult ou l'une de ses filiales ;
  - la **surveillance de la mise en œuvre des plans d'actions** ;
- la **mesure de l'efficacité** de ses actions ;
- la **mise en place des indicateurs** et la **publication des bilans**.





LA GOUVERNANCE DU COMITÉ D'ÉTHIQUE

Les membres du Comité d'Éthique sont désignés parmi les fonctions suivantes :

- le (la) Directeur(trice) Général(e) du Groupe ;
- le (la) Directeur(trice) Général(e) adjoint(e) du Groupe ;
- les Président(e)s Directeurs(trices) Généraux(ales) des filiales du Groupe ;
- le (a) Directeur(trice) Qualité Groupe ;
- le (la) facilitateur(trice) du Comité RSE ;
- le (la) Directeur(trice) des ressources humaines du Groupe ;
- toute personne désignée par le (la) Directeur(trice) Général(e) du Groupe notamment pour son implication dans les travaux en matière d'éthique ;
- un tiers externe au Groupe.

Il se réunit au min. **4 fois/an**

Il publie son bilan **1 fois/an**

2

ENGAGEMENTS

Axe n°1

Le respect de nos collaborateurs et des personnes en général

La première richesse du Groupe Qualiconsult et de ses filiales réside dans ses équipes. C'est une des raisons qui nous poussent à agir dans le respect de chacun. Investir pour l'avenir, c'est notamment s'investir dans :

- nos **équipes par la formation, la prévention des risques éthiques**, etc. ;
- les **relations avec nos clients, nos partenaires,** etc. ;
- la **définition d'objectifs clairs et leur communication** aux personnes concernées ;
- notre **capacité d'innovation** ;
- la **qualité de l'accueil de nouveaux collaborateurs** ;
- etc.



Notre politique

Nous nous conformons :

- aux principes de la **Déclaration universelle des droits de l'Homme et des Nations unies** ;
- aux **conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT)**, notamment en matière de travail forcé et de travail des enfants ;
- aux **principes 1 et 2 du Pacte mondial des Nations unies**.

Nos organisations et nos activités s'appuient sur nos collaborateurs, aux services de nos clients. Nous devons offrir à chacun d'eux un cadre non seulement respectueux de leurs différences, de quelque nature qu'elles soient, mais également qui permette leur **valorisation au bénéfice de tous**.

L'hygiène, la sécurité et la santé de nos collaborateurs sont au cœur de nos préoccupations. Nous veillons particulièrement à la **prévention du harcèlement**. Nos engagements portent notamment sur la fixation d'objectifs en matière de prévention des risques.

Nos règles

Le pilotage éthique

Afin de guider chacun dans ses actions, une politique en matière d'éthique du Groupe Qualiconsult a été définie.

L'implication de tous les collaborateurs est exigée pour la respecter. La direction, et plus généralement **l'encadrement, conserve un rôle particulier** dans ce cadre. Il est attendu qu'elle sensibilise, mobilise, fasse respecter et s'implique elle-même. Pour cette raison, une attention particulière est accordée à la facilité d'appropriation des procédures, des outils, qu'ils soient informatiques ou autres.
Le présent code est cohérent avec la politique en matière d'éthique du Groupe Qualiconsult et les analyses de risques menées et revues régulièrement.



L'éthique est au cœur de nos modes de management. Pour cette raison, elle conserve une valeur importante. Aussi, **il est demandé à chacun de la porter et de participer à l'effort collectif de communication** que nous organisons autour d'elle.

Le pilotage de nos activités par l'intégration de ces valeurs s'impose à nous. **Le Comité d'éthique** du Groupe Qualiconsult veille tout particulièrement **à ce que les règles du présent code forment un ensemble indissociable** avec tout ce dont nous sommes fiers : **les objectifs que nous portons** par ailleurs, **nos compétences**, **notre dynamisme**, etc.

Ceci explique nos exigences vis-à-vis de notre pilotage éthique à tous les niveaux de nos organisations :

- mettre en œuvre une **écoute permanente et soutenir ses collaborateurs** ;
- analyser **en continu** les situations rencontrées ;
- porter et **communiquer nos valeurs** à toutes les parties intéressées ;
- assurer **le management éthique** et montrer l'exemple,
- valoriser **les bonnes pratiques éthiques** de chaque collaborateur ;
- le cas échéant, **sanctionner de manière proportionnée**.

À tous les niveaux de nos organisations et pour chacun de nos collaborateurs, un

AXE N° 1 : LE RESPECT DE NOS COLLABORATEURS ET DES PERSONNES EN GÉNÉRAL

accompagnement et un traitement adapté des situations rencontrées doivent être apportés.

Le pilotage de nos activités est réalisé par des femmes et des hommes capables d'intégrer au quotidien le management par le risque. **En cas de conflit interne non résolu, le Comité d'éthique du Groupe Qualiconsult est saisi**.

La diversité

Pour consolider nos effectifs, augmenter nos compétences, anticiper les changements sociétaux et des marchés mais également poursuivre notre enrichissement par les femmes et les hommes qui composent nos équipes, **nous devons favoriser, à compétences égales, la diversité sociale, culturelle, ethnique, sexuelle et des profils dans nos recrutements**. Acquérir et maintenir la diversité implique une démarche globale incluant des **actions de sensibilisation** de l'ensemble de nos collaborateurs **sur ces sujets et en particulier ceux du handicap**.

Au sein de la Direction des ressources humaines, un **référent inclusion, diversité et handicap** est nommé. Parmi ses missions : l'**écoute de chacun, le traitement des signalements, la sensibilisation, le rapport aux directions concernées**, etc.
Des **tableaux de bord de la diversité** sont tenus à jour et permettent de mesurer **l'atteinte de nos objectifs**.

La prévention du harcèlement

Des actions de sensibilisation de nos collaborateurs et de l'encadrement sont réalisées régulièrement pour **prévenir et, le cas échéant, lutter contre le harcèlement sous toutes ses formes**.

