

*“L'éthique est  
une question  
de choix moral,  
non de  
conformité  
légale”  
Peter Drucker*

# Charte éthique et RSE

---

1ère édition

**SOFIMAE**

*“Les grands hommes sont soucieux d'éthique, les petits d'étiquette”  
Claude Frisoni*

## Objectifs de notre Charte Ethique

- Revendiquer les **valeurs morales** de l'Entreprise auprès des **Collaborateurs** et de nos **Clients, Fournisseurs** et **Partenaires Financiers**
- Créer un **socle commun** à tous les collaborateurs SOFIMAE quels que soient leurs niveaux hiérarchiques
- Définir les **règles** en termes d'**éthique** et de **comportement** et clarifier les situations acceptables et non acceptables
- Guider les employés lorsqu'ils sont confrontés à une **problématique morale**
- Inciter les Collaborateurs à devenir acteur de l'**intégrité** de l'Entreprise
- Prévenir les risques juridiques liés à la **corruption**
- Protéger l'**image de marque** de l'Entreprise
- Se prémunir d'éventuelles tensions internes en garantissant l'**équité**, la **diversité** et le **respect mutuel**
- Donner un sens éthique au travail des Collaborateurs en les fédérant autour de valeurs liées au **respect**, à la **solidarité** et à l'**environnement**.

# Contenu de Notre Charte Ethique

## 1. Nos valeurs SOFIMAE

## 2. Le communiqué du Directeur Général

## 3. La Charte Ethique, mode d'emploi

## 4. L'Humain

### 4.1. L'équité, la diversité et l'inclusion

### 4.2. La santé, l'hygiène et la sécurité

### 4.3. Le harcèlement

### 4.4. Le comportement

### 4.5. Les conditions de travail

## 5. Le Relationnel

### 5.1. La communication

### 5.2. Le dialogue social

### 5.3. La collaboration avec nos clients

### 5.4. Le partenariat avec nos fournisseurs

## 6. Les Ressources

### 6.1. La gestion des données confidentielles

### 6.2. La protection des données personnelles

### 6.3. L'utilisation des ressources entreprise

### 6.4. L'utilisation des biens tiers

## 7. Les Activités

### 7.1. L'expertise et la qualité de service

### 7.2. L'intégrité et l'impartialité

### 7.3. Le respect des règles du commerce

### 7.4. La concurrence loyale

## 8. La Responsabilité Environnementale

### 8.1. Economie circulaire et recyclage

### 8.2. Energie et transports responsables

# Nos valeurs SOFIMAE

**EQUITE**

**INNOVATION**

**RESPECT**

**EXCELLENCE**

**SOFIMAE**

**RESPONSABILITE  
ENVIRONNEMENTALE**

**INTEGRITE**

**FIABILITE**

**LOYAUTE**

**ANTI  
CORRUPTION**

## Le communiqué du Directeur Général

**“ La Direction SOFIMAE engage sa volonté d’agir de façon éthique, responsable et durable tout au long de nos process. ”**

Depuis sa création en 1972, SOFIMAE a fait de la réparation, de la maintenance et de la métrologie, son cœur de métier. La société a toujours voulu être à la pointe en terme d’exigence dans la qualité de ses prestations et du service rendu.

SOFIMAE a atteint aujourd’hui une étape sociale importante suite aux croissances réalisées et nous sommes convaincus que les valeurs que nous voulons véhiculer auprès de nos Partenaires sauront nous distinguer.

Nous voulons que notre engagement en termes d’éthique et de responsabilité sociale et environnementale dépasse la simple obligation et devienne une ligne de conduite pour tous nos Collaborateurs.

En tant que Directeur Général, je suis intimement persuadé que le succès de notre Entreprise va au-delà de l’aspect financier et que l’importance que j’accorde à notre impact sur les individus, l’environnement et la société saura nous distinguer durablement.

C’est pourquoi, nous mettons en place cette Charte Ethique dans le but de fédérer nos Collaborateurs et Partenaires autour de nos Valeurs.



Alexandre RENAUD, Directeur Général SOFIMAE

**“ En étant des modèles, nous sommes confiants et responsables et notre Engagement éthique renforce notre position. ”**

# La Charte Ethique, mode d'emploi

## Une Charte Ethique, POURQUOI ?

Notre volonté est de nous positionner en tant qu'Entreprise responsable et engagée, non seulement pour nous démarquer de la concurrence mais surtout pour affirmer nos Valeurs auprès de nos Collaborateurs et des Parties Prenantes à nos activités.

## Une Charte Ethique, POUR QUI ?

Notre Charte Ethique s'applique aussi bien à l'ensemble des Collaborateurs SOFIMAE, qu'elles que soient leurs positions dans l'entreprise , qu'à nos Clients, nos Fournisseurs et toutes les parties prenantes externes interagissant avec SOFIMAE

## Une Charte Ethique, QUEL contenu ?

Notre Charte Ethique formalise les Engagements de la Direction SOFIMAE, les Valeurs de notre Entreprise et les Principes de conduites applicables aux Collaborateurs et aux Parties Prenantes. Ce document officiel recense les thématiques importantes pour notre Entreprise et spécifie la conduite de chacun pour respecter nos Valeurs.

## Une Charte Ethique, QUAND L'UTILISER ?

Bien entendu il n'est pas possible de prévoir l'intégralité des situations auxquelles pourraient faire face SOFIMAE, toutefois notre Charte Ethique doit être considérée avec le plus grand sérieux et respectée dans nos tâches quotidiennes à chaque instant pour garantir la viabilité et la pérennité de nos activités en maintenant notre réputation, nos relations et notre expertise.

## Une Charte Ethique, COMMENT l'utiliser ?

Face aux différents scénarios qui pourraient se présenter, nous devons nous poser les questions suivantes avant de nous décider :

Est-ce légal ? Est-ce conforme avec nos dispositions ? Quel préjudice est subit en cas de divulgation ? Quel est l'impact de notre action sur nos parties prenantes ?





