
Code de conduite

de Schäfer Shop¹

(version: 01.02.2022)

Sommaire

Avant-propos	2
1. Mise en œuvre de ce code de Conduite	3
2. Nos principes	3
3. Coopération avec les partenaires commerciaux.....	4
4. Intégrité et concurrence loyale.....	5
5. Transparence et volonté de coopération.....	6
6. Plaintes des clientes et des clients	6
7. Responsabilité envers l'environnement et la société	7
8. Conformité et sécurité des produits	7
9. Responsabilité des employé(e)s	7
10. Protection des données	8
11. Interlocutrices et interlocuteurs en cas de question	8
12. Violations du code de conduite.....	9

¹ Schäfer Shop englobe Schäfer Shop Group GmbH & Co. KG ainsi que les filiales et sociétés correspondantes sises à l'étranger.

Avant-propos

Chères collègues, chers collègues,

Chez Schäfer Shop, nous nous dédions à la qualité: nous développons en équipe les meilleures solutions pour nos clientes et nos clients avec la plus grande exigence et sommes là où ils ont besoin de nous. Depuis plus de 40 ans, nous nous développons et innovons nous-mêmes ainsi que l'ensemble du secteur. parce que nous sommes à l'écoute. Parce que nous sommes ouverts. Parce que nous avançons ensemble. En tant que partenaires de nos clientes et de nos clients et ensemble, en tant qu'équipe.

Lors de la distribution de nos produits et services, nous voulons être une entreprise compétitive et un partenaire digne de confiance et fiable. Conformément à toutes les exigences légales et internes, nous plaçons la satisfaction de nos clientes et de nos clients au plus haut niveau de qualité.

Nous sommes fiers de notre culture d'entreprise progressiste et la renforçons durablement. Nous assumons la responsabilité de nos actes et de la réussite de notre entreprise. Avec ce code de conduite, nous résumons notre vision commune des valeurs et définissons un cadre d'orientation pour le travail quotidien.

En tant qu'équipe de direction, nous sommes persuadés que ce code de conduite est garant de notre avenir et de notre succès. Nous vous demandons donc de renouveler tous les jours votre engagement avec entrain.

Nous avons besoin de la coopération de chacune et de chacun d'entre vous, car votre intégrité personnelle est irremplaçable. Nous voulons vous soutenir dans cette démarche en nous engageant clairement pour promouvoir un comportement responsable et un climat de communication ouvert. Nous vous remercions d'exprimer ce que représente Schäfer Shop par vos relations respectueuses entre vous et avec vos clients et partenaires commerciaux.

Andreas Reuter (CEO)

Andreas Dietz (CFO)

1. Mise en œuvre de ce code de Conduite

Ce code de conduite constitue un cadre général nous aidant à répondre aux exigences légales nationales et internationales ainsi qu'aux attentes de la société dans nos activités quotidiennes. Il constitue donc les fondations d'une culture d'entreprise durable orientée vers l'éthique.

Tous les directeurs et directrices, cadres, collaboratrices et collaborateurs² de Schäfer Shop sont tenus de respecter ces principes.

Le code de conduite contient les principales directives cadre pour notre action entrepreneuriale. Il représente notre conception d'une gestion d'entreprise responsable, de bonnes relations avec les clientes et les clients et d'un traitement équitable entre les collaboratrices et collaborateurs.

Les principes formulés sont des exigences minimales aidant à orienter de manière fiable nos relations avec nos collègues, nos client(e)s, nos partenaires commerciaux, les acteurs du marché, les autorités publiques et le public vers des valeurs communes. Nous pouvons ainsi prévenir les situations qui pourraient remettre en question l'honnêteté de notre comportement et la confiance dans notre entreprise.

2. Nos principes

2.1. Respect du droit en vigueur

Le respect des règlements et lois en vigueur est pour nous évident au niveau local, national et international.

Toutes les collaboratrices, tous les collaborateurs sont responsables de connaître et respecter les réglementations correspondantes dans le cadre de leurs attributions. Les responsables ont un rôle spécifique, celui de veiller à ce que leurs collaborateurs et collaboratrices reçoivent des informations suffisantes et à donner l'exemple en appliquant le code de conduite.

Les infractions peuvent porter préjudice à Schäfer Shop, aux collaborateurs et collaboratrices, aux client(e)s ou aux partenaires commerciaux et mettent également en danger la réputation de Schäfer Shop. Des règles et des processus obligatoires sont donc mis en œuvre en interne pour prévenir et élucider les violations fautives de la loi. Celles-ci sont poursuivies en conséquence et, le cas échéant, sanctionnées par le droit du travail et le droit civil.