Toutes les voies d'écoute sont explorées :

- nomination de **référents dédiés et spécifiquement formés** ;
- mise en place d'une **cellule d'écoute dédiée et externalisée** ;
- réalisation **d'enquêtes** à l'initiative de la Direction des ressources humaines, des référents harcèlements, des mandataires sociaux ou du Comité d'éthique.

Des **audits dédiés à l'éthique** sont planifiés. Tous l**es incidents relatifs à l'éthique** (enquête interne, analyse des causes, etc.) **sont exploités**.

ILLUSTRATION DE SITUATIONS

Illustration 1 : situation de harcèlement moral

Un groupe de collaborateurs se moque de façon récurrente d'un(e) collègue (la victime). Les occasions peuvent se répéter (départ pour déjeuner, pause café, etc.) ou être plus opportunistes (réunion interne, déplacement professionnel à plusieurs, etc.).

De par sa nature, la victime cherche à éviter les conflits et se plaint peu. Aussi, les moqueries deviennent presque un usage commun et sont pratiquées par de nouvelles personnes, par effet de mimétisme. Le presque silence de la victime finit également par se retourner contre elle, car elle se sent finalement complice.

Jour après jour, les conditions de travail deviennent de plus en plus difficiles pour la victime. Elle finit par se confier à une personne qu'elle croise dans une réunion régionale. In fine, c'est cette dernière qui utilise le dispositif de recueil des signalements. Un référent se saisit alors de ce signalement et décide (procédure collégiale) d'enclencher une enquête.

Cette dernière révèle que les moqueries du groupe de collaborateurs visaient essentiellement « à s'amuser ».

L'encadrement, lui, jugeait la situation positivement : comme le révélateur d'une « bonne ambiance ».

Après avoir pris connaissance des conclusions de l'enquête, la direction décide de :

- mettre en œuvre une cellule d'écoute externe ;
- rappeler formellement et individuellement à l'ordre le groupe de collaborateurs incriminé ainsi que l'encadrement ;
- provoquer une réunion **avec l'ensemble de la communauté de travail pour permettre :**
  - ▹ l'expression de chacun (dont les excuses du groupe de collaborateurs et de l'encadrement), et ;
  - ▹ la poursuite de son travail dans des conditions sereines ;
- diligenter un audit de surveillance des conditions de travail dans les 6 mois.

Illustration 2 : situation de discrimination sexuelle ou éthnique

Un chef d'agence évite soigneusement de recruter certaines personnes sur la base de critères discriminatoires (discrimination sexuelle ou ethnique). Les indicateurs éthiques de l'agence sont par ailleurs le reflet de cette situation.

Alors que cet encadrant signale à sa direction ses difficultés de recrutement d'un nouveau collaborateur pour un poste précis, cette dernière lui communique les coordonnées d'un personne « digne de confiance ». Le chef d'agence se sent ainsi obligé de l'embaucher. Or, si ses compétences et aptitudes restent parfaitement adaptées au poste, elle ne répond pas à ses critères discriminatoires inavoués (discrimination sexuelle ou ethnique).

Les premiers mois sont difficiles pour le (la) nouvel(le) embauché(e) (la victime). Tous les dossiers complexes lui sont attribués, si bien que c'est le prétexte au doublement de sa période d'essai.

Pour la victime c'est difficile. Mais elle se dit que « j'ai l'habitude » et « qu'après ça passera ». Mais elle se trompe, car une fois définitivement embauchée, elle subit les brimades du chef d'agence devant l'ensemble de ses collègues.

Après quelques mois, au cours de la réunion d'ouverture d'un audit éthique, le nouveau collaborateur, à la surprise de tous, prend la parole et dénonce les pratiques de son responsable hiérarchique.

Par la suite, une enquête est menée. Elle met en lumière les faits, mais également d'autres pratiques indues de management du chef d'agence. C'est l'ensemble de ses éléments qui conduisent à sa mise à pied.

Axe n°2

Le respect des règlements et des lois

Nos métiers reposent sur la confiance. Ceci implique au préalable le respect par chacun des lois et règlements.

Notre politique

Nous nous engageons à exercer nos activités dans le **respect des lois et réglementations françaises en vigueur** ainsi que dans le respect de **celles des pays dans lesquels nous sommes établis ou intervenons**.



Nos règles

Notre politique en matière d'éthique, le présent code et les procédures associées doivent être respectés par chaque collaborateur, à tous les niveaux de nos organisations. **Pour renforcer notre message, une clause est ajoutée au nouveau contrat de travail**.

Il est de la **responsabilité de chacun d'employer le dispositif de recueil des signalements** pour dénoncer toute situation de **non-respect des règlements et des lois qui pourrait être constatée par l'un des collaborateurs** du Groupe Qualiconsult ou de ses filiales.

À tous les niveaux de nos organisations, nous nous devons de **déployer et de maintenir un pilotage éthique** (réunions régionales, réunions d'agences, etc.) intégrant notamment le sujet du **respect des règlements et des lois** qui nous sont applicables.

ILLUSTRATION DE SITUATIONS

Illustration 1 : non respect du Code de la route

X est réputé(e) pour son dynamisme. Il (elle) est sans doute la personne la plus productive de son équipe. Son encadrement en a bien conscience.

Régulièrement, des infractions au Code de la route sont constatées. Cela concerne essentiellement le dépassement des limitations de vitesse. Ainsi, régulièrement, la hiérarchie directe de X est informée des procès verbaux d'infraction le concernant.

Au cours d'une réunion de la communauté de travail, X interpelle l'encadrement sur le règlement des amendes en indiquant que cela commence à lui couter cher et demande leur remboursement. Cette demande fait apparaître que l'alerte qu'aurait dû constituer l'information des procès-verbaux d'infraction répétés concernant X n'a pas eu le traitement mérité. De façon collégiale, il est ainsi décidé d'évoquer ce sujet régulièrement. Les indicateurs déployés par la suite auront fini par réguler la conduite au volant de X.

