

**PROCÉDURE :**

mobilitas\_all\_fr\_esg\_pro\_CODE D'ETHIQUE\_2024\_v1

# CODE D'ÉTHIQUE

## Création et modifications

Version	Rédigé par	Validé par	Approuvé par	Étape	Activités	Diffusion
V1	O. KLOPPERS COORDINATEUR ESG 06/06/2024	R. WEBBER- GREEN ASSISTANTE DE DIRECTION 06/08/2024	C. CASTRO PDG 07/08/2024	Création	Toutes	Externe

**PROCÉDURE :**

mobilitas\_all\_fr\_esg\_pro\_CODE D'ETHIQUE\_2024\_v1

**AVANT-PROPOS**

Le Groupe MOBILITAS reste une **entreprise familiale** qui, malgré sa croissance importante depuis sa création en 1974, reste fidèle aux valeurs qui l'ont guidée depuis des générations.

Ces valeurs sont :

**Résilience,  
Reconnaissance,  
Transmission, Stabilité, et  
Humilité**

Ces valeurs régissent la vision partagée par les hommes et les femmes du groupe et cette **compréhension** est la clé de la **pérennité** à long terme. Ces valeurs guident le Groupe MOBILITAS dans ses actions et dans ses relations avec les clients, les fournisseurs et toutes les parties prenantes. Elles représentent les éléments fondamentaux qui nous permettront d'atteindre notre objectif :

**L'excellence professionnelle et  
et donner le bon exemple en  
tant qu'entreprise**

Au-delà de l'expression de ces **valeurs fondamentales**, ce code exprime nos responsabilités et nos **principes éthiques** ainsi que nos engagements professionnels. Il est de notre devoir commun d'agir conformément à ces règles de conduite afin de garantir l'intégrité et la transparence dans tout ce que nous faisons.

**Cédric Castro**

Président Directeur Général



**PROCÉDURE :**

mobilitas\_all\_fr\_esg\_pro\_CODE D'ETHIQUE\_2024\_v1

## RÉFÉRENCES UNIVERSELLES

Nos valeurs partagées et notre intégrité professionnelle constante ont permis au Groupe MOBILITAS de toujours agir en conformité avec les lois en vigueur dans chacun des pays où il exerce.

Le Groupe MOBILITAS s'engage à promouvoir les 10 principes du Pacte Mondial inspirés des textes universels suivants :

- Déclaration universelle des droits de l'Homme
- Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail
- Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement
- Convention des Nations Unies contre la corruption

Pour en savoir plus sur le Pacte mondial des Nations unies et ses dix principes pour des entreprises responsables, cliquez [ici](#).



## PROCÉDURE :

mobilitas\_all\_fr\_esg\_pro\_CODE D'ETHIQUE\_2024\_v1

## QUALITÉ

Le Groupe MOBILITAS accorde une grande importance à la qualité et au service client offert au sein de ses filiales. Nous nous engageons à fournir des services de qualité qui répondent à nos objectifs de satisfaction client et nous permettent d'établir une relation de confiance avec chacun de nos clients.

La responsabilité d'une qualité maximale incombe à chaque employé du Groupe MOBILITAS - toutes les filiales doivent veiller à l'application cohérente des processus de qualité.

L'accent mis par le groupe sur les accréditations qualité a été couronné de succès, de nombreuses filiales ayant obtenu des reconnaissances distinctes, ci-dessous une liste non exhaustive de certaines d'entre elles :

### Gestion de la qualité

- Systèmes de gestion de la qualité : **ISO 9001:2015**

### Information Security

- Sécurité des systèmes d'information : **ISO 27001:2022**

### Stockage et déménagements

- Norme de qualité **FIDI FAIM** pour les services de déménagement et de relocation internationaux
- Norme de qualité **FIDI DSP** pour les prestations de services à destination
- **Certification NF144** pour les activités de déménagement et de garde-meubles

### Gestion Environnementale

- Systèmes de management environnemental **ISO 14001:2015**

### Relocation

- **Label de qualité EURA Global** pour les services de relocation

### Patrimoine

- **Label EPV (Entreprise du Patrimoine Vivant)** pour les entreprises uniques qui préservent le patrimoine français
- **Certification QUALIOPi** pour la qualité des services de formation et de développement des compétences

