

# Code des bonnes pratiques et d'éthique professionnelle



## Sommaire

Edito .....	3
Notre mission, nos valeurs .....	4
Introduction.....	5
Chapitre 1 : les bonnes pratiques commerciales à adopter.....	5
Chapitre 2 : Le code de conduite des collaborateurs permanents .....	8
Chapitre 3 : Le code de conduite des collaborateurs intérimaires .....	10
Chapitre 4 : Les achats durables et responsables .....	12
Chapitre 5 : Que faire face à une situation contraire aux bonnes pratiques et à l'éthique professionnelle ? .....	13

## Edito

*« En tant qu'acteur de l'emploi, la responsabilité sociétale, qui ajoute à notre objectif économique, des engagements sociaux et environnementaux, fait partie de nos valeurs fondamentales.*

*Notre mission est de fournir des solutions d'emploi au quotidien en aidant chaque individu à construire son parcours professionnel, en l'accompagnant et en développant ses compétences pour qu'il puisse accéder à un emploi durable, et en contribuant à la performance de nos clients en leur proposant des solutions d'emploi responsables.*

*Nos valeurs fondamentales résident dans la proximité que nous entretenons avec nos partenaires, l'expertise de nos collaborateurs permanents, le respect et la confiance réciproque qui constituent le fondement des relations que nous entretenons avec nos parties prenantes.*

*Nous créons une réelle relation de proximité avec nos collaborateurs intérimaires ainsi que nos clients en développant des relations sereines, loyales et responsables.*

*Après avoir obtenu la norme ISO 9001 puis les certifications MASE et CEFRI pour plusieurs agences, nous avons décidé de nous engager dans une démarche RSE selon l'ISO 26000.*

*Convaincus qu'il est nécessaire d'aller encore plus loin, nous restons très à l'écoute des attentes et besoins de nos parties prenantes et partenaires.*

*En tant qu'entreprise citoyenne et responsable, notre volonté n'est pas seulement d'agir dans le domaine de l'emploi mais de continuer à accompagner nos salariés et les candidats en les recrutant, en les orientant dans leur projet professionnel et en les formant afin qu'ils puissent trouver, directement ou indirectement, un emploi durable. »*

Patrice ARTIGUE,  
Directeur général.

## Notre mission, nos valeurs

### **La mission de Sovitrat : fournir des solutions d'emploi au quotidien :**

- *Aider chaque individu à construire son parcours professionnel en l'accompagnant et en développant ses compétences pour qu'il puisse accéder à un emploi durable*
- *Contribuer à la performance de nos clients en leur proposant des solutions d'emploi responsables*

### **Nos valeurs :**

Proximité : Nous créons de réels partenariats avec nos clients et intérimaires en assurant un service adapté aux attentes de chacun. Notre objectif est de fournir une solution d'emploi en temps réel et d'être connecté avec nos intérimaires et nos clients 24/24 7j/7 et de satisfaire nos interlocuteurs au quotidien avec professionnalisme, écoute et réactivité.

Expertise : Nos collaborateurs permanents sont des femmes et des hommes experts dans leur domaine d'activité et métiers connexes. Ils savent capter les potentiels correspondant aux besoins de nos clients en leur proposant des profils généralistes ou plus qualifiés.

Respect : Convaincus que le respect constitue une valeur fondamentale de notre entreprise et de la société en général, nous sommes très à l'écoute des attentes et besoins de nos parties prenantes et partenaires. L'humain nous passionne et nous anime au quotidien. Chaque personne est accueillie avec attention et respect au sein de notre organisation. Chaque permanent est formé et s'engage en faveur de la diversité.

Confiance : Le fondement de nos relations réside dans la confiance réciproque que nous entretenons avec nos partenaires. Notre objectif n'est pas seulement d'agir dans le secteur de l'emploi mais d'accompagner nos collaborateurs dans leurs projets professionnels et personnels et d'être acteur de la performance de nos clients. Nous valorisons nos collaborateurs en favorisant la montée en compétences ainsi que l'évolution interne afin de leur offrir un chemin professionnel optimal.