Illustration 2 : non respect du Code du travail

L'équipe de l'agence travaille actuellement sur une mission longue et qui mobilise les esprits. Elle implique de s'investir personnellement. Tous les collaborateurs indiquent que cela se fait sans difficulté tant elle est techniquement intéressante. Il faut régulièrement et à tour de rôle travailler de nuit. À l'issue, la plupart des collègues rentrent chez eux prendre une douche et se reposer un peu. Mais tous reviennent au bureau le lendemain matin. C'est notamment l'occasion d'évoquer les difficultés rencontrées en partageant un café.

L'encadrement est pour sa part fier de cette ambiance qu'il tient à préserver. Quelques fois, certains, sur le ton de l'exploit, indiquent les heures qu'ils ont pu enchaîner, bien au-delà de ce qui est autorisé par le Code du travail.

Mais un soir, en rentrant chez lui, un des collègues s'assoupit au volant. Comme tous, il ne pensait pas que cela pouvait lui arriver.

Alors, au cours de la réunion d'agence, la communauté de travail a décidé de réagir. L'encadrement, ayant pris conscience du rapport bénéfice/risque, joue désormais son rôle de régulateur et rappelle à chacun, systématiquement, les règles applicables.



Axe n°3

La transparence comptable et financière

La transparence comptable et financière est attendue par ceux qui nous accordent leur confiance, nos clients, nos collaborateurs, nos partenaires et nos actionnaires, pour la pérenniser.

Notre politique

Nos engagements portent sur le maintien d'une **communication sincère et régulière des données financières** du Groupe Qualiconsult et de ses filiales.

Nos règles

Un processus continu de **maîtrise de la facturation est déployé à tous les niveaux et maintenu** (double validation, contrôles inopinés, surveillance des indicateurs, etc.)

Un **dispositif de recueil des signalements a été déployé**. Il doit permettre à chacun de dénoncer les situations qui pourraient être non respectueuses du présent code éthique.



ILLUSTRATION DE SITUATIONS

Illustration 1

Pour l'exercice en cours, une des entreprises du Groupe a réalisé un chiffre d'affaires bien plus important que les années précédentes. Les dirigeants savent que cette « bonne nouvelle » s'accompagne également d'une autre : l'augmentation prévisible de l'impôt sur les sociétés.

Une des solutions évoquées au cours d'échanges informels réside dans la réduction du résultat par la constitution de provisions pour des charges (peu) probables.
Après analyse, il est finalement décidé de pas prendre le risque d'un « bras de fer » avec les organes de surveillance, car il est jugé difficile de justifier la « mise de côté » d'une partie des bénéfices pour les raisons envisagées.

Illustration 2

La fin de l'exercice s'approchant, X, responsable d'une agence prend conscience qu'il (elle) n'atteindra pas les objectifs de chiffre d'affaires qu'on lui a fixés. À l'occasion d'une revue des missions en cours, il devient visible que 10 d'entre elles ne seront pas réalisées cette année.

C'est à cette occasion que X imagine de les facturer, alors même qu'aucune prestation n'a encore été réalisée. Il (elle) décide même d'adresser des factures à des clients correspondant à des affaires fictives (n'ayant fait l'objet d'aucun contrat).

Bien évidemment, pour chaque facture, un avoir est prévu. Ceci rassure X qui se dit qu'aucun client ne sera lésé.

Ce sont les indicateurs de pilotage comptable qui ont mis la puce à l'oreille de la direction. Elle décide de réaliser un audit sur les modes de facturation qui révélera les mauvaises pratiques de X.



Axe n°4
La prévention des conflits d'intérêts

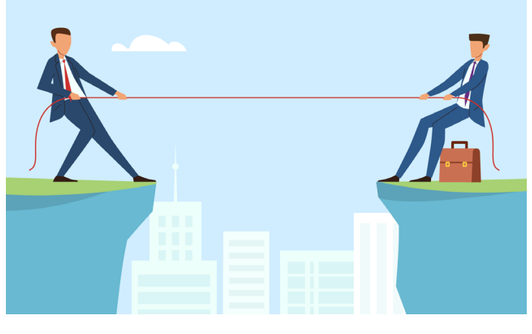
Conserver un comportement intègre n'est pas toujours suffisant pour assurer à des tiers sa bonne foi. En effet, tant l'indépendance des filiales du Groupe Qualiconsult que celle de chacun de leurs collaborateurs sont attendues.

Notre politique

Un Comité d'Éthique, s'appuyant sur une **démarche d'identification et de prévention des risques**, déploie un **système de management de l'éthique et d'amélioration continue** à tous les niveaux de nos organisations.

Les procédures mises en œuvre visent notamment à **prévenir toutes les situations de conflit d'intérêt et, dans la mesure nécessaire, à les traiter**.

Elles impliquent **l'ensemble des personnes morales du Groupe** ainsi que **l'ensemble de ses acteurs** (collaborateurs, actionnaires, partenaires, etc.).



Nos règles

Nos ressources de compétences sont organisées en réseau **pour soutenir et conforter chaque collaborateur**. Il est de la **responsabilité de chacun de s'appuyer sur ces moyens** pour se rassurer réglementairement ou techniquement.

Chacun de nos processus, qu'ils soient impliqués ou non dans la réalisation de nos prestations, font l'objet d'une **analyse de risques afin d'identifier les points critiques**. Ces derniers doivent être maîtrisés par tout moyen (outils informatique, procédure, etc.).

Nos démarches visent également à **préserver les aptitudes et la compétence de nos équipes en s'appuyant sur un processus de nomination collégial**.

Il est de la r**esponsabilité de chacun d'employer le dispositif de recueil des signalements** pour dénoncer toute situation qui pourrait être assimilée à un conflit d'intérêt.

Des **audits éthiques** dédiés sont **régulièrement planifiés**.

Nous comptons sur chacun, en particulier sur les directions et plus généralement **l'encadrement, pour exploiter tous les incidents relatifs à l'éthique quelle qu'en soit la source**.