### Archivage

- **Norme NF Z40-350** pour les prestations d'archivage et de gestion externalisée de documents
- **Norme NF Z42-026** pour les prestations de numérisation fidèle de documents
- **Norme NF Z42-013** pour les prestations d'archivage électronique
- Systèmes de management environnemental **ISO 14001:2015**

## PROCÉDURE :

mobilitas\_all\_fr\_esg\_pro\_CODE D'ETHIQUE\_2024\_v1

- Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail : **ISO 45001:2018**
- Sécurité des systèmes d'information : **ISO 27001:2022**

Les certifications spécifiques obtenues par chacune de nos filiales sont décrites dans notre **Manuel Qualité**.

## ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

La vision du Groupe MOBILITAS est de mener ses activités de manière honnête, transparente et responsable, sans recourir à la fraude ou à la duplicité.

Pour cela, chaque employé doit :

- Se conformer à toutes les lois et réglementations applicables dans leur pays respectif
- Maintenir et développer des relations d'affaires mutuellement bénéfiques au sein du Groupe MOBILITAS et avec des tiers.
- Conclure des accords contractuels en faisant preuve d'intégrité et de prévoyance.
- Ne pas distribuer, vendre, acheter ou consommer de substances illégales dans les lieux de travail. Ne pas fumer dans les lieux de travail, sauf dans les endroits prévus à cet effet.

Pour plus d'informations, consultez notre **Code de Conduite**.

## GESTION DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Le Groupe MOBILITAS a pour objectif de construire des relations basées sur la confiance et le respect mutuel, permettant à nos filiales d'établir des partenariats durables avec des fournisseurs et des prestataires de services et ainsi d'offrir des services de qualité à nos clients. La sélection des fournisseurs et des prestataires doit être fondée sur l'intérêt du groupe et être conforme à nos valeurs.

Les accords entre les filiales du groupe MOBILITAS, les fournisseurs et les prestataires de services doivent clairement identifier les livrables, les conditions de paiement et les prix applicables à tous les services. Le groupe MOBILITAS s'assurera que tous les fournisseurs, partenaires commerciaux et consultants respectent le code de conduite fournisseurs.

Nous confirmons également que les informations fournies par nos fournisseurs et nos prestataires de services dans le cadre de nos activités quotidiennes sont protégées de la même manière et selon les mêmes règles que celles qui régissent la confidentialité au sein du groupe.

**PROCÉDURE :**

mobilitas\_all\_fr\_esg\_pro\_CODE D'ETHIQUE\_2024\_v1

## **CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES**

Le Groupe MOBILITAS opère en conformité avec les exigences législatives du RGPD en matière de protection des données. À cet égard, aucun employé ne peut révéler d'informations confidentielles à des tiers, que ce soit pendant la durée de son emploi ou après avoir quitté le groupe. Les informations confidentielles comprennent, sans s'y limiter, les données financières, les termes des accords commerciaux, les informations sur les innovations et les objectifs stratégiques et commerciaux. Au sein du groupe, les employés doivent veiller à ce que les échanges d'informations soient limités aux personnes qui ont besoin de ces informations dans le cadre de leur travail.

Chaque employé doit protéger ses données professionnelles et ne pas chercher à obtenir des informations sur un autre employé sans l'autorisation du directeur des ressources humaines. Ce directeur peut avoir accès à des informations personnelles confidentielles pour des raisons professionnelles ou avec l'accord exprès de l'employé. Le Groupe MOBILITAS garde confidentielles toutes les informations relatives à la vie privée des employés.

## **RESPECT DE LA VIE PRIVÉE**

Le Groupe MOBILITAS respecte la vie privée de ses employés et exclut toute considération de croyances religieuses, d'opinions politiques ou d'orientation sexuelle dans les décisions de nature professionnelle, en suivant les lois strictes de chaque pays dans lequel le groupe est implanté.