Si vous faites face ou pensez faire face à une situation liée à l'équité, la diversité et l'inclusion, parlez-en. Communiquer avec l'équipe managériale ou un représentant CSE

*"Les droits de l'homme sont pour nous tous, tout le temps : qui que nous soyons et d'où que nous venions."  
Ban Ki Moon*

## 4.1. L'équité, la diversité et l'inclusion

Parce que chez SOFIMAE nous sommes convaincus que notre richesse provient de notre multi culturalisme, moteur de nos innovations et de notre capacité de développement, nous prôtons le respect du collaborateur et son droit à être traité équitablement indépendamment de sa provenance, sa fonction, son genre, sa religion ou toute autre caractéristique personnelle. Notre engagement à privilégier l'éthique, la diversité et l'inclusion est un bénéfice pour notre Entreprise et pour toutes les parties prenantes.



### Ce que nous devons faire :

Interdire toute forme de discrimination liée à l'apparence physique, le genre, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'âge, les opinions politiques, les activités syndicales, la santé et autres motifs reconnus dans les textes de loi en vigueur

Evaluer les collaborateurs en fonction de leurs compétences, attitudes et résultats professionnels

Collaborer avec l'ensemble du Personnel sans aucune distinction



### Ce que nous ne devons pas faire :

Accepter une situation abusive s'apparentant à de la discrimination

Ne pas signaler une situation de discrimination

Favoriser une évolution interne ou une embauche sur des critères autre que la compétence et l'expérience professionnelle, le profil, l'implication et l'atteinte des objectifs

## FAQ

**Un collaborateur fait part de son handicap, pouvons nous adapter le poste de travail ?**

**Oui**, l'Entreprise avec l'aide de la Médecine du travail peut procéder à un aménagement du poste de travail (matériel, horaire, ...)

**Pour bénéficier d'aide de l'Etat à la réinsertion, puis-je favoriser un candidat répondant aux critères requis ?**

**Non**, si le candidat concerné n'a pas le profil correspondant au poste ouvert, celui-ci doit être écarté au profit d'un candidat répondant au poste.



Si vous faites face ou pensez faire face à une situation liée à l'hygiène ou la sécurité, parlez-en. Communiquer avec l'équipe managériale ou un représentant CSE

*"L'homme et sa sécurité doivent constituer la première préoccupation de toute aventure technologique."  
Albert Einstein*

## 4.2. La santé, l'hygiène et la sécurité

Parce que pour SOFIMAE, la protection des Collaborateurs est fondamentale, nous mettons en place les mesures nécessaires pour garantir la sécurité de notre personnel sur nos sites ou chez nos Clients en mettant à disposition des moyens adaptés aux risques sanitaires et sécuritaires pouvant impacter notre santé.

Notre devoir est de prévenir et réduire les risques encourus à chaque instant par chacun de nos collaborateurs.



### Ce que nous devons faire :

Fournir les équipements de protection individuelle et collective et former les Collaborateurs aux risques pour garantir la sécurité au travail

Respecter les consignes de sécurité et sanitaires sur nos Sites ou chez nos Clients

Identifier régulièrement les risques liés à l'activité et les collecter dans le Document Unique d'Evaluation des Risques pour en réduire la gravité et l'occurrence



### Ce que nous ne devons pas faire :

Ne pas appliquer les règles et législation sur la santé et la sécurité sur nos Sites ou chez nos Clients

Négliger les consignes de sécurité ou d'hygiène et les procédures d'urgence applicables en cas d'accident

Agir au détriment de la santé ou de la sécurité d'autrui ou de soi-même

Ne pas respecter les consignes et procédures en matière de sécurité pendant un déplacement professionnel

## FAQ

**Je suis en déplacement chez un Client, dois-je appliquer leur règlement HSE ?**

**Oui**, en tant qu'intervenant extérieur, nous avons le devoir de connaître et appliquer tout règlement spécifique applicable au site Client sur lequel nous intervenons. Au besoin, communiquez sur le sujet avec votre Manager.

**Je réalise une intervention qui présente un danger électrique non répertorié, puis-je travailler ?**

**Non**, avant d'entreprendre les travaux, assurez-vous avec votre Manager que les risques sont identifiés et que toute action raisonnable est mise en œuvre pour assurer votre sécurité pendant les travaux.



Si vous faites face ou pensez faire face à une situation liée au harcèlement, parlez-en. Communiquer avec l'équipe managériale ou un représentant CSE

*"La moindre injustice, où qu'elle soit commise, menace l'édifice tout entier."*  
Martin Luther King

## 4.3. Le harcèlement

Parce que chez SOFIMAE, nous sommes intransigeants face au harcèlement, moral, physique ou sexuel, et au comportement irrespectueux, nous nous devons de traiter avec courtoisie et professionnalisme nos collègues et interlocuteurs et d'être traités avec le même égard.

Nous nous imposons une tolérance zéro sur toute attitude ou action pouvant nuire au respect de la vie d'autrui ou porter atteinte à l'intégrité ou à la dignité d'une personne.



### Ce que nous devons faire :

Faire preuve de respect, tant envers les Collaborateurs qu'envers les Clients, Fournisseurs et Partenaires

Signaler toute forme de harcèlement et abus de pouvoir dont nous pourrions avoir connaissance

Traiter chacun de façon courtoise et professionnelle



### Ce que nous ne devons pas faire :

Minimiser l'inconfort exprimé par un Collaborateur face à une action ou des propos irrespectueux

Se comporter de manière blessante, vexante ou pouvant s'apparenter à une forme de harcèlement

Accepter ou initier des propos ou comportements racistes, sexistes, homophobes, transphobes ou intolérants sur un plan religieux et susceptibles de porter atteinte à la dignité d'une personne

## FAQ

**Mon / ma manager m'a réprimandé pendant une réunion d'équipe, est-ce du harcèlement ?**

**C'est possible.** Si vous pensez que vous avez été traité irrespectueusement, vous pouvez lui en faire part. Si rien ne change ou cela vous met mal à l'aise, adressez-vous au référent harcèlement CSE.