Toute mauvaise pratique, en particulier celles qui ne respectent pas les règles éthiques contenues dans le présent document, **sont sanctionnées de manière proportionnée**.

ILLUSTRATION DE SITUATIONS

Illustration 1

Un(e) collaborateur(trice) X est affecté(e) à une mission. Cette dernière implique d'être en relation avec une société au sein de laquelle l'un des parents (ou l'une des relations) de X travaille. Bien que conscient(e) du risque, le (la) collaborateur(trice) estime pouvoir conserver un comportement intègre et n'en parle pas à sa communauté de travail.

Alors que la mission est sur le point de se conclure, un représentant du client conteste les conclusions émises par la filiale du Groupe Qualiconsult. Il provoque une réunion. Au cours de cette dernière, X, parmi d'autres personnes, se retrouve face à face avec son parent (ou sa relation). Leur tutoiement immédiat et la familiarité de leurs échanges attirent l'attention de tous. X « perd pied » et peine à défendre les résultats de ses travaux. Sur conseil de son directeur d'agence, X transmet le dossier à l'un de ses collègues et s'engage à ne plus reproduire ce type de situation.

Illustration 2

Une agence de la filiale X répond à la sollicitation d'un client pour la réalisation d'une mission de contrôle dont une partie revêt un caractère réglementaire. En raison de ce dernier, les personnes impliquées dans la rédaction du projet de contrat vérifient qu'aucune activité incompatible n'a été réalisée préalablement dans ce contexte (ou n'est prévue d'être réalisée).

De façon concomitante, une agence d'une filiale Y qui exerce des activités incompatibles avec l'agrément de la filiale X, termine la conclusion d'un contrat, avec le même client et portant sur le même objet, pour une mission spécifique. Parallèlement, le processus de surveillance mis en œuvre informe les deux agences du risque de conflit d'intérêt. Chacune souhaitant conclure son affaire avec le client, une réunion des directions concernées est organisée rapidement et la décision de se dessaisir d'une des missions est décidée.

Axe n°5

La prévention de la corruption

Les actualités nationales et internationales présentent de façon récurrente des cas de corruption. Leurs conséquences peuvent être désastreuses. C'est la raison de notre motivation à les prévenir.

Notre politique

Nos procédures couvrent également la prévention et le traitement des potentielles situations de **corruption, extorsion, fraude, blanchiment d'argent, trafic d'influence**.

Des politiques précises fixent les règles que chacun de nos collaborateurs, actionnaires, partenaires, etc. s'engagent à suivre.

Nos règles

Nous demandons à chacun de nos collaborateurs de conserver un **comportement impartial** en particulier, mais non exclusivement, **vis-à-vis de pressions indues de personnes externes** (par exemple : client, etc.) **ou internes**. Nous agissons pour que chacun puisse partager avec sa communauté de travail ses potentielles difficultés **pour ne plus porter seul :**

- soit **les agressions verbales** ou autres, ou ;
- les **contraintes**, moins fortes mais **répétées**, **provenant de tiers ou de l'interne**.

Pour faciliter les relations avec nos clients, **nos règles en matière de « cadeau » sont données en annexe du présent code éthique**. Leur respect est exigé quelles que soient les circonstances. D'autres procédures doivent permettre de :

- disposer **d'indicateurs nationaux des éventuels moyens financiers** qui leur sont consacrés ;
- réaliser une r**evue des risques au cours des entretiens individuels annuels**.

Nos procédures concernent également la **formation et la sensibilisation régulières** de l'ensemble **des collaborateurs pour faciliter leur gestion des risques** (conduite à tenir face à des pressions externes indues, risque pénal, fraude, sanction, formation dédiée, etc.).

Pour renforcer nos messages, **une clause dédiée est insérée dans les nouveaux contrats de travail**. En fonction du niveau de risque, pour les collaborateurs occupant certaines fonctions, des **attestations sur l'honneur** sont également demandées.

En complément, les dispositions suivantes sont adoptées :

- réalisation d'**audits éthiques dédiés** ;
- responsabilisation **de chacun pour employer le dispositif de recueil des signalements** pour dénoncer toute situation contraire aux règles du présent code éthique ;
- exploitation **de tous les incidents relatifs à l'éthique quelle qu'en soit la source**.

Toute mauvaise pratique, en particulier celles qui ne respectent pas les règles éthiques contenues dans le présent document, **sont sanctionnées de manière proportionnée**.



ILLUSTRATION DE SITUATIONS

Illustration 1

X réalise des missions depuis de nombreuses années. Il (elle) est donc considéré(e) comme compétent(e) par toute la communauté de travail. X apprécie d'être considéré(e) de la sorte.

Aujourd'hui, X clôture une prestation. Il (elle) s'apprête à adresser le rapport final au client, mais il (elle) est pris(e) par un doute et consulte un référent national par l'intermédiaire d'un forum électronique d'échange. Sans réponse, et parce que les délais sont contraints (mais également parce que nous sommes vendredi), X signe le document et le transmet.

En début de semaine suivante, le référent national prend connaissance de la question de X et s'interroge sur sa compréhension des enjeux techniques et réglementaires. Il lui répond dans ce sens.

Parce qu'il ne reçoit à son tour aucune réponse, mais surtout parce que les enjeux sont importants (tout comme les risques), le référent national prend son téléphone et tente de joindre X. Ce dernier finit par décrocher et commence par évoquer un moment de doute non fondé, et ça, en fin de semaine (sûrement la fatigue…). Mais son interlocuteur insiste : les risques pour le client et la filiale du Groupe sont importants !

Alors X monte le ton et finit même par se moquer du référent national : « je ne suis pas le premier contrôleur venu ! J'ai au moins autant d'expérience que toi… ». Après avoir raccroché, X appelle immédiatement Y, sa connaissance au sein du réseau technique. Il s'avère qu'il

ILLUSTRATION DE SITUATIONS

a autorité sur le référent. Il évoque que sa compétence est remise en cause et lui demande un « petit service » : « peux-tu lui demander d'arrêter de me tracasser ? En plus, il pourrait me faire passer pour un(e) débutant(e) ! ».