## Introduction

Ce code éthique nous concerne tous. Notre objectif principal est d'orienter nos collaborateurs dans la conduite de nos activités en respectant les règles déontologiques et en prenant en compte les préoccupations éthiques de chacun.

## Chapitre 1 : les bonnes pratiques commerciales à adopter

Les bonnes pratiques commerciales s'adressent à tous les collaborateurs susceptibles d'être en relation, directement ou indirectement, avec nos clients, de développer, suivre et entretenir des partenariats avec les entreprises utilisatrices.

Favoriser les bonnes pratiques commerciales et rechercher la réponse adaptée aux problématiques rencontrées par les interlocuteurs de nos agences, sont des facteurs permettant de pérenniser les relations avec nos partenaires.

Notre objectif principal est d'identifier les préoccupations des clients et mettre en œuvre des solutions adaptées et personnalisées afin de satisfaire nos partenaires au quotidien.

Nous nous engageons à développer des relations sereines et de confiance, avec nos clients.

Une telle démarche contribue à améliorer la qualité de nos relations commerciales et institutionnelles.

Les bonnes pratiques commerciales adoptées par le groupe SOVITRAT ont pour objet de définir les bons comportements à adopter dans le cadre de nos relations commerciales afin de préciser les relations adéquates correspondant à la culture du groupe afin de favoriser des relations loyales et responsables

**De ce fait, chacun d'entre nous doit s'engager à :**

- 1- Agir et **communiquer en toute transparence** avec nos clients :
  - a. en pratiquant des tarifs argumentés,
  - b. en communiquant de manière complète sur les compétences des salariés intérimaires mis à disposition,
  - c. en informant régulièrement nos interlocuteurs de l'état d'avancement de nos recherches,
  - d. en n'hésitant pas à échanger sur les éventuelles difficultés rencontrées et solutions à apporter pour leur résolution.
- 2- **Conseiller et Informer** les entreprises utilisatrices :

- a. en expliquant les nouvelles réglementations, les nouvelles lois de Finance et leurs conséquences en matière de délégation de salariés intérimaires,
  - b. en assurant une veille sur les pratiques de rémunération modifiées par des lois, des circulaires ou des conventions collectives,
  - c. en informant les interlocuteurs au sujet de leurs responsabilités en matière de recours au travail temporaire, et des règles juridiques à respecter.
- 3- **Analyser et identifier les besoins** en relation directe **avec les entreprises utilisatrices** :
- a. en s'efforçant de bien connaître l'entreprise et son environnement pour apporter une réponse ciblée à sa problématique,
  - b. en écoutant les descriptions des missions, leurs contextes, et les compétences définies par nos interlocuteurs,
  - c. en apportant une réponse argumentée après vérification de l'adéquation entre les compétences et le savoir-être des salariés intérimaires et les besoins des entreprises.
- 4- **Offrir un service de qualité** à nos interlocuteurs :
- a. en étant réactif face aux besoins de nos interlocuteurs,
  - b. en étant disponible pour nos clients et salariés intérimaires,
  - c. en impliquant l'ensemble de nos collaborateurs par des procédures permettant rigueur et régularité dans le service proposé,
  - d. en assurant une bonne prise en compte des réclamations clients et intérimaires, leur traçabilité, résolution et information sur le suivi de la résolution,
  - e. en faisant de la stabilité et de la polyvalence de nos collaborateurs une ambition stratégique dans notre organisation.
- 5- **Former** et remettre à niveau les compétences de **nos collaborateurs permanents** au moins une fois par an.
- 6- **Adopter une attitude respectueuse vis-à-vis de nos confrères** :
- a. En restant fairplay en toutes circonstances,
  - b. En s'interdisant tout dénigrement même indirectement,
  - c. En faisant remonter les bonnes pratiques observées dans les affaires afin que nous puissions les transformer en opportunité.
- 7- Faire jouer notre « **droit de retrait commercial** » lorsque la situation l'impose :