**Mon manager souhaite m'inviter seul(e) à dîner pour discuter des objectifs de l'Entreprise, cela me met mal à l'aise. Est-ce du harcèlement ?**

**C'est possible.** Si vous le pouvez indiquez-lui que vous êtes gêné(e) et que vous souhaitez éviter cette situation. S'il insiste, adressez-vous au référent harcèlement CSE



Si vous faites face ou pensez faire face à une situation liée au comportement interne ou externe, parlez-en. Communiquer avec l'équipe managériale ou un représentant CSE

*"Ce qui distingue l'homme de la bête, c'est que la bête n'est pas obligée de lutter pour ne pas se comporter comme un homme"*  
Georges Wolinski

## 4.4. Le comportement

Parce que chacun des Collaborateurs représente SOFIMAE, chacune de nos paroles ou actions peut avoir un impact positif ou négatif sur notre Entreprise, le groupe auquel elle appartient et sur notre propre réputation professionnelle. Il appartient donc à chacun d'agir de manière appropriée et d'adopter un comportement éthique dans l'exercice de ses fonctions ou lors d'événements professionnels, au sein de l'Entreprise, mais aussi lors des déplacements liés au travail et sur les médias sociaux.



### Ce que nous devons faire :

Faire preuve de professionnalisme dans nos agissements et paroles

Adopter un comportement raisonnable et adapté lors des événements professionnels

Utiliser les médias sociaux de manière à ne pas ternir la réputation de l'Entreprise ou du Groupe

Respecter le règlement relatif à la consommation de tabac et d'alcool



### Ce que nous ne devons pas faire :

Agir dans l'illégalité

Détenir et consommer des substances illicites au travail ou lors d'événements d'entreprise

Etre irrespectueux ou exclure des Collaborateurs

Imposer ses convictions politiques, religieuses ou culturelles

## FAQ

**Lors d'un événement d'Entreprise j'ai été surpris qu'un menu végétarien soit proposé, est-ce normal ?**

**Oui.** Notre Entreprise est sensible aux croyances personnelles et différences culturelles c'est pourquoi ce type d'action est menée pour que chaque Collaborateur se sente inclus.

**Je fais parti d'une liste municipale et j'échange avec mes collègues, est-ce possible ?**

**C'est possible.** Dans la mesure où le dialogue serein est instauré et que votre discours n'est pas utilisé pour convaincre ou manipuler. Ce type de sujet pouvant être sensible, il est conseillé de les éviter.



Si vous faites face ou pensez faire face à une situation liée aux conditions de travail, parlez-en. Communiquer avec l'équipe managériale ou un représentant CSE

*"Ecailler : Métier dont les horaires et les conditions de travail sont difficiles, car il faut faire les trois huitres et qu'on doit se les cailler."*  
Marc Escayrol

## 4.5. Les conditions de travail

Parce que tous les Collaborateurs SOFIMAE ont le droit de travailler dans des conditions sereines, équilibrées et encadrées, notre Entreprise est intransigeante sur le respect des droits de l'homme décrits dans la Déclaration Universelle Des Droits de l'Homme de 1948 et ses pactes associés et s'engage à appliquer les documents légaux en vigueur (droit social, fiscal, code du travail et convention collective). Notre Responsabilité est de garantir le bien être de nos Salariés et d'être fiable vis à vis de nos Partenaires



### Ce que nous devons faire :

Respecter la limite d'âge imposée par la législation

Ne pas autoriser le travail dissimulé ou forcé

Appliquer la législation liée aux déclarations sociales et fiscales

Sélectionner des fournisseurs partageant les mêmes valeurs en termes de travail et d'obligations sociales et fiscales



### Ce que nous ne devons pas faire :

Faire travailler un Collaborateur sans que son travail n'ait été déclaré

Outrepasser le Code du Travail et la Convention Collective applicable

Falsifier des documents auprès des autorités compétences

Se soustraire à nos obligations fiscales et sociales.

## FAQ

J'ai réalisé une dépense pour l'entreprise mais mon ticket ne mentionne pas la TVA, puis-je me faire rembourser ?

**C'est possible.** toutefois l'entreprise ne pourra pas récupérer la TVA que sous certaines conditions.

Un Client nous a payé par chèque le montant TTC de sa facture, puis-je accepter le règlement en l'état ?

**C'est possible.** si l'entreprise reverse à l'état le montant de la TVA perçu.



## 5. Le Relationnel





Si vous faites face ou pensez faire face à une situation liée à la communication, parlez-en. Communiquer avec l'équipe managériale ou un représentant CSE

*"Derrière le besoin de communiquer, il y a le besoin de partager. Derrière le besoin de partager, il y a le besoin d'être compris"*  
Léo Rosten

## 5.1. La communication

Parce que pour SOFIMAE, une communication juste et transparente est synonyme de fédération, de compréhension et de réussite, nous nous engageons à transmettre des informations pertinentes dans le cadre de nos activités tout en maintenant nos valeurs éthiques.

Notre communication est notre atout indéniable pour maintenir notre réputation et nos relations, appréhender les enjeux, définir des stratégies et décider de façon avertie et responsable.



### Ce que nous devons faire :

Communiquer de façon claire et transparente en gardant à l'esprit l'intérêt de notre Entreprise

Diffuser en interne nos objectifs et indicateurs et s'assurer de leur bonne compréhension

Partager nos valeurs en interne ou externe

Rester ouvert, positif et constructif dans la gestion de nos affaires et la résolution des problématiques



### Ce que nous ne devons pas faire :

Communiquer ou partager des informations erronées ou biaisées

Faire de fausse déclaration

Exprimer le point de vue de l'Entreprise sur un sujet n'entrant pas dans le cadre de compétence de l'Entreprise

S'engager au nom de l'Entreprise sans accord préalable de celle-ci

Divulguer des informations confidentielles

## FAQ

**Les indicateurs viennent de sortir, puis-je les partager avec mon équipe ?**

**Oui**, l'Entreprise préconise des points réguliers entre les managers et leurs équipes pour échanger sur les indicateurs et s'assurer de la compréhension des collaborateurs

**Un Client nous sollicite pour connaître la performance d'une marque X, pouvons nous donner notre avis ?**

**Non**, nous ne pouvons émettre d'avis sur une marque spécifiquement mais pouvons recommander plusieurs marques sur la base de notre expertise



Si vous faites face ou pensez faire face à une situation liée au dialogue social, parlez-en. Communiquer avec l'équipe managériale ou un représentant CSE

*"On peut lutter contre la guerre par le dialogue, la paix et l'éducation."  
Malala Yousafzai*

## 5.2. Le dialogue social

Parce que chez SOFIMAE, nous sommes pertinemment convaincus que le dialogue social contribue à un environnement équilibré et efficient, nous devons être continuellement à l'écoute, évaluer périodiquement le bien être de nos Collaborateurs et favoriser toute action qui maintient un équilibre harmonieux entre vie privée et vie professionnelle. Nos Collaborateurs sont notre première force, nous nous devons de les accompagner par le développement, la formation et la promotion interne.