2.2. Respect dans le cadre des relations

Le cadre de travail de Schäfer Shop se caractérise par une bonne culture d'entreprise, pleine de respect, de tolérance et de confiance. Chaque individu a droit à une cohabitation respectueuse, exempte de toute forme de discrimination.

² Nous utilisons généralement un langage inclusif. Lorsque ceci n'est pas possible ou si la lisibilité s'en trouve entravée, le masculin inclut sans réserve les autres sexes.

Aucune discrimination ni aucun désavantage à l'égard des collaboratrices et des collaborateurs, des client(e)s ou des partenaires commerciaux ne sera tolérée en raison du sexe, de l'âge, d'un handicap, d'une origine ethnique, de la nationalité, d'une grossesse ou de la parentalité, de la religion ou de l'idéologie, de l'orientation sexuelle ou de tout autre motif tombant sous le coup de l'interdiction de discrimination.

Les relations respectueuses se caractérisent également par des contacts polis et sincères. Nous ne tolérons absolument aucun comportement hostile sur le poste de travail et interdisons toute forme de harcèlement et d'intimidation.

Au sein de Schäfer Shop, nous accordons de l'importance à un climat de travail ouvert, dans lequel les sujets critiques peuvent être abordés sans état d'âme. Les remarques sur les sujets critiques seront prises en compte sans préjugé. Même si une clarification ne confirme pas les soupçons exprimés, personne n'a à craindre des conséquences personnelles dans la mesure où cette dénonciation a été faite de bonne foi. De bonne foi signifie que le collaborateur ou la collaboratrice est persuadé(e) que sa perception correspond à la vérité. Les tentatives d'intimidation sur les collaborateurs et collaboratrices signalant un éventuel écart de conduite ne seront pas tolérées.

2.3. Gestion de la qualité

La qualité de notre travail et la satisfaction de nos clientes et de nos clients est une mesure importante de notre succès. Pour répondre ici de manière fiable à nos propres exigences et à celles de nos clients, nous avons mis en place un système de management de la qualité garantissant la satisfaction des attentes de nos client(e)s et le respect des exigences des autorités. Depuis de nombreuses années, les entreprises Schäfer Shop Group GmbH & Co. KG et SSI Schäfer Shop GmbH Allemagne sont régulièrement contrôlées et certifiées selon la norme DIN EN ISO 9001:2015s.

3. **Coopération avec les partenaires commerciaux**

Nous, Schäfer Shop, voulons être un partenaire commercial fiable en qui vous pouvez avoir confiance. Schäfer Shop s'efforce d'employer des pratiques commerciales transparentes et durables, pour un traitement honnête, juste et responsable des partenaires commerciaux.

Lors de la sélection de nos partenaires commerciaux, nous veillons à ce qu'ils respectent la législation et la réglementation en vigueur lors dans leurs pratiques commerciales. Ce point constitue pour nous la base d'une coopération de longue durée en toute confiance.

De nombreuses lois nationales et internationales réglementent l'import, l'export ou le commerce intérieur de marchandises, technologies ou services, le traitement de certains produits tout comme les flux de capitaux et de paiement.

Nous garantissons, par le biais de mesures appropriées, que les entreprises de Schäfer Shop appliquent les embargos ou les règlements commerciaux, les règlements d'exportation et d'importation ou les règlements actuels de lutte contre le financement du terrorisme.



Nous nous efforçons en permanence de respecter les droits de l'homme et les libertés fondamentales reconnus au niveau international, selon les principes énoncés dans le Pacte mondial des Nations unies. En ce qui nous concerne, il est évident de protéger et de promouvoir durablement les droits de l'homme à travers notre culture d'entreprise et notre politique commerciale.

Nous ne tolérons ni le travail des enfants ni le travail forcé, ni aucune forme d'esclavage ou de traite des êtres humains moderne.

Nous faisons en sorte que nos partenaires contractuels s'engagent à respecter les principes énoncés dans le présent code de conduite et attendons d'eux qu'ils exigent le même respect de la part de leurs fournisseurs directs et de leurs prestataires de services.

4. Intégrité et concurrence loyale

4.1. Droit à la concurrence et droit des cartels

Les lois antitrust et sur la concurrence protègent et encouragent une concurrence loyale en interdisant les actions coordonnées des acteurs du marché visant à conclure un accord sur les prix ou à les augmenter de façon artificielle, à se répartir les marchés ou à limiter les échanges de toute autre manière. Ces lois interdisent toutes les mesures portant atteinte à la concurrence non seulement de la part des concurrents mais aussi de la part de toutes les parties de la chaîne d'approvisionnement ou de livraison.

Le respect de tous les principes légaux de concurrence est pour nous évident. De par notre compétence, nous convainquons nos clientes, clients et partenaires commerciaux de mettre en œuvre une concurrence libre et sans entrave.