**PROCÉDURE :**

mobilitas\_all\_fr\_esg\_pro\_CODE D'ETHIQUE\_2024\_v1

## CONFLIT D'INTÉRÊTS

Un conflit d'intérêts peut survenir lorsque les intérêts personnels ou les relations d'un employé interfèrent avec ses devoirs ou responsabilités professionnels, ce qui peut conduire à une prise de décision biaisée qui bénéficie à lui-même ou à des parties liées au détriment du Groupe MOBILITAS ou de ses parties prenantes.

Un conflit d'intérêts peut également survenir lorsqu'un employé, qui a accès à des informations confidentielles provenant de différentes filiales, se trouve dans une situation où ses connaissances pourraient bénéficier à une filiale plutôt qu'à l'autre, ce qui pourrait conduire à des décisions ou des actions partiales compromettant l'équité et l'intégrité des opérations des deux filiales.

Le Groupe MOBILITAS interdit strictement tout conflit d'intérêt afin de garantir l'intégrité et l'équité de toutes les opérations.

### Dans cette optique, les employés doivent :

- Éviter les situations où un conflit d'intérêts peut survenir.
- S'abstenir de participer à la prise de décision lorsqu'un intérêt personnel est en jeu.
- Ne pas utiliser ou partager des informations confidentielles d'une filiale au profit d'une autre.
- Éviter de prendre des décisions qui pourraient compromettre l'intégrité et l'équité d'une filiale.
- Informer leur direction de toute situation susceptible de créer un conflit d'intérêts.

Au sein du Groupe MOBILITAS, un employé ne sera pas pénalisé pour s'être retiré d'une situation pouvant conduire à un conflit d'intérêts.

**PROCÉDURE :**

mobilitas\_all\_fr\_esg\_pro\_CODE D'ETHIQUE\_2024\_v1

## FINANCEMENT DES ACTIVITÉS POLITIQUES

Aucune filiale du Groupe MOBILITAS ne versera d'argent ou ne fournira de services à un parti politique, à un titulaire d'une fonction publique ou à un candidat à une telle fonction.

## POTS-DE-VIN ET CORRUPTION

Aucun employé ne doit, en aucune circonstance, verser ou accepter des pots-de-vin, ni être impliqué dans des actes de corruption.

Les paiements de facilitation sont des paiements effectués dans le but d'accélérer ou de faciliter l'exécution d'un service par un agent pour une tâche de routine. Les paiements de facilitation sont interdits.

Des cadeaux, des marques d'hospitalité et des remboursements de frais peuvent être offerts ou reçus, à condition qu'ils ne motivent pas ou n'influencent pas la prise de décision et qu'ils ne créent pas d'obligation. Tous les avantages offerts ou perçus doivent être raisonnables et ne peuvent être offerts de manière régulière.

Toutefois, les cadeaux, les marques d'hospitalité et les remboursements de frais doivent être proportionnés à la fonction et à l'importance de l'employé. Un employé doit donc toujours demander l'approbation de son supérieur hiérarchique pour recevoir des cadeaux, des marques d'hospitalité et des remboursements de frais.

Pour garantir le respect de ces règles, le Groupe MOBILITAS offre à l'ensemble de son personnel une formation sur les pratiques de lutte contre la corruption.

Les employés peuvent se référer à notre **Charte Anti-Corruption & Anti-TC** pour obtenir des informations détaillées sur la manière dont les pratiques anti-corruption sont communiquées et les risques sont atténués.



Toute forme de corruption  
est interdite.



**PROCÉDURE :**

mobilitas\_all\_fr\_esg\_pro\_CODE D'ETHIQUE\_2024\_v1

## SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL (SST)

Le Groupe MOBILITAS s'engage à faire tout ce qui est nécessaire pour créer un cadre de travail agréable et pour assurer la santé et la sécurité de ses collaborateurs.

Les activités opérationnelles du Groupe MOBILITAS, telles que les déménagements, la conservation du patrimoine et la gestion de documents, sont des activités qui peuvent inclure la manipulation et le transport d'objets lourds, qui peuvent être dangereux s'ils sont mal gérés. Compte tenu de la nature manuelle de ce travail, chaque filiale est tenue de créer et d'appliquer rigoureusement des procédures de santé et de sécurité. Nous encourageons nos filiales à se conformer aux réglementations locales et sectorielles en matière de santé et de sécurité.