### Ce que nous devons faire :

Dialoguer de façon positive et constructive et encourager le dialogue avec les représentants du CSE

Organiser des points réguliers avec les Collaborateurs

Accompagner et former notre Personnel

Offrir l'opportunité aux Collaborateurs de s'exprimer lors des entretiens individuels, des enquêtes annuelles ou pendant les réunions.



### Ce que nous ne devons pas faire :

Brider la parole d'un Collaborateur ou dénigrer une idée d'un Collaborateur

Refuser le dialogue, la négociation

Collecter l'identité des Collaborateurs lors des enquêtes anonymes.

Manquer de transparence

## FAQ

**Je suis Manager, puis-je organiser des points réguliers avec l'équipe sans attendre ceux de la Direction ?**

**Oui**, l'Entreprise encourage le dialogue pour informer les Collaborateurs et répondre à leurs éventuelles préoccupations

**Je suis Collaborateur, puis-je refuser une formation décidée par l'Employeur?**

**Non**, la décision de former fait partie des prérogatives de l'Employeur et son refus peut être un motif de licenciement s'il n'est pas justifié.

*“Le talent fait  
gagner les matches,  
mais le travail  
d’équipe et  
l’intelligence font  
gagner des tournois”  
Mickael Jordan*



Si vous faites face ou pensez faire face à une situation liée à la collaboration avec le Client, parlez-en. Communiquer avec l’équipe managériale ou un représentant CSE

## 5.3. La collaboration avec nos clients

Parce que pour SOFIMAE, notre croissance et notre pérennité passent par le Client, nous mettons en œuvre les actions nécessaires pour créer et maintenir une collaboration étroite avec nos Clients.

Notre Entreprise est une société de service, nous nous devons d’établir un lien fort et gagnant-gagnant avec nos Clients en vue de les satisfaire et de les fidéliser, et dans le respect de nos valeurs éthiques.



### Ce que nous devons faire :

Etre à l’écoute de nos Clients et leur proposer un système de recueil et de traitement de leurs réclamations

Prendre conscience de la confiance accordée par nos Clients et la conserver

Accepter les points réguliers demandés par nos Clients

Conseiller les Clients dans leurs intérêt et selon les valeurs de l’Entreprise



### Ce que nous ne devons pas faire :

Accepter de la part de nos Clients des situations non éthiques, abusives ou illégales

Refuser l’accès à l’information à nos Clients pour les affaires qui les concernent

Décliner toute forme d’avantages liés à l’obtention d’un marché, d’un contrat

## FAQ

Notre Client, qui est aussi un Fournisseur, renégocie son contrat. Puis je demander un traitement réciproque ?

**Oui**, il est raisonnable et acceptable de chercher à obtenir des conditions similaires en prenant en compte le contexte stratégique et financier.

Un Client me fait comprendre que si nous voulons le marché, nous devons sponsoriser son équipe sportive, est ce acceptable ?

**Non**, en aucun cas. Ce type d’arrangement étant apparenté à de la corruption, cela est strictement interdit.



Si vous faites face ou pensez faire face à une situation liée au partenariat Fournisseur, parlez-en. Communiquer avec l'équipe managériale ou un représentant CSE

*"Seuls nous ne pouvons pas faire grand chose. Ensemble, nous pouvons faire tellement de choses."  
Helen Keller*

## 5.4. Le partenariat avec nos fournisseurs

Parce que chez SOFIMAE, nous adoptons un comportement éthique, dans le respect des obligations légales, nous nous devons de nous entourer de Partenaires partageant les mêmes valeurs et respectant la loi.

Nos Fournisseurs ont un impact direct ou indirect sur le service que nous offrons, il est essentiel pour notre Entreprise de maintenir un niveau de confiance en leur transmettant nos engagements sociaux, sociétaux et environnementaux.



### Ce que nous devons faire :

Communiquer nos Valeurs et collaborer avec des Fournisseurs les partageant

Evaluer les Fournisseurs sur leurs obligations sociales et fiscales



### Ce que nous ne devons pas faire :

Décliner toute forme d'avantages liés à l'obtention d'un partenariat, la signature d'un contrat

Conclure un contrat allant à l'encontre des intérêts de l'Entreprise, du Client final ou qui ne respecterait pas la législation en vigueur

## FAQ

Notre Client, qui est aussi un Fournisseur, renégocie son contrat. Puis je demander un traitement réciproque ?

**Oui**, il est raisonnable et acceptable de chercher à obtenir des conditions similaires en prenant en compte le contexte stratégique et financier.

Suite à la mise en place d'un premier contrat, le fournisseur souhaite m'offrir un cadeau de remerciement. Puis-je l'accepter ?

**Non**, même si la signature du contrat était déjà décidée, ce don pourrait être perçu comme une influence lors des prochaines signatures.



## 6. Les Ressources



*“Ce n’est pas  
suffisant de protéger  
vos données, vous  
devez aussi protéger  
les données de vos  
clients”  
Satya Nadella*



Si vous faites face ou pensez faire face à une situation liée aux données confidentielles, parlez-en. Communiquer avec l’équipe managériale ou un représentant CSE

## 6.1. La gestion des données confidentielles

Parce qu’un incident lié à la divulgation de données confidentielles peut avoir des répercussions graves sur chacune des Parties Prenantes, SOFIMAE se doit de protéger les données confidentielles de l’Entreprise, du Groupe auquel elle appartient, de ses Collaborateurs, de ses Clients, de ses Fournisseurs et de toute autre Partie Prenante.