- a. par un risque sécurité dans l'entreprise utilisatrice pour nos salariés intérimaires,
  - b. par des pratiques sociales non-conformes à la réglementation,
  - c. par des interprétations juridiques non-conformes au droit du travail,
  - d. par des situations financières risquées dans la gestion de l'entreprise utilisatrice,
  - e. par une négociation imposant des prix, ou des conditions de règlement, ne permettant pas un rapport qualité/prix performant au vu du service que nous proposons.
- 8- Rester vigilant dans le cadre de la relation commerciale afin d'effectuer des **transactions justes et honnêtes et de contribuer à la lutte contre la corruption** :
- a. Offre, acceptation et sollicitation de cadeaux et d'invitations : Ces activités doivent être limitées et ne doivent jamais influencer les décisions prises. Elles ne doivent pas être considérées comme excessives mais rester dans le cadre d'activités « habituelles ».
  - b. Refuser tout avantage économique offert en contre partie d'une attitude particulière face à des risques sociaux, juridiques, de santé ou de sécurité (items abordés au point 7)

## Chapitre 2 : Le code de conduite des collaborateurs permanents

### ➤ Le respect :

Le respect d'autrui est l'une de nos valeurs fondamentales. Nous sommes convaincus que la réussite des relations avec nos parties prenantes, dont les collaborateurs permanents et intérimaire, est indissociable d'un comportement respectueux et digne bannissant tout comportement humiliant, non professionnel ou pouvant entraîner une injustice. En adoptant un comportement respectueux, digne, courtois et équitable, nous contribuons à notre succès dans toutes les collaborations

### ➤ La confidentialité :

Nous reconnaissons à chacun un besoin de confidentialité. Nous nous engageons à garder confidentiel l'ensemble des données personnelles de nos parties prenantes. En plus des données personnelles, nous nous engageons à garder d'autres informations confidentielles telles que les informations financières ou autres informations sur nos clients.

### ➤ La diversité :

Le principe de diversité est au cœur de nos préoccupations. Notre objectif est d'identifier au mieux les talents des collaborateurs intérimaires et candidats ainsi que les besoins de nos clients.

Etant signataires de la Charte de diversité en entreprise, nous nous engageons sur ses 6 principes.

Les engagements en faveur de la diversité adoptés par le Groupe SOVITRAT ont pour objet de préciser l'appropriation de cette charte au sein de notre organisation.

Notre démarche repose essentiellement sur 3 principes :

- L'égalité de traitement : assurer une égalité en matière d'emploi, de promotion, de progression et de formation professionnelle ;
- L'égalité des chances : être accessible par tous les publics ;
- Promouvoir la diversité sur les territoires.

Chaque collaborateur du groupe Sovitrat doit donc agir en faveur de la diversité et proscrire toute forme de discrimination de son comportement.

*[A consulter : nos engagements en faveur de la diversité.](#)*

➤ La santé et la sécurité :

Nous avons pour objectif d'accompagner les agences du groupe dans leur démarche SSE et sociétale en mutualisant « les bonnes pratiques ».

Afin d'atteindre ce but, nous avons mis en place une démarche de prévention des risques professionnels en privilégiant la maîtrise du risque à la source.

Notre démarche est organisée autour de 3 axes :

- Prévention et évaluation des risques avant la mission en collaboration avec l'entreprise utilisatrice
- Pilotage de la mission, animation SSE
- Retour d'expérience : évaluation de la prestation après la mission

Notre objectif est de remonter les données du terrain, centraliser le retour d'expérience, l'analyser, s'inspirer des bonnes pratiques et solutions de chacun et diffuser les informations à l'ensemble du groupe afin de progresser et d'intégrer une démarche d'amélioration continue.