- Chaque filiale a élaboré des documents pratiques qui présentent les meilleures procédures de gestion des différentes activités. Ces documents comprennent des instructions détaillées visant à réduire les risques et à renforcer la santé et la sécurité de tous les employés au travail, y compris des instructions sur la manière de soulever, de manipuler et de déposer des charges lourdes, ainsi que sur les mouvements et les postures à éviter.
- Le Groupe MOBILITAS s'engage à investir dans l'éducation et la formation autour des exigences de santé et de sécurité spécifiques à chaque site et à chaque secteur d'activité.

**À cet effet, les employés doivent :**

Lire et respecter les manuels sur la SST,

- Veiller à ne pas mettre en danger les autres,
- Signaler tout équipement, endroit ou action susceptible de compromettre la santé et la sécurité sur le lieu de travail.

**PROCÉDURE :**

mobilitas\_all\_fr\_esg\_pro\_CODE D'ETHIQUE\_2024\_v1

## ACADÉMIE MOBILITAS

Le Groupe MOBILITAS place son personnel au cœur de sa réussite, c'est pourquoi il met l'accent sur le développement professionnel de l'ensemble de ses collaborateurs.

Investir dans la croissance et le renforcement des capacités de nos employés à travers le Groupe MOBILITAS est au cœur de notre vision. Nous adaptons nos programmes de formation aux différents rôles et profils des employés, favorisant ainsi le développement professionnel. Chaque employé suit un processus d'intégration et peut choisir une formation supplémentaire en fonction de ses objectifs. Chaque année, nous visons une moyenne de 12 heures de formation par employé par le biais des moyens suivants :

- **Formation en ligne** : Tous les employés ont accès à la plateforme de formation du groupe via notre intranet, où ils peuvent suivre un grand nombre de modules de formation variés, développés en interne et par des fournisseurs de formation externes.
- **Formation locale** : Dans chaque pays où nous sommes présents, nous recrutons du personnel local qui contribue au développement économique et social du pays. Des formateurs sont envoyés sur nos sites à travers le monde, afin de renforcer les compétences des communautés où nous exerçons nos activités.
- **Formation pratique** : Le Groupe MOBILITAS s'engage à délivrer des formations cohérentes et de qualité, adaptées à tous les métiers présents dans le Groupe (déménageurs, emballeurs, etc.).
- **Formation administrative** : Nous proposons des programmes de formation pour nos commerciaux, nos comptables et nos managers.
- **Formateurs externes** : Les formations internes sont organisées à travers le réseau mondial. Les formations externes ont lieu dans des centres de formation nationaux et internationaux reconnus comme la FIDI (Fédération internationale des déménageurs internationaux) et l'IAM (Association internationale des déménageurs), et nous continuons à développer nos programmes de formation internes.

**PROCÉDURE :**

mobilitas\_all\_fr\_esg\_pro\_CODE D'ETHIQUE\_2024\_v1

## PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ, L'ÉQUITÉ ET L'INCLUSION

Le Groupe MOBILITAS est conscient de la valeur que la diversité apporte aux entreprises du groupe qui opèrent sur plusieurs marchés. Les origines diverses de nos employés contribuent à la connaissance du marché local, en améliorant l'adaptabilité et la réactivité au changement.

Le Groupe MOBILITAS s'engage à éradiquer la discrimination dès le stade du recrutement et tout au long du parcours professionnel de tous les employés des filiales du Groupe MOBILITAS.