4.2. Prévention de la corruption et de la subornation

Schäfer Shop s'oppose à tous les types de corruption et de subornation. La corruption et la subornation sont à nos yeux en contradiction avec notre obligation d'intégrité et portent atteinte à la confiance de nos clients, clientes et partenaires commerciaux.

Nous convainquons par notre compétence et par la qualité de notre prestation, atteignons nos objectifs et prenons des décisions justes. Nous n'octroyons ou ne promettons pas d'incitations, privilèges, avantages et autres passe-droits afin d'obtenir des contrats, des conditions avantageuses ou toute autre avantage commercial.

Cette règle de base prend en compte le fait que les invitations à des événements ou des repas ainsi que les petites attentions peuvent constituer des moyens légitimes pour renforcer et soutenir les rapports avec les clients et les clients ou les relations commerciales. Nous nous identifions avec cette culture dans la mesure où ces attentions restent dans un cadre raisonnable. Les attentions ne doivent jamais servir pour exiger des avantages commerciaux illicites et ne doivent pas prendre une forme qui pourrait remettre en question l'indépendance du travail des personnes impliquées et l'objectivité de la prise de décision.

Nous avons défini dans notre politique de cadeaux des principes internes complémentaires qui définissent clairement les limites d'un comportement approprié. Cela représente une position qui nous aide dans nos comportements quotidiens.

4.3. Dons et sponsoring

La décision sur les activités de dons et de sponsoring est la responsabilité de la direction. Celle-ci applique ici le principe de l'objectivité. Elle garantit qu'aucun avantage illicite ne sera octroyé aux partenaires commerciaux.

4.4. Conflits d'intérêts

Lors des activités commerciales quotidiennes, chacun de nous peut devoir affronter des situations lors desquelles les intérêts de Schäfer Shop sont en contradiction avec des intérêts personnels. Notre objectif est d'éviter de tels conflits d'intérêts, car le traitement inapproprié de telles situations peut diminuer la confiance dans l'intégrité de Schäfer Shop.

S'il s'avère impossible d'éviter un conflit d'intérêt, nous voulons agir de manière transparente et l'éclaircir. Tout conflit d'intérêt potentiel ou réel doit par conséquent être communiqué rapidement au cadre ou au responsable commercial.

5. **Transparence et volonté de coopération**

Schäfer Shop applique une politique d'information et de communication transparente. Dans la mesure où il existe des obligations légales de mettre à disposition des informations sur nos activités commerciales, celles-ci sont respectées de manière fiable et dans les délais. Schäfer Shop traite les informations financières correspondantes avec le plus grand soin.

Nous agissons de manière transparente et coopérative vis-à-vis des autorités d'enquête et de surveillance, dans le cadre des obligations légales et respectons les règles de procédure pertinentes.

6. **Plaintes des clientes et des clients**

Les plaintes des clientes et des clients sont pour nous sources d'informations de valeur sur nos potentiels d'optimisation. Si nous traitons les plaintes correctement, elles nous permettent d'approfondir notre lien avec les clientes et les clients ou de récupérer notre relation avec eux. Nous veillons à ce que les plaintes importantes de nos clientes et de nos clients soient traitées de manière juste, objective et transparente.

Notre politique de qualité se distingue par le fait que nous écoutons attentivement les demandes de nos clients et de nos clientes, les étudions et en déduisons les modifications nécessaires. Pour être à la hauteur de cette conception selon laquelle la gestion des plaintes sert à notre processus continu d'amélioration, nous avons créé le service "Customer Journey Management".



7. Responsabilité envers l'environnement et la société

Dès aujourd'hui, nous pensons déjà à demain et nous nous engageons pour une utilisation respectueuse des ressources naturelles. Nous faisons par ailleurs tout pour que le sens de la responsabilité de nos collaboratrices et collaborateurs envers l'environnement soit encouragé et entretenu.

Nos efforts d'amélioration incluent le respect des exigences en matière de protection de l'environnement et veillent à ce que les impacts écologiques soient transparents.

De par notre engagement pour la protection de l'environnement, il est évident pour nous d'appliquer et de respecter systématiquement toutes les dispositions légales ainsi que les règlements, directives et autres obligations visant à la protection de l'environnement.

Notre responsabilité d'interaction avec l'environnement et les ressources exigent la détermination et l'évolution des aspects écologiques afin d'atteindre les objectifs fixés en matière d'environnement qui visent à une amélioration constante de notre milieu ambiant.

Schäfer Shop Allemagne est régulièrement contrôlé et certifié par des auditeurs externes selon la norme de management environnemental DIN EN ISO 14001:2015.