SOFIMAE a mis en place une organisation et une infrastructure dimensionnée pour répondre à cet objectif.



### Ce que nous devons faire :

Partager les informations nécessaires en interne ou en externe dans le cadre de nos activités.

Respecter les boucles de diffusion internes ou externes

Ne pas ouvrir de fichiers, courriels ou pièces jointes dont la provenance est incertaine et non sécurisée

Disposer, maintenir et utiliser une infrastructure informatique sûre et performante



### Ce que nous ne devons pas faire :

Divulguer des informations de Tiers non publiques.

Eviter de discuter des informations confidentielles internes (relatives aux stratégies commerciales et financières, d’embauche et de rémunération et notre Savoir Faire, données personnelles Collaborateurs) dans des lieux publics

Conserver des informations confidentielles après rupture de contrat

## FAQ

Je suis présent sur les réseaux sociaux, puis-je y évoquer mon travail, mes missions ?

**Oui**, dans la mesure où vous ne divulguez pas de données confidentielles. Nous vous conseillons toutefois d’éviter, vos propos pouvant être repris hors contexte.

Je suis à l’origine de la rédaction de procédure technique, puis-je la conserver après mon départ de la société ?

**Non**, cette procédure faisant partie du Savoir Faire de l’Entreprise, vous n’y êtes pas autorisé.



Si vous faites face ou pensez faire face à une situation liée aux données personnelles, parlez-en. Communiquer avec l'équipe managériale ou un représentant CSE

*"Il ne faudrait jamais regarder quelqu'un qui dort. C'est comme si on ouvrait une lettre qui ne vous est pas adressée."*  
Sacha Guitry

## 6.2. La protection des données personnelles

Parce que chaque Collaborateurs SOFIMAE a le droit au respect de sa vie privée et de ses données personnelles, notre Entreprise ne collecte et ne communique que les informations personnelles nécessaires liées à son activité. SOFIMAE se refuse de collecter et diffuser des informations à caractère privée telle que l'orientation religieuse ou la préférence sexuelle et a mis en place un système de recueil informant nos Collaborateurs de la manière dont sont traitées et transmises leurs informations.



### Ce que nous devons faire :

Se conformer à la législation en vigueur sur la collecte, le traitement et l'utilisation des données à caractère personnel

Informers les Collaborateurs de la collecte, le traitement et l'utilisation de leurs données personnelles

Supprimer ou faire supprimer toutes données personnelles qui ne concernent pas et ne sont pas disponibles en accès "libre"



### Ce que nous ne devons pas faire :

Utiliser les données personnelles Collaborateurs collectées à d'autres fins que celles liées à notre activité

Collecter des données personnelles Collaborateurs au cas-ù

Conserver des données personnelles non nécessaires après le départ d'un Collaborateur

## FAQ

**Un partenaire me demande les coordonnées de tous les responsables de services pour démarcher, ce que je refuse, est-ce OK ?**

**Oui**, dans la mesure où il ne s'agit pas d'une information en lien direct avec notre activité. Invitez le à envoyer son information sur le mail général pour diffusion en interne.

**Je suis responsable paie et j'imprime le récapitulatif des virements nominatifs, est-ce autorisé ?**

**Non**, dans la mesure où vous ne disposez pas d'une imprimante sécurisée et non partagée, les informations contenues dans le récapitulatif sont personnelles et confidentielles

*“Un bon outil améliore la façon dont vous travaillez. Un excellent outil améliore la façon dont vous pensez.”*  
Jeff Duntemann



Si vous faites face ou pensez faire face à une situation liée aux ressources entreprises, parlez-en. Communiquer avec l'équipe managériale ou un représentant CSE

## 6.3. L'utilisation des ressources Entreprise

Parce que chaque Collaborateur SOFIMAE est responsable des ressources qui lui sont confiées dans le cadre de sa fonction, nous devons de les utiliser de façon pertinente et adéquate et de les protéger contre tout risque de dérive ou de détérioration.

SOFIMAE met à disposition de ses Collaborateurs des outils adaptés à l'accomplissement de leurs missions et investit 5% de son chiffre d'affaires dans du matériel performant et innovant, créant ainsi une valeur ajoutée supplémentaire à ses activités.



### Ce que nous devons faire :

Prendre soin des ressources confiées au même titre que nos ressources personnelles

Utiliser les ressources à des fins professionnelles à l'exception des utilisations autorisées à titre personnel.

Respecter les procédures en matière de manipulation et de logistique

Prendre les mesures nécessaires pour les protéger contre la perte, le vol ou la divulgation de données confidentielles



### Ce que nous ne devons pas faire :

Utiliser les ressources électroniques pour accéder, stocker, diffuser ou publier du contenu inapproprié (pornographique, raciste, sexiste, discriminatoire, harcelant, illicite, ...)

Utiliser les ressources de l'Entreprise pour participer à des activités illicites

Dissimuler une perte, panne, casse, ... à la hiérarchie

## FAQ

**Puis-je utiliser Internet pour faire des recherches à titre personnel ?**

Oui, dans la mesure où il s'agit d'un usage limité et que cela n'interfère ni sur votre travail ni sur l'intérêt de l'Entreprise. L'utilisation de l'ordinateur est autorisée à titre personnel mais vous ne devez pas installer de logiciels non autorisés

**J'organise un événement personnel pour lequel je souhaite imprimer une centaine d'invitations, puis-je utiliser l'imprimante Entreprise ?**

**Non**, sans autorisation de la Hiérarchie, vous n'êtes pas autorisés à employer les ressources entreprises à titre personnel.