Dans cette optique, chaque employé a la responsabilité de s'assurer qu'il ne fait pas de discrimination sur la base des caractéristiques suivantes :

- La couleur de peau
- L'origine ou l'appartenance ethnique
- Le handicap
- L'état civil
- La grossesse ou la maternité
- Statut d'ancien combattant
- Statut socio-économique
- Langue
- Appartenance ou croyance politique
- La nationalité
- L'orientation sexuelle
- Identité ou expression de genre
- Age

Le Groupe MOBILITAS respecte le droit à la dignité humaine et condamne toute forme de harcèlement sexuel ou psychologique en tous lieux. Nos filiales se conforment à toutes les lois en vigueur dans les pays où le groupe opère. En outre, les employés de nos filiales doivent considérer que toute forme d'intimidation, d'humiliation, de privation, de chantage, de contact physique inapproprié ou de harcèlement n'est pas acceptable au sein du Groupe MOBILITAS.

### À cet égard, les employés doivent :

- S'abstenir de tout harcèlement sexuel ou psychologique,
- Traiter leurs collègues avec respect,
- Signaler à la direction compétente (RH ou supérieur hiérarchique) s'ils sont victimes ou témoins d'actes ou de paroles qui semblent constituer un harcèlement psychologique ou sexuel.

Le Groupe MOBILITAS ne se limite pas à la lutte contre la discrimination, il cherche à promouvoir activement la diversité, l'équité et l'intégration. Cela se fait par le biais de notre **Politique de diversité, d'équité et d'inclusion**, qui définit notre position sur les pratiques discriminatoires.

**PROCÉDURE :**

mobilitas\_all\_fr\_esg\_pro\_CODE D'ETHIQUE\_2024\_v1

## RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Dans le cadre de son engagement global en faveur de la responsabilité sociétale des entreprises, le Groupe MOBILITAS reconnaît ses responsabilités en faveur de l'environnement. Le groupe reconnaît également qu'il a un rôle à jouer en ce qui concerne le comportement individuel de tous ses employés et de ses partenaires externes, en fournissant des informations sur les meilleures pratiques et en se conformant aux exigences environnementales.

Le Groupe MOBILITAS s'est engagé à minimiser son impact sur l'environnement et à continuer à y remédier par le biais des initiatives suivantes :

- Le Groupe MOBILITAS lancera un processus d'évaluation de son empreinte carbone pour à la fois mesurer et minimiser son impact.
- Certaines filiales font l'objet d'audits réguliers sur site réalisés par un auditeur externe. Ces audits évaluent la conformité aux bonnes pratiques et aux critères environnementaux.
- Nos équipes sont encouragées à suivre des formations sur des sujets liés à l'ESG, notamment les pratiques durables dans les bureaux, l'écoconduite et la sensibilisation à l'ESG.
- Dans le cadre de la formation de ses employés, le Groupe MOBILITAS communique sur des actions simples qui peuvent contribuer à la préservation de l'environnement:
  - Le tri des déchets et l'élimination correcte des déchets,
  - La réduction de la consommation d'eau,
  - Se débarrasser des plastiques à usage unique tels que les gobelets jetables,
  - La réduction de la consommation de papier,
  - Éteindre les équipements électroniques lorsqu'ils ne sont pas utilisés,
  - Réduire au minimum l'utilisation des CVC (Chauffage, ventilation et climatisation),
  - Utiliser des modes de transport à faibles émissions comme le train et le vélo lorsque cela est possible.
- Le Groupe MOBILITAS est un partenaire de longue date d'une ONG internationale et participe à un vaste programme de reforestation dans divers endroits.

**PROCÉDURE :**

mobilitas\_all\_fr\_esg\_pro\_CODE D'ETHIQUE\_2024\_v1

## SOLIDARITÉ

En tant qu'entreprise responsable, le Groupe MOBILITAS s'attache à promouvoir le développement socio-économique des communautés locales. Cet engagement est illustré par notre soutien aux projets locaux de RSE, initiés et supervisés par nos collaborateurs dans le monde entier. Nos filiales sont continuellement encouragées à participer à des activités de RSE qui reflètent les priorités du groupe :

- L'éducation
- La protection de l'environnement

Assistance en cas de désastre localement Chaque employé joue un rôle dans la réalisation, le soutien et la promotion des projets RSE menés par le Groupe MOBILITAS. Nous encourageons notre personnel à apporter de nouvelles idées en matière de RSE, ce qui favorise une approche collaborative et innovante du soutien à la communauté.