

DELIFRESH

Code de Conduite

Delifresh



Version
Juillet 2023

DELIFRESH

Bâtiment FOA

3, avenue des Pépinières

94550 Chevilly-Larue

SARL au Capital de 100 000 €

R.C.S Créteil 507 916 641

SIRET : 507 916 641 00107

Propos introductif du Comité Exécutif de GeoPost/DPDgroup

L'éthique est un élément clé de la stratégie de GeoPost/DPDgroup en matière de développement durable et fait partie intégrante de notre ADN.

Chez GeoPost/DPDgroup, nous sommes convaincus que le respect des autres et de l'environnement, l'intégrité entourant la conduite de nos activités, et la protection de nos ressources sont des éléments fondamentaux du succès d'un développement professionnel durable à court et à long terme.

Il est de la plus grande importance pour GeoPost/DPDgroup de continuer d'opérer de manière éthique afin d'atteindre nos objectifs de croissance internationale et de devenir un leader de la livraison durable et des e-services. Pour atteindre ces objectifs, il y avait un besoin de renforcer notre Code de Conduite, dans le prolongement de la mise à jour de nos Governance Rules.

La version précédente du Code de Conduite avait été éditée en 2017. Le nouveau Code de Conduite GeoPost/DPDgroup est mis à jour pour refléter les meilleures pratiques de marché et les meilleurs standards internationaux. En ligne avec notre modèle fédérateur, ce Code a été élaboré de manière collaborative avec nos entités.

Ce nouveau Code de Conduite GeoPost/DPDgroup s'applique à tous les salariés des entités GeoPost/DPDgroup. En pratique, il fournit à tous nos salariés les outils pour les aider à identifier les réflexes à adopter et les comportements à proscrire.

Nous remercions chaque CEO de veiller à ce que tous les salariés de leurs entités :

- lisent avec attention, comprennent et appliquent les principes contenus au nouveau Code de Conduite GeoPost/DPDgroup ; et
- fassent preuve de bon sens et de discernement dans toutes situations face auxquelles ils se trouvent confrontés.

Le fait pour chaque entité d'adhérer à ce nouveau Code de Conduite et de le mettre en œuvre contribuera à nos ambitions de développement durable.



Yves Delmas

Directeur général



Benjamin Demogé

Directeur général adjoint,
Directeur général Inde, Moyen-Orient, Afrique,
Russie et Réseau International



Eric Dietz

Directeur général adjoint,
Directeur général Europe
[à compter du 1er juillet 2022]



Cédric Favre-Lorraine

Directeur général adjoint en charge des Finances,
des Acquisitions et de la Stratégie



Hugues de Maussion

Directeur général adjoint,
Directeur des Systèmes d'Information



Marie-Hélène Michon

Directeur général adjoint en charge des RH et des
fonctions Corporate



Jean-Claude Sonet

Directeur général adjoint en charge du Marketing,
de la Communication et du Développement
Durable



Olivier Storch

Directeur général adjoint,
Directeur général Amériques, Asie-Pacifique et
nouveau services urbains

Propos Introductif de Christophe Desgens

Au sein de Delifresh, nous attachons une importance particulière à faire vivre nos valeurs en matière d'éthique, de responsabilité sociale et de respect de l'environnement, dans nos relations avec nos salariés, nos fournisseurs, nos clients, nos partenaires et nos actionnaires.

Ce Code de Conduite actualisé, a pour objectif de réaffirmer les principes fondamentaux d'éthique professionnelle, qui doivent régir les comportements de chacun d'entre nous dans son cadre professionnel, à titre individuel comme collectif.

Nous prenons soin de respecter les droits humains et prévenir les atteintes aux libertés fondamentales, les atteintes à la santé et à la sécurité des personnes. Nous luttons également contre toute forme de discrimination et de harcèlement et veillons à la protection des données personnelles.

La politique de développement durable de Delifresh s'appuie sur des engagements forts tels que l'adhésion au Pacte mondial des Nations Unies et le soutien de nos objectifs de développement durable.

Delifresh condamne la corruption, le trafic d'influence et les pratiques anticoncurrentielles. Nous veillons également à la transparence financière et au respect des programmes de sanctions économiques.

En formalisant ainsi les engagements de Delifresh, nous souhaitons garantir à l'entreprise une croissance pérenne et développer le sentiment de fierté et d'appartenance de ses collaborateurs.

Il appartient à chacun d'entre nous, de défendre ces principes auxquels nous croyons, et de toujours agir avec intégrité, dans le respect des lois applicables et de notre Code de Conduite.