Y, à son tour s'empare de la question et contacte le référent national. Après quelques échanges, ils en concluent que les inquiétudes de ce dernier sont fondées et exigent de l'agence une copie des documents transmis au client.

Finalement, le rapport sera rappelé et corrigé. Quant à X, les sanctions sont en cours d'étude.

Illustration 2

Pour remporter un marché, une agence déploie beaucoup d'énergie et s'investit complètement. Mais le client semble hésitant. Sous l'effet de la pression, par ailleurs palpable, cela est interprété comme une sollicitation de sa part.

C'est dans ce contexte qu'un dernier rendez-vous commercial est pris. Les représentants de l'agence ont l'espoir de démêler la situation. Mais, plus l'heure avance, moins les choses semblent s'éclaircir.

Alors, l'une des personnes prend l'initiative et propose au client de lui offrir un cadeau, en se basant sur les anecdotes personnelles échangées jusqu'à ce jour. Ce dernier conserve son attitude, ne réagit pas vraiment, répond que c'est bien gentil de sa part.

L'ensemble de l'équipe, qui s'est déplacé pour tenter de convaincre, est soudainement désemparé. Puis, vient le moment de repartir vers l'agence, sans plus d'information.

Plusieurs jours plus tard, la direction de la filiale du Groupe Qualiconsult contacte l'agence pour indiquer qu'un client, qui a été choqué qu'on lui propose un « cadeau » précis au moment d'une négociation, a finalement téléchargé le code éthique du Groupe Qualiconsult. Cette démarche l'a d'autant plus déstabilisé que c'est pour lui une première expérience de négociation et qu'il est de nature timide.

La direction indique qu'elle diligente une enquête.



Axe n°6
Les pratiques loyales

Adopter un comportement loyal et le conserver, c'est investir dans des relations mutuellement bénéfiques avec l'ensemble de nos parties prenantes.

Notre politique

La confiance de nos clients, mais également celle de nos collaborateurs, se gagne et repose notamment sur **notre capacité à agir avec loyauté vis-à-vis de tous**. Cela vaut également vis-à-vis des règles de **saine concurrence à l'égard de nos concurrents et de nos partenaires**.

Nos règles

Des **audits éthiques dédiés sont régulièrement planifiés**.

Nous comptons sur chacun, en particulier sur les directions et plus généralement l'encadrement, pour exploiter tous les incidents relatifs à l'éthique quelle qu'en soit la source.

ILLUSTRATION DE SITUATIONS

Illustration 1

Une agence est contactée par téléphone par un concurrent « afin de planifier l'avenir… ». Ce dernier propose au (à la) responsable une invitation à déjeuner auquel sont conviés d'autres acteurs (et également concurrents). L'interlocuteur (trice) de l'agence, qui a déjà été confronté(e) à des tentatives d'ententes illégales, demande à avoir plus de détails.

L'appelant lui indique « qu'il ne sert à rien de se battre si on peut se partager le gâteau équitablement… », mais également que « on pourra discuter calmement des prix ». L'invitation est rapidement déclinée.

Illustration 2

Un nouveau collaborateur vient d'être recruté. Pendant son parcours de tutorat, il évoque que :

- il a déjà travaillé pour un concurrent sur un domaine technique proche ;
- si son ancien employeur a mauvaise réputation, cela est effectivement mérité ;
- le parcours de formation se limite à « presque rien ».

Son tuteur lui précise qu'ils peuvent échanger librement, en aparté, mais qu'il reste strictement hors de question de tenir de tels propos devant un client.

Axe n°7

Les engagements contractuels

En raison de nos métiers, la contractualisation revêt une importance capitale. C'est à cette étape que la mesure initiale du risque pour l'ensemble des parties prenantes est réalisée. Si elle pourra être réajustée par la suite, elle n'en demeure pas moins vitale à ce stade pour tous.

Notre politique

Nos missions nécessitent une définition **claire et précise des obligations de chacun**. Cela implique une **rédaction claire, précise et respectueuse des intérêts**, notamment **économiques**, de chacun **des contrats qui nous lient à nos clients, nos partenaires et nos collaborateurs**.



Nos règles

À chaque étape du processus de revue de contrats, **les risques sont évalués, tracés et pris en compte**. En cas de risque important, au moins une **solution de remplacement doit être prévue** afin de permettre la **réalisation de la mission dans des conditions adaptées**.

Nos engagements et nos attentes en matière d'éthique sont **mentionnés dans les contrats commerciaux**.

Chaque collaborateur est invité à participer à **l'évaluation de l'adéquation des ressources aux missions auxquelles elles sont attribuées**.

ILLUSTRATION DE SITUATIONS

Illustration 1

La polyvalence de la communauté de travail est avérée. Cela est tellement vrai que les prestations sont confiées indifféremment à l'un(e) ou à l'autre.

L'encadrement a donc pris l'habitude confortable d'énoncer rapidement à l'oral l'objet de toute nouvelle mission.

De plus en plus, des prestations « atypiques » apparaissent. Elles nécessitent d'explorer plus en profondeur le contenu du contrat. Mais, dans la pratique, cela n'est jamais réellement réalisé par la personne chargée de la mission par manque d'information de la part de l'encadrement.

Illustration 2

Les services d'un cabinet d'étude spécialisé dans les calculs avancés et multi paramétriques sont fréquemment employés. Jusqu'ici, il s'agissait de les faire travailler toujours sur les mêmes problématiques. Mais de plus en plus, les contextes changent et quelques subtilités techniques (ou réglementaires) viennent s'ajouter. Ceci est de nature à modifier sensiblement les contraintes pour le prestataire.

Or, par manque de temps, d'intérêt ou de compétence, les contrats conclus avec le cabinet d'étude n'ont pas changé.



Axe n°8
Les relations avec nos partenaires

L'environnement est toujours fluctuant et incertain, et pour obtenir des performances durables, il est notamment nécessaire d'établir des relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs, les partenaires et les autres parties intéressées.