Dans le cadre de notre gestion de la durabilité, nous établissons annuellement un rapport de durabilité dans lequel nous examinons notre action sur l'économie, de l'écologie et l'aspect social. L'établissement de ce rapport montre de manière transparente notre stratégie et les avancées faites dans le domaine de la durabilité et nous permet de contrôler nous-mêmes dans quelle mesure nous avons atteint notre objectif.

8. Conformité et sécurité des produits

La qualité de nos produits est une condition sine qua non de notre succès. Notre culture fait que nous considérons aussi la conformité des produits et leur sécurité comme caractéristiques de qualité. Nous respectons toutes les réglementations légales et nous efforçons pour que nos produits correspondent à l'état actuel de la technique. Il est de notre responsabilité de faire en sorte que notre exigence de qualité et notre responsabilité excluent autant que faire se peut les risques pouvant résulter de l'utilisation de nos produits par nos clientes et clients.

9. Responsabilité des employé(e)s

Les compétences et la capacité d'intervention de chacun de nos employé(e)s sont les bases du succès de Schäfer Shop. Nous protégeons cette base par un comportement respectueux et empreint de confiance sur le poste de travail.



Afin d'atteindre nos objectifs, la motivation, la création, l'esprit d'équipe et l'engagement de chaque collaborateur est décisif pour le développement de notre entreprise. Nous travaillons donc quotidiennement ensemble en équipe pour réunir plusieurs évaluations afin de mettre une solution en place. Ce faisant, chacun est sérieusement pris en compte, les différences d'opinion sont intégrées et toutes les idées sont permises.

Les possibilités attrayantes de développement sont une base importante pour la satisfaction de toutes les collaboratrices et de tous les collaborateurs. Nous promovons les talents de nos collaborateurs et collaboratrices et encourageons la performance.

La sécurité et la santé de nos collaborateurs et collaboratrices sont très importantes à nos yeux.

Nous faisons en sorte que l'environnement de travail soit sain et sans danger pour nos collaborateurs et collaboratrices en respectant les lois et les règles de santé et de sécurité sur le poste de travail. Notre direction garantit tout spécialement les processus et les mesures de protection adaptés pour assurer la santé et la sécurité sur le poste de travail. Toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs, les supérieur(e)s et la direction doivent être informés de conditions de travail non sûres afin de pouvoir les optimiser lorsque cela est nécessaire.

10. Protection des données

La préservation de la confidentialité des données ainsi que de la sécurité de l'information constituent la base d'une relation empreinte de confiance avec les employé(e)s, les client(e)s et les partenaires commerciaux.

Les données relatives aux personnes, aux client(e)s et aux équipes de travail ne doivent être collectées, transmises ou traitées qu'en respectant les principes légaux de protection des données et les principes internes. Les informations confidentielles sont strictement protégées dans le cadre des lois respectives en vigueur. Les données et informations ne sont utilisées que dans le cadre de leur traitement.

La personne déléguée à la protection des données répond aux questions des employé(e)s et des client(e)s sur la protection des données.

Pour établir la prise de conscience nécessaire, les employé(e)s sont régulièrement familiarisé(e)s avec les principes de la protection des données et de la sécurité de l'information au travers de mesures de formation.

11. Interlocutrices et interlocuteurs en cas de question

Les questions sur ce code de conduite peuvent être adressées par les collaborateurs et collaboratrices à toutes les personnes dans l'environnement de travail immédiat. Pour demander un conseil, le premier interlocuteur peut être le supérieur hiérarchique et la direction. En outre, le service légal et celui des RH sont des points de contact centralisés pour toute question relative à ce code de conduite.

Les interlocutrices et interlocuteurs sont au côté du collaborateur et de la collaboratrice, qu'il s'agisse d'une question sur le code de conduite ou d'une situation concrète du quotidien de l'entreprise. Nous tenons énormément ici à ce que le dialogue soit constructif afin de rechercher une solution.

12. Violations du code de conduite

En cas d'agissement critique, par exemple en cas de doute sur la légalité d'une certaine conduite, le dialogue ouvert et constructif est en règle générale le meilleur chemin pour éclaircir les différentes visions.

Chaque collaborateur est responsable de soutenir la direction de l'entreprise et le service juridique afin d'empêcher et de détecter de possibles infractions de ce code de conduite. Si une personne observe dans son champ de travail des anomalies laissant penser à une enfreinte des prescriptions en matière de conduite ou à de probables violations du code, elle est encouragée à indiquer ses observations. Les informations peuvent être transmises au supérieur hiérarchique ou à la direction de l'entreprise. Le service juridique et les services des RH font office de point de centralisation pour collecter des informations et peuvent également être contactés par tous les collaborateurs.