Tout manquement avéré dans le respect des règles du Code de Conduite des Affaires pourra faire l'objet de sanctions tel que prévu dans le Règlement Intérieur de Delifresh.

Christophe Desgens

Gérant de Delifresh

Table des matières

1. Notre Code de Conduite	6
1.1. Ce qui nous caractérise chez Delifresh	6
1.2. Comment lire ce Code de Conduite ?	7
1.3. A qui s'adresse ce Code de Conduite ?	7
1.4. Comment appliquer ce Code de Conduite ?	8
1.5. Quelles sont les conséquences en cas de violation du Code de Conduite ?	9
1.6. Quels sont les contrôles pour veiller à la mise en place et au respect du Code de Conduite ?	9
2. Le respect des personnes et de l'environnement	10
2.1. Promouvoir les droits humains	10
2.2. Assurer la santé et la sécurité au travail (SST)	12
2.3. Favoriser la diversité, l'intégrité et l'équité	14
2.4. Lutter contre toute forme de harcèlement	16
2.5. Protéger les Données Personnelles	17
2.6. Agir pour la protection de l'environnement	19
3. L'Intégrité du marché et des affaires	21
3.1. Prévenir et lutter contre la corruption et le trafic d'influence	21
3.2. Prévenir et gérer les conflits d'intérêts	27
3.3. Etablir une relation responsable avec les Partenaires Commerciaux	30
3.4. Maîtriser les initiatives de dons et de parrainages	31
3.5. Faire preuve de neutralité en cas de contribution à la vie publique	32
3.6. Promouvoir une concurrence saine et loyale	34
3.7. Recourir à des pratiques marketing responsables	36
3.8. Respecter les programmes de conformité liés aux flux internationaux	37
3.9. Prévenir et lutter contre le blanchiment de capitaux	38
3.10. Tenir des registres et comptes fidèles et précis	39
4. La protection des ressources de l'organisation	40
4.1. Préserver nos ressources et nos actifs	40
4.2. Maîtriser l'usage des médias sociaux	43
Annexe 1 — Glossaire	45

1. Notre Code de Conduite

1.1. Ce qui nous caractérise chez Delifresh

Se conformer aux réglementations applicables

En toutes circonstances, nous nous soumettons et respectons l'ensemble des lois et réglementations applicables. Nous attendons de nos Partenaires Commerciaux un engagement de même nature. Outre le respect des différentes normes à caractère éthique qui sont développées dans le présent Code de Conduite, nous nous engageons à respecter toutes les réglementations en vigueur au sein des territoires dans lesquels nous déployons nos activités. Cela vaut notamment pour les réglementations s'appliquant à notre métier, comme les règles de transport ou les exigences douanières pouvant notamment limiter les produits que nous acheminons. Nous nous conformons aux plus hauts standards applicables sur l'ensemble de ces sujets. Lorsqu'elles ne sont pas contraires aux lois et à la réglementation, nous nous engageons à respecter les coutumes et traditions des pays dans lesquels nous intervenons. En cas de conflit de normes, nous demandons d'appliquer la norme la plus exigeante, sauf à ce qu'elle soit jugée illicite par le droit local.

Servir nos clients

Nous mettons à disposition des méthodes éprouvées et une forte réactivité au service du développement de nos clients. La relation de proximité que nos équipes développent au quotidien permet une grande flexibilité et réactivité, qui sont indispensables à la satisfaction de nos clients.

Respecter les droits humains

Chaque être humain possède des droits universels, inaliénables et indissociables, sans distinction aucune, quels que soient sa localisation, son sexe, sa religion, sa nationalité, son origine ethnique, ou tout autre statut. En tant que signataire depuis 2016 du Pacte mondial des Nations Unies et au travers de notre politique de développement durable, Driving Change™, nous œuvrons activement à respecter les 10 principes du Pacte mondial relatifs aux droits humains, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Nous appliquons également, en toutes circonstances, les principes internationaux applicables au travail et aux droits humains tels que définis par la Charte internationale des droits de l'Homme, les principes directeurs de l'OCDE, les conventions de l'Organisation internationale du Travail, les Principes directeurs et les objectifs de développement durable des Nations-Unies.

Travailler ensemble

Si nos Salariés parviennent au quotidien à rapprocher les frontières à travers le monde, c'est parce qu'ils travaillent eux-mêmes sans barrières, dans un esprit d'ouverture. Le travail d'équipe est précieux et chez Delifresh, nous l'encourageons par tous moyens. A ce titre, l'ensemble des principes déclinés dans ce Code de Conduite doivent gouverner les rapports entre nos équipes au même titre qu'elles doivent guider la conduite de nos activités. Nous attendons en effet de