Notre politique

En lien avec notre engagement de loyauté, nous savons que nos missions et notre avenir **reposent notamment sur nos partenaires avec lesquels nous devons maintenir des relations respectueuses et durables**.

Nos règles

Des **audits éthiques dédiés** sont régulièrement planifiés.

Nous comptons sur chacun, en particulier sur les directions et plus généralement **l'encadrement, pour exploiter tous les incidents relatifs à l'éthique quelle qu'en soit la source**.



ILLUSTRATION DE SITUATIONS

Illustration 1

LeGrand'F fait partie des fournisseurs historiques de l'entreprise. Depuis plus de 15 ans maintenant nous faisons appel à lui.

Au cours d'une réunion de planification des achats, une modification substantielle du cahier des charges intervient. Une des personnes présentes indique alors que LeGrand'F ne sera pas capable de répondre à ces nouvelles contraintes. Aussi, un inventaire des nouveaux fournisseurs potentiels est réalisé.

Dans les jours qui suivent, l'ensemble des entreprises de la liste est consulté (LeGrand'F n'y figure pas).

Quelques semaines plus tard, inquiète de ne plus recevoir de commande, une personne représentant LeGrand'F appelle son interlocuteur habituel. C'est à ce moment qu'il découvre qu'il ne sera plus consulté. Sa surprise est d'autant plus grande qu'il est d'ores et déjà capable de satisfaire le nouveau cahier des charges.



LeGrand'F rencontre des difficultés économiques importantes. Après échange avec le service achat, celles-ci ont pu être limitées car une partie des commandes, correspondant à ses capacités, lui est finalement adressée.

Illustration 2

Un contrat national a été conclu avec AuService. Le fournisseur, qui a une grande expérience de la mise en œuvre de son service avec les agences des filiales du Groupe a insisté pour faire figurer ses attentes.

Or, au quotidien, les interlocuteurs des filiales du Groupe ne prennent pas en considération les clauses du contrat. En effet, bien que les agences soient informées des besoins du fournisseur, certaines considèrent que «c'est à lui de se plier à leurs attentes et non le contraire». AuService, ayant peur de perdre le contrat, n'ose pas se plaindre à l'échelon national.

Conscient des difficultés économiques que cela entraîne pour AuService, un auditeur mandaté spécifiquement pour le management éthique relève des écarts que les agences concernées seront sommées de solder dans les délais les plus brefs.

Axe n°9
La prévention du travail illégal

Si nous ne sommes pas directement confrontés aux situations de travail illégal, nous devons contribuer par nos efforts à le prévenir.

Notre politique

En **conformité avec nos obligations légales et réglementaires**, pour l'ensemble de nos activités, **nous contribuons à prévenir le travail illégal**.

Nos règles

Chacun doit s'engager à employer le dispositif de recueil des signalements pour dénoncer toute situation contraire aux règles du présent code éthique.

ILLUSTRATION DE SITUATIONS



Illustration

Une campagne de communication à destination des clients est prévue. Le projet est en retard et il est décidé de l'achat d'objets publicitaires au dernier moment.

Le premier catalogue téléchargé est examiné et un article est retenu. Après réception du devis, un ordre de commande est passé.

Le service achat refuse alors la demande au prétexte qu'aucune information n'est accessible concernant une possible utilisation de main d'œuvre non éthique.

Axe n°10

La préservation de l'environnement

Préserver la planète, c'est accorder à tous ainsi qu'aux générations futures une possibilité d'avenir.

Notre politique

Nous agissons en **interaction avec les écosystèmes**. Nous nous engageons à les préserver, à **minimiser les conséquences de nos activités** et à contribuer par nos missions à accompagner nos clients, nos collaborateurs et nos partenaires dans la **réduction de leurs impacts sur l'environnement**. Nous sommes engagés dans une démarche **d'amélioration de réduction de nos impacts**.



Nos règles

Nous nous devons d'accorder à chacune de nos actions, de nos missions et de nos prestations une **signification qui donne sens et qui soit communicable**, en tant que **politique de développement durable**, à l'ensemble des collaborateurs mais également à nos parties prenantes. Les directions et plus généralement toutes les fonctions d'encadrement doivent adopter un comportement exemplaire.

Ces initiatives sont déclinées en **objectifs environnementaux** à tous les niveaux de nos organisations. Cette démarche est accompagnée par des **audits dédiés** dont le principal objectif est l'efficacité **en vue d'améliorer rapidement nos pratiques en matière de développement durable**.

Comme pour les autres sujets éthiques, chacun doit s'engager à employer le dispositif de recueil des signalements pour dénoncer toute situation contraire aux règles du présent code éthique.

ILLUSTRATION DE SITUATIONS

Illustration 1

Une agence refuse de mettre en œuvre le tri sélectif des déchets. Si elle ne s'oppose pas ouvertement à la démarche, le projet est « au point mort ».

Un collaborateur qui considère cette attitude irresponsable utilise le dispositif de recueil des signalements.

Au cours de l'enquête menée, l'encadrement évoque le coût prohibitif des chaînes de traitement. Cette excuse n'est pas retenue et le contrat est imposé à l'agence.

Illustration 2

LeClient, un acteur important dans certains domaines économiques, consulte par appel d'offres public. Ce dernier comporte différents modules. En première analyse, une partie d'entre eux concerne des prestations sur des installations anciennes et d'autres sur un projet de construction.

Il est décidé d'y répondre, car le montant total facturable est élevé. Différentes personnes impliquées dans plusieurs équipes sur divers sites s'impliquent dans le projet de réponse.

Alors que les travaux avancent, une personne non directement concernée par l'affaire signale à son encadrement direct que LeClient réalise des activités dont l'impact environnemental reste très important. On lui répond alors que si cela est vrai, « on ne peut pas non plus arrêter de travailler ! ».

Ne se satisfaisant pas de cette seule affirmation, la personne signale son inquiétude à l'aide du dispositif d'alerte.