Si vous faites face ou pensez faire face à une situation liée aux biens tiers, parlez-en. Communiquer avec l'équipe managériale ou un représentant CSE

*"Si vous ne prenez pas soin de votre client, votre concurrent le fera."  
Bob Hooley*

## 6.4. L'utilisation des biens Tiers

Parce que SOFIMAE est une entreprise de services, notre Entreprise se voit confier des biens par nos Clients. Chaque Collaborateur SOFIMAE, dans le respect des processus et des recommandations constructeurs, se doit de manipuler ces biens de manière à garantir leur intégrité et leur fonctionnement, et ainsi contribuer à la qualité du Service et à la Satisfaction du Client.

Nous devons à nos Clients le bon soin de leurs biens au sein de notre Entreprise et la garantie d'une restitution sans dommage.



### Ce que nous devons faire :

Prendre soin des Biens Tiers au même titre que les Ressources Entreprises

Respecter les procédures en matière de manipulation et de logistique des Biens Tiers

Protéger les Biens Tiers contre la perte, la casse, le vol.



### Ce que nous ne devons pas faire :

Modifier un Bien Tiers sans accord préalable de l'Entreprise Propriétaire

Utiliser un Bien Tiers pour toute autre utilisation que celle prévue pour nos Activités.

Dissimuler une perte, panne, casse, ... à la hiérarchie, au Tiers

## FAQ

L'emballage Client fourni ne me semble pas suffisant, puis-je le modifier ?

d'utiliser

**Oui**, il est recommandé d'employer un emballage suffisamment adapté pour réduire au minimum les risques de dégradation pendant le transit vers le Client.

Puis-je utiliser un Bien Tiers à titre personnel ?

**Non**, l'utilisation d'un Bien Tiers n'est pas autorisé pour un usage personnel





Si vous faites face ou pensez faire face à une situation liée à l'expertise / qualité service, parlez-en. Communiquer avec l'équipe managériale ou un représentant CSE

*"La technologie seule ne suffit pas."  
Steve Jobs*

## 7.1. L'expertise et la qualité de service

Parce que SOFIMAE est constituée de Femmes et d'Hommes, moteurs de notre savoir-faire et porteur de notre savoir-être, notre Entreprise s'engage à développer et maintenir son niveau d'expertise et à offrir une qualité de service de haut niveau à ses Clients.

Notre fierté est de vous proposer des prestations techniques, certifiées NF EN ISO 9001 ou accréditées COFRAC, gages de la compétence reconnue de nos Equipes.



### Ce que nous devons faire :



Garantir la Qualité de nos Services via des reconnaissances internationales

Accroître notre Expertise par le biais de la formation de nos équipes techniques, de nos développements techniques.

Assurer la validité de nos résultats (carte de contrôle, CIL, ...)

Respecter les Engagements avec les Parties Prenantes (délais, capacités techniques, ...)



### Ce que nous ne devons pas faire :

Renoncer à notre intégrité en manipulant les résultats dans le but de satisfaire une Partie Prenante

Passer outre le Système de Management Qualité, les process et procédures internes

Dissimuler toutes non conformités ou réclamations détectées

Remettre en service un équipement qui ne répondrait pas aux exigences techniques et qualité fixées

## FAQ

**En prenant en charge un dossier, je me rend compte que nous ne pouvons pas satisfaire les exigences Client définies, dois-je le prévenir ?**

**Oui**, la qualité de nos Services passent par la transparence de nos échanges, le Client doit être averti de toute différence avec le contrat / la commande.

**J'ai plusieurs équipements similaires, puis-je faire un échantillonnage et déclarer le lot conforme ?**

**Non**, nos process n'incluent pas une méthode de déclaration de la conformité sur la base d'un échantillonnage, il est nécessaire de passer chacun des équipements sur les bancs de test pour s'assurer de leur conformité.



Si vous faites face ou pensez faire face à une situation liée à l'intégrité ou impartialité, parlez-en. Communiquer avec l'équipe managériale ou un représentant CSE

*"Avec l'intégrité, vous n'avez rien à craindre, puisque vous n'avez rien à cacher."*  
Zig Ziglar

## 7.2. L'intégrité et l'impartialité

Parce que pour SOFIMAE, l'intégrité et l'impartialité sont des valeurs fondamentales, notre Entreprise a mis en place un système permettant de déclarer et de réévaluer toute source potentielle de conflit d'intérêt et de mettre en place les actions nécessaires pour assurer un service basé sur la compétence et les faits.

La qualité et l'intégrité de notre Service modèlent notre image de marque, nous nous devons de les garantir à nos Clients et maintenir un niveau de satisfaction Client performant.



### Ce que nous devons faire :

Déclarer et signaler toute forme de Conflit d'Intérêt pouvant menacer l'Intégrité, l'Impartialité

S'engager à travailler avec Intégrité et Impartialité

Respecter les boucles de décision Entreprise (faisabilité, rédaction des offres, ...)

Respecter la grille de compétences des Collaborateurs et les procédures techniques



### Ce que nous ne devons pas faire :

Participer à des Activités externes qui concurrenceraient l'Entreprise

Réaliser une offre, un service dans mon propre intérêt

Divulguer d'information professionnelle me permettant d'en tirer un avantage personnel

Accepter à titre personnel une contrepartie financière ou un avantage en nature

## FAQ

**Ma conjointe travaille pour un Client, dois je le signaler ?**

Oui, le signalement permettra l'évaluation de la situation en fonction de vos postes respectifs et des interactions avec nos Activités. En fonction du résultat, un plan d'action pourra être mis en place pour garantir l'intégrité du Service et votre Impartialité.

**Mon frère travaille pour un de nos fournisseurs mais n'est pas en relation direct avec notre Entreprise. Est-ce une situation de conflit d'intérêt ?**

**C'est possible**, le mieux est de le signaler en toute transparence, la situation sera évaluée et des mesures pourront être mises en place pour garantir l'intégrité du Service et votre Impartialité.