Nous devons donc relever et signaler toutes les conditions de travail dangereuses qu'elles soient en interne ou chez nos partenaires afin que des mesures puissent être prises et mises en œuvre rapidement.

Tous les accidents, même légers, doivent systématiquement être communiqués.

➤ Le respect de l'environnement :

Nous plaçons l'environnement au cœur de nos process métier.

Relativement à des activités industrielles, notre impact environnemental est limité ; néanmoins, notre objectif est celui d'être responsable en nous efforçant de réduire notre empreinte écologique.

De ce fait, chacun d'entre nous doit agir, à son niveau, en faveur de l'environnement selon le principe « réduire, réutiliser et recycler » en respectant les axes de travail suivants :

- Réduire la consommation de papier (papier brouillon, dématérialisation, impression R/V...),
- Agir pour le recyclage des déchets,
- Diminuer l'impact environnemental impliqué par les déplacements de nos permanents et intérimaires en incitant, en collaboration avec nos clients, à l'utilisation des transports en commun, covoiturage grâce à la planification des déplacements des permanents (déplacements professionnels mais aussi domicile/travail), à l'organisation de conférences téléphoniques et en formant à l'éco-conduite,
- Agir en mobilisant l'ensemble de notre personnel intérimaire et permanent à l'environnement ainsi qu'aux chantiers durables.

*A consulter : Nos engagements environnementaux.*

## **Chapitre 3 : Le code de conduite des collaborateurs intérimaires**

### ➤ Le respect du règlement intérieur de Sovitrat

En tant que collaborateur intérimaire, vous devez respecter les règles définies par le règlement intérieur du groupe Sovitrat.

Par ailleurs, vous représentez l'image de notre groupe. Vous vous devez donc d'adopter un comportement exemplaire en respectant les règles de savoir être en entreprise (tenue propre et correcte, politesse, ponctualité...).

### ➤ Le respect des règles de l'entreprise cliente

Lorsqu'une mission vous est confiée, vous êtes salariés Sovitrat, mais sous la responsabilité de l'entreprise cliente. Par conséquent vous êtes tenu d'en respecter le règlement intérieur, les horaires, l'organisation interne, les méthodes de travail... Si la moindre difficulté survenait au cours de votre mission, n'hésitez pas à en informer votre agence Sovitrat, qui se fera un devoir de vous renseigner ou de vous aider à trouver une solution adaptée.

➤ Le respect des consignes de sécurité

L'entreprise pour laquelle vous travaillez doit vous tenir informer des risques auxquels vous pouvez potentiellement être exposé(e). Il est nécessaire de prendre garde aux panneaux de signalisation et de les respecter. Ne négligez pas le port des EPI (Equipements de Protection Individuelle) et leur date de validité. En cas d'usure, pensez à les renouveler en réalisant une demande auprès de votre agence Sovitrat!

➤ Le respect des mesures d'hygiène et de propreté des locaux et du matériel mis à votre disposition

➤ La préservation de l'environnement

Des gestes simples au quotidien suffisent afin de contribuer à la préservation de l'environnement (par exemple en réalisant du covoiturage avec vos collègues ou en utilisant les transports en commun lorsque cela est possible, respectant les principes de chantier/bureau durable...).

➤ La participation aux animations Santé sécurité environnement (SSE)

Soyez attentifs(ves) aux animations santé sécurité et environnement que nous réalisons et qui comportent des informations et recommandations sur les différents risques auxquels vous pourriez être exposé(e).

➤ L'exercice du droit de retrait et devoir d'alerte en cas de danger grave et imminent

Ce droit **permet à un salarié de se retirer de son poste** s'il juge qu'il se trouve dans une situation qui met sa vie ou sa santé en danger.

➤ Nous prévenir immédiatement en cas d'accident de travail, de trajet ou de soin sans suite (en plus de votre responsable en entreprise ou chef de chantier)

➤ Assurer la remontée d'information

Si vous êtes témoin d'une situation dangereuse, vous devez être vigilant(e) pour votre propre sécurité mais également celle des autres (notion de vigilance partagée).



## Chapitre 4 : Les achats durables et responsables

Notre objectif est de clarifier nos attentes à l'égard de nos fournisseurs ainsi que préciser nos engagements en alliant performance économique, développement durable et responsabilité sociale d'entreprise.

Chacun d'entre nous s'engage donc, vis-à-vis des fournisseurs, à respecter les principes suivants afin d'assurer la pérennité des relations :

- 1) Respect des lois, réglementations et jurisprudences notamment en ce qui concerne les conditions de règlement (le cas échéant)
- 2) Respect du principe de loyauté, d'intégrité et d'équité
- 3) Vérification du respect des droits fondamentaux et de la lutte contre les discriminations dans le cadre de l'emploi,
- 4) Vérification du respect de l'environnement,
- 5) Assistance pour la montée en compétence RSE, le cas échéant pour les aider à progresser,

Nous sommes persuadés de l'importance de mener cette démarche avec nos fournisseurs et partenaires afin que nos relations soient à la fois durables, profitables et responsables. Cette charte vise donc à intégrer la RSE dans les critères de sélection de nos fournisseurs, au même titre que les critères de qualité, de service, de coût, d'innovation ou de maîtrise des risques.

Nous demandons à nos équipes d'appliquer cette démarche au quotidien.

## Chapitre 5 : Que faire face à une situation contraire aux bonnes pratiques et à l'éthique professionnelle ?

Il se peut que vous vous retrouviez dans une situation qui ne respecterait pas les grands principes de ce code des bonnes pratiques. Cette situation peut être constatée ou seulement soupçonnée.

Plusieurs points de repères permettent d'identifier une telle situation :

### 1) Le questionnement moral :

Il est légitime de s'interroger sur des situations ou comportements qui peuvent aller à l'encontre de l'éthique professionnelle et du présent code. Face à cela, il faut faire preuve de bon sens face à une situation de doute sur la conduite appropriée à adopter. Pour cela, plusieurs questions simples sont à se poser :

- Les actions constatées sont-elles légales ?
- Ai-je le bon comportement vis-à-vis du groupe Sovitrat et l'ensemble de ses parties prenantes ?
- La situation est elle juste, honnête et équitable ?

### 2) Le dispositif de médiation :

Il se peut que vous soyez témoin ou que vous vous retrouviez dans une situation illégale ou contraire à l'éthique professionnelle (respect de la dignité, respect de l'autre..). Cette situation peut être constatée ou seulement soupçonnée.

Si vous avez le moindre doute ou que vous vous retrouvez confronté(e) à une situation inappropriée, le groupe Sovitrat a mis en place un dispositif de médiation interne. L'objectif est de pouvoir vous renseigner et vous conseiller en répondant à vos questions et en trouvant des solutions adaptées tout en respectant le principe de confidentialité. Aucune diffusion d'information ne sera alors réalisée sans votre accord.

Personne à contacter : [j.bacot@sovitrat.fr](mailto:j.bacot@sovitrat.fr)

#### Exprimer ses préoccupations

Nous demandons aux collaborateurs du groupe SOVITRAT de bien vouloir systématiquement nous signaler, dans les plus brefs délais, pour toute activité soupçonnée illégale, frauduleuse ou contraire au code éthique défini.

Traitement de l'alerte :

Nous prenons très au sérieux l'ensemble des signalements. Chaque signalement sera traité dans les plus brefs délais afin de trouver, ensemble, une solution adaptée. Le service médiation ne manquera pas de vous consulter dans le cadre de la recherche d'actions correctives ou préventives à mettre en place afin que nous puissions, ensemble convenir de mesures à mettre en place.