Le Comité d'éthique se saisit du signalement et après analyse décide de limiter la réponse à l'appel d'offre aux seules prestations relatives aux modules qui concernent les installations anciennes, afin de contribuer à leur maintien dans les conditions de sécurité attendues.



Axe n°11

La protection et la sécurité de l'information

La gestion des données est au cœur de nos fonctionnements. Leur préservation, tout comme notre capacité à maintenir les moyens de les transformer sont devenues vitales.

Notre politique

Les données relatives à nos clients, nos collaborateurs et nos partenaires sont pour nous précieuses. Nous nous engageons à les protéger et à **déployer un management de nos systèmes d'information par les risques**.

Nos plans d'actions concernent notamment le **respect du RPGD**[1] et la **prévention des cyberattaques**.

Nos règles

La pérennité et l'efficacité de nos organisations reposent sur la confiance de nos clients, celles de nos partenaires et plus généralement de nos parties intéressées. Dans ce cadre, il est rappelé à chacun que le fait d'**usurper l'identité d'une autre personne**, par un quelconque moyen et pour quelque raison que ce soit, est à la fois **illégal et proscrit au sein du Groupe** Qualiconsult et de ses filiales.

Ce rappel vient compléter les règles contenues dans la **« Charte informatique »**. Il est de la **responsabilité de chacun d'employer le dispositif de recueil des signalements** pour dénoncer toute pratique non respectueuse de ces exigences.

La direction ainsi que l'encadrement en général sont impliqués dans la prévention des risques d'usurpation d'identité notamment par une **gestion efficace de la suppléance**. Ceci comprend l'obligation de permettre, chaque fois que possible, la **relecture de nos livrables**.

Notre système de management de l'information **prévient la fuite des données jugées sensibles**.

[1] *Règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE.*

ILLUSTRATION DE SITUATIONS

Illustration 1

X est sur la route, en direction de son domicile. Demain, il (elle) part en congé. En dehors de ses préparatifs de vacances, X prend soudainement conscience qu'il (elle) lui reste également à signer et envoyer son rapport de fin de mission à un client.

X s'arrête donc sur une aire d'autoroute, relit son dernier projet et l'adresse par messagerie à un(e) collègue Z qu'il (elle) appelle immédiatement après. X lui rappelle qu'à distance il n'est pas possible de le signer électroniquement : « et je n'ai pas l'intention de repasser au bureau ». X lui demande ainsi de bien vouloir signer à sa place le rapport qui lui a été envoyé par courriel et de l'adresser au client.

Z accepte et recueille donc son code d'authentification qu'il (elle) note sur son cahier, laissé ouvert sur son bureau.

Quelques jours plus tard, pour libérer d'autres rapports, des collègues ayant aperçu l'identifiant s'en serviront en tant que (fausse) preuve de relecture.

Illustration 2

Une campagne de sensibilisation contre les courriels indésirables (pourriels) a été menée récemment. Elle vise en particulier à prévenir la propagation de virus informatiques dans le système d'information.

L'attention d'un(e) collaborateur(trice) est attirée par un courriel le (la) mettant en valeur. Le message évoque un intérêt pour son profil et invite à ouvrir une pièce jointe contenant les étapes clés de son expérience professionnelle (dont certaines sont reprises dans le corps du texte).

Après avoir rapidement lu le contenu du courriel, et presque machinalement, la pièce jointe est ouverte. Dans les heures qui suivent, la Direction des systèmes d'information se mobilise pour contenir une puissante attaque virale. Il faudra attendre plusieurs jours pour pouvoir à nouveau accéder à la majeure partie de ses données et plusieurs semaines pour recouvrer le fonctionnement initial.



Axe n°12

La préservation des intérêts du Groupe et de ses filiales

Dans un monde en évolution constante et rapide, la communication et l'image ont pris une place considérable. Les maîtriser est devenu crucial.

Notre politique

L'image du Groupe Qualiconsult, tout comme celle de chacune de ses filiales, nos savoirs faire, etc. **sont des biens communs que nous devons préserver et entretenir**.



Nos règles

Tous les collaborateurs du Groupe Qualiconsult et de ses filiales **se doivent de préserver l'image de son entreprise vis-à-vis de tiers**. Cela se traduit par un **devoir de réserve** applicable à chacun de nous, tout particulièrement (mais non exclusivement) pour ce qui concerne les **médias ou investisseurs**.

Notre savoir-faire, nos stratégies, nos solutions (informatiques ou autres), nos propriétés intellectuelles, etc. doivent également être au cœur de nos préoccupations et **ne sont, sous aucun prétexte, autorisés à être divulgués à des tiers**.

ILLUSTRATION DE SITUATIONS

Illustration 1

Une journée technique d'échanges interprofessionnelle est organisée afin de formuler des recommandations pour :

- déterminer les moyens de mesure à mettre en œuvre pour une nouvelle prestation ;
- calculer l'efficacité de l'installation.

Un confrère (et concurrent) prend la parole et indique avoir des difficultés au sein de son entreprise pour obtenir les moyens nécessaires, développer les logiciels, etc.

Pour le rassurer, le collaborateur d'une filiale du Groupe Qualiconsult lui répond : « je te rassure, chez nous c'est encore pire ! ».

Illustration 2

Les services d'un prestataire sont couramment employés pour traiter une partie des dossiers. Nous savons qu'il travaille également pour des concurrents, car sa compétence est connue. D'ailleurs, il ne s'en cache pas.

Au cours d'une discussion, il indique qu'un concurrent utilise une solution logicielle sur mesure qu'ils ont développée en interne et en détaille les principales fonctions.

Le (la) collaborateur(trice) de la filiale du Groupe Qualiconsult lui répond alors en commençant par : « nous, on a fait mieux » puis énumère les points communs et les différences de l'application informatique interne.





Dispositif de recueil des signalements et de traitement des alertes

Un dispositif de r**ecueil des signalements et de traitement des alertes** est mis en place au sein du Groupe Qualiconsult et de ses filiales.

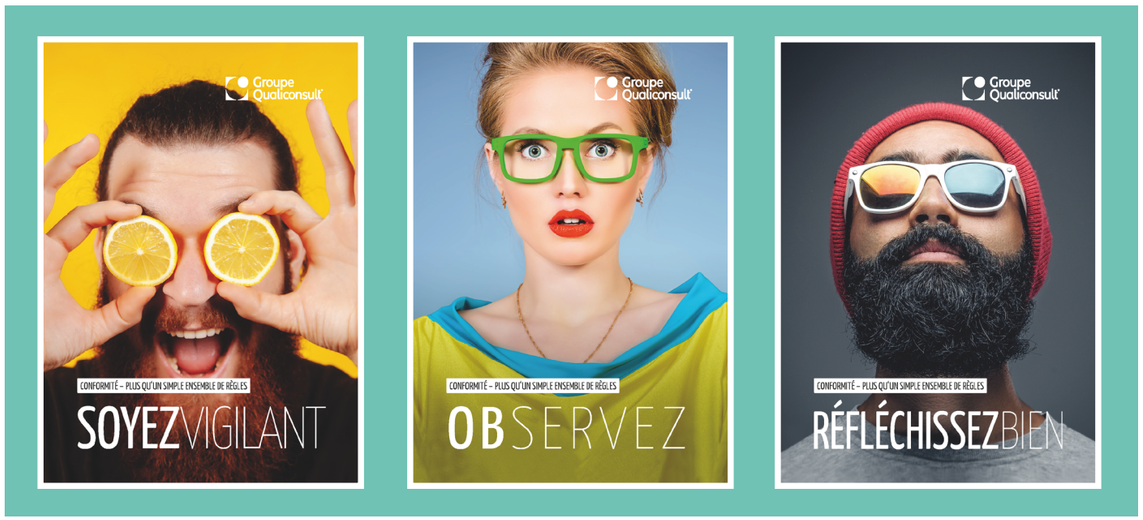
Il est accessible **à tout collaborateur des filiales et du Groupe Qualiconsult et à toutes nos parties prenantes**.



L'accès à cette plateforme sécurisée se fait via l'adresse suivante :

ethiquegroupequaliconsult.integrityline.com

Campagne interne lancée auprès de l'ensemble des collaborateurs





Règles éthiques en matière de « cadeau »

Définition

Au sens du présent document, la notion de cadeau couvre les marchandises, les services (sans limitation, dont la restauration), les loisirs ou les voyages.



Cadeaux offerts

Il est interdit de **verser des avantages en liquide, en nature ou autre** (en particulier des marchandises, services, loisirs ou voyages personnels) à tout représentant **direct ou indirect** d'un client, dans le but **d'obtenir un contrat ou tout autre avantage commercial ou financier**, **exception faite pour des cadeaux :**

- d'une **valeur raisonnable (moins de 73€* T.T.C.**) avec accord préalable de la hiérarchie ; ou
- dont **le montant est approuvé par une personne désignée par un membre du Comité de direction du Groupe et pour lesquels l'accord est tracé** (identification de la personne autorisant, le montant autorisé, la justification et la nature du cadeau).

Accorder des cadeaux ne doit pas être un geste « ordinaire », ne serait-ce que par respect pour celui ou celle à qui il est destiné. Avant d'offrir un quelconque cadeau dans les conditions décrites dans le présent document, le collaborateur concerné doit **consulter préalablement la personne à qui il est destiné (ou le représentant des personnes à qui sont destinées le ou les cadeaux) afin de s'assurer que ce geste n'affecte ni ses règles éthiques ni ses valeurs morales**.

Le cadeau doit être d'une **valeur raisonnable par rapport au chiffre d'affaires généré par le client** et ne doit pas être automatiquement acquis dès lors que le client atteint un certain volume d'affaires.

Pour tout cadeau, quelle que soit sa valeur, une **facture correctement libellée doit être adressée à la société du Groupe Qualiconsult concernée**. La facture doit ensuite suivre le circuit d'approbation applicable dans le réseau concerné. Doivent être inscrits sur la facture avant envoi de la facture à la comptabilité fournisseur :

- le **nom du ou des clients concerné(s)** ;
- le **nom du ou des collaborateurs concerné(s)**. Les factures doivent impérativement comporter la **dénomination exacte de la société** du Groupe Qualiconsult concernée.

* : selon la loi de finance 2021, montant révisable en 2026

RÈGLES ÉTHIQUES EN MATIÈRE DE « CADEAU »

Les factures correspondant à des prestations de services (voyage, location de salle, animation, etc.) doivent impérativement contenir le nom de la réunion commerciale correspondante (présentation de nouveaux produits, visite de chantier, etc.).

Les **voyages et animations sont autorisés lorsqu'ils sont offerts aux clients avant ou après une réunion commerciale ou une visite de chantier, sous réserve qu'un collaborateur d'une société du Groupe Qualiconsult soit présent.**



Ne sont pas autorisés :

- la remise aux clients de bons d'achats ou de chèques cadeaux **hors animations commerciales** (concours, etc.) ;
- les cadeaux achetés **directement par le collaborateur** d'une société du Groupe Qualiconsult et **passés en note de frais quelle que soit la nature ou la valeur du cadeau** ;
- le **parrainage sans lien avec l'activité** des sociétés du Groupe Qualiconsult.

Cadeaux reçus

Il est strictement interdit de recevoir des cadeaux de la part d'un tiers dans l'exercice de ses fonctions.

Contacts

Comité d'éthique Groupe :
ethique-groupe@qualiconsult.fr

Accès au dispositif de signalement :
ethiquegroupequaliconsult.integrityline.com

Groupe Qualiconsult

Direction générale Groupe
Novalizy - Bât E
1 bis rue du petit Clamart
78941 Vélizy Cedex

Tél : 01.40.83.75.75
Mail : contact@qualiconsult.fr

www.groupe-qualiconsult.fr

Code réalisé par le Comité d'éthique du Groupe Qualiconsult. Conception : Service Communication. Mai 2023.