Si vous faites face ou pensez faire face à une situation liée aux règles du Commerce, parlez-en. Communiquer avec l'équipe managériale ou un représentant CSE

*"En matière commerciale, le succès vient davantage de l'attitude que de l'aptitude"*  
Michael Aguilar

## 7.3. Le respect des règles du commerce

Parce que les valeurs de SOFIMAE sont fondées sur la crédibilité, la transparence et la responsabilité, notre Entreprise agit en s'engageant contre la corruption, le trafic d'influence, les activités illicites et la fraude. Chacun des Collaborateurs SOFIMAE se doit d'exercer ses fonctions dans le cadre légal et de ne pas abuser de sa position ou de son pouvoir à des fins personnelles pour maintenir la confiance au sein de notre Entreprise mais aussi auprès de nos Parties Prenantes.



### Ce que nous devons faire :

Communiquer des informations crédibles et transparentes aux Parties Prenantes

Respecter les lois anti corruptions et le processus des Achats

Refuser tout cadeau ou invitation de la part d'une personne influençant ou pouvant influencer l'Entreprise

Pratiquer la tolérance zéro sur tout agissement pouvant s'apparenter à de la corruption



### Ce que nous ne devons pas faire :

Participer à des activités illicites ou frauduleuses

User d'une éventuelle position de leader ou de monopole

Manipuler des données financières

Corrompre une Partie Prenante en lui proposant une contrepartie financière, un avantage en nature

Refuser le versement de commission d'une ou vers une Partie Prenante

## FAQ

**En tant que Chargé d'Affaires je souhaite remercier mon Client en lui offrant un cadeau. Est-ce permis ?**

**Oui**, si le cadeau envisagé rentre dans les dons autorisés par la législation, notre Charte Ethique et les dispositions du Client. Il est conseillé d'offrir à un Service, Entité plutôt qu'à une personne spécifique.

**Mon fournisseur me propose un voyage pour toute commande de fourniture que je peux obtenir moins chère, est-ce autorisé ?**

**Non**, le cadeau reçu en contrepartie de la commande s'apparente à un avantage personnel et s'apparente à de la corruption

*“La concurrence est un alcaloïde : à dose modérée, c’est un excitant, à dose massive, un poison”  
Auguste Detoef*



Si vous faites face ou pensez faire face à une situation liée à la concurrence, parlez-en. Communiquer avec l’équipe managériale ou un représentant CSE

## 7.4. La concurrence loyale

Parce que le secteur où intervient SOFIMAE est très concurrentiel, notre Entreprise se doit de remporter des opportunités en ne pratiquant pas d’abus de position dominante, lorsqu’elle est en situation de monopole, ou en interdisant les ententes illégales.

En tant qu’Entreprise éthique et responsable, nous nous devons de mettre en avant nos Valeurs, notre Expertise et notre Savoir-Être au regard d’une offre concurrentielle saine et réaliste.



### Ce que nous devons faire :

Signer et respecter mon engagement de confidentialité actuel

Respecter mes obligations professionnelles précédentes et ceux de mes Collègues

Obtenir des informations sur notre concurrent par des moyens légaux et en accord avec l’Ethique.

Se différencier au travers notre Expertise, notre Savoir Faire et notre Amélioration continue



### Ce que nous ne devons pas faire :

Porter préjudice à l’Entreprise au travers de mes échanges verbaux ou écrits avec un Concurrent

Divulguer des informations liées aux prix, marchés, Clients, coûts, marges, et profits à un concurrent

S’entendre avec un concurrent pour fixer des prix, se répartir un marché, boycotter ou évincer un autre concurrent

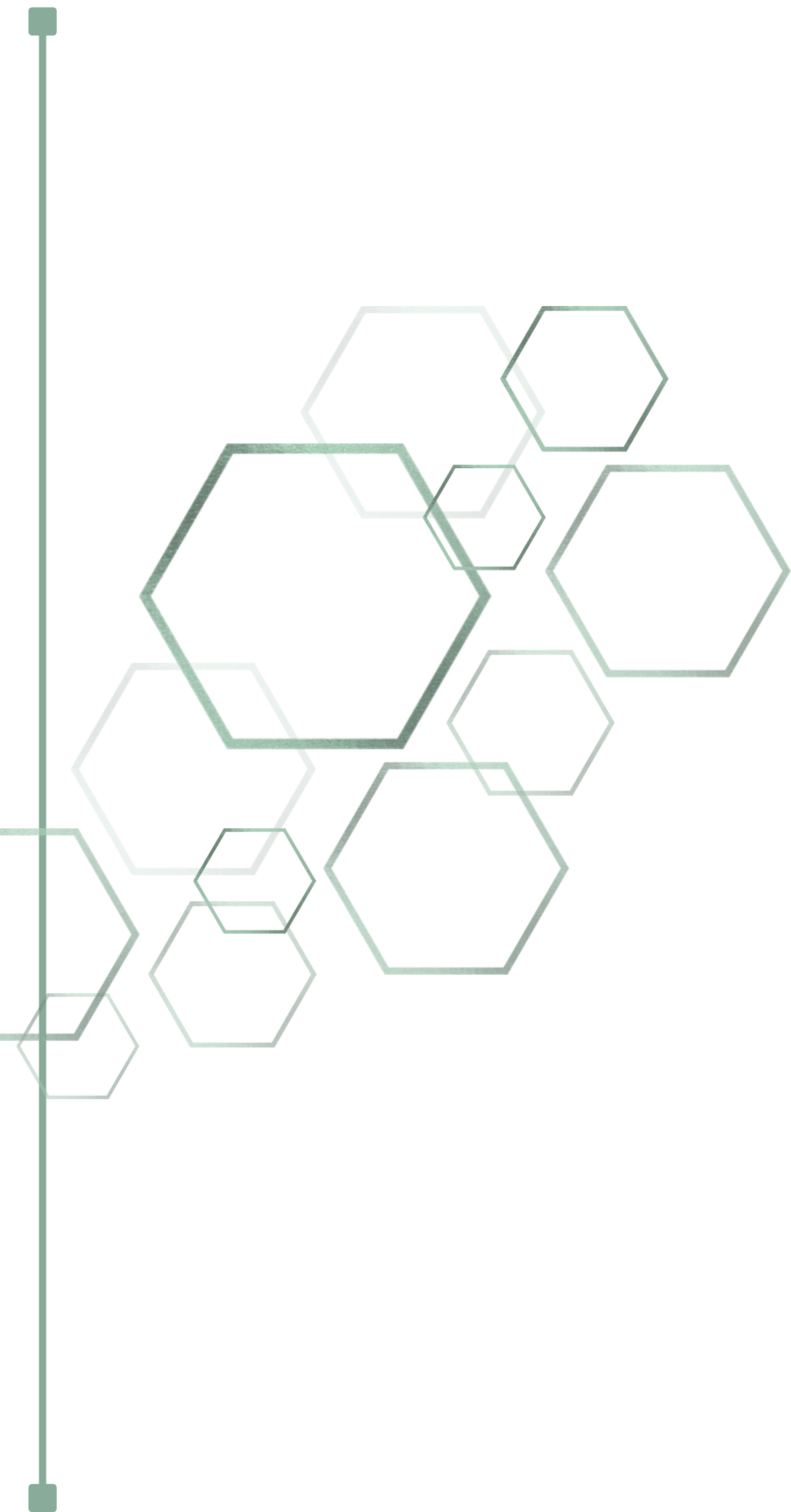
## FAQ

Un concurrent nous interroge sur notre politique d’augmentation tarifaire, puis-je refuser de lui répondre ?

Oui, d’une manière générale, la stratégie tarifaire fait partie des données confidentielles de l’Entreprise, les divulguer pourrait vous conduire à être accusé d’aide à la concurrence.

Un Client confronté à un problème me demande si un de nos Clients du même secteur a déjà rencontré ce problème, puis-je en discuter ?

Non, vous ne pouvez pas aborder ce type de conversation, dans le cadre de la confidentialité des données. Dans le cas inverse vous pourriez être accusé d’aide à la concurrence.



## 8. La Responsabilité Environnementale



Si vous faites face ou pensez faire face à une situation liée à l'économie circulaire/au recyclage, parlez-en. Communiquer avec l'équipe managériale ou un représentant CSE

*Rien ne se perd,  
rien ne se crée,  
tout se transforme.*

*Antoine Lavoisier*

## 8.1 Economie circulaire et recyclage

Parce que pour SOFIMAE, la préservation de notre Environnement est capitale. Notre Entreprise se veut Responsable et s'engage à offrir à nos Clients des solutions durables pour la maintenance de leurs équipements.

Pour accompagner notre démarche, SOFIMAE met en place des bacs de tris et valorise ses déchets spécifiques par le biais de filières de recyclage dédiée.



### Ce que nous devons faire :

Favoriser la réparation plutôt que l'achat

Réemployer des pièces d'occasion et promouvoir l'économie circulaire

Former du personnel à la réparation ou faire appel à des entreprises spécialisées dans la remise en état

Sensibiliser les Collaborateurs aux gestes écocitoyens

Transmettre nos Valeurs aux Parties Prenantes



### Ce que nous ne devons pas faire :

Passer outre les consignes de tri sélectif

Déposer des déchets en lieu non autorisés

Favoriser l'achat de produits neufs lorsqu'une alternative éco responsable existe

Acheter des produits / services ne respectant pas la législation environnementale

## FAQ

Je souhaite imprimer un document de travail en recto car cela est plus facile pour la prise de note, est-ce acceptable ?

**C'est possible**, mais d'une manière générale éviter les impressions ou privilégier les impressions recto-verso pour limiter l'impact environnemental lié à l'impression et au cycle de vie du papier

Un Client me demande de remplacer son équipement non conforme par un neuf, puis-je lui faire une offre ?

**C'est possible**, toutefois s'il existe une solution de remise en état, proposez la lui en mettant les bénéfices écologiques liés à cette solution. En cas d'achat neuf, trouvez une solution de réemploi du matériel réformé.

*Mieux vaut prendre  
le changement par  
la main avant qu'il  
ne nous prenne par  
la gorge.*

*Winston Churchill*



Si vous faites face ou pensez faire face à une situation liée à l'énergie / au transport, parlez-en. Communiquer avec l'équipe managériale ou un représentant CSE

## 8.2. Energie et transports responsables

Parce que chez SOFIMAE, nous avons la volonté de réduire notre impact sur l'Environnement, nous nous engageons à mettre en place des actions visant à limiter notre empreinte carbone et à transmettre nos Valeurs Environnementales aux Parties Prenantes. Chacun des Collaborateurs SOFIMAE se doit d'être un acteur de l'éco-citoyenneté et doit contribuer à la préservation de l'Environnement au même titre que l'Entreprise. Nous nous devons au travers de mesures concrètes d'agir pour notre avenir.



### Ce que nous devons faire :

Réduire notre impact sur l'environnement en limitant / rationalisant nos trajets professionnels

Economiser toute forme d'énergie utilisée pour nos bureaux et informatique (éclairage, climatisation, alimentation)

Transmettre nos Valeurs Environnementales aux Parties Prenantes



### Ce que nous ne devons pas faire :

Gaspiller les énergies (lumière non éteinte, robinet non fermée)

Imprimer lorsque cela n'est pas nécessaire

Privilégier l'aspect économique à l'aspect écologique lors de la prise de décision

Permettre les pratiques nuisibles pour l'environnement (non recyclage de produits toxiques, utilisation abusive de ressources, ...)

## FAQ

Je suis souvent rappelé à l'ordre sur l'extinction des lumières, mon comportement fait-il la différence ?

**Oui**, chaque geste, même le plus petit, contribue à la réduction de notre impact sur notre Environnement.

J'ai une réunion sur un autre site facilement accessible en TGV. Puis-je utiliser mon véhicule de fonction ?

**C'est possible**, toutefois, interrogez vous sur la pertinence du déplacement, des solutions distancielles existants et évaluez la nécessité d'un trajet individuel vs un transport collectif.

*“Sur les questions  
de style, nager  
avec le courant, sur  
des questions de  
principe, se tenir  
comme un rocher”  
Thomas Jefferson*

# Charte éthique et RSE

---

1ère édition

**SOFIMAE**

Retrouvez nous sur [www.sofimae.fr](http://www.sofimae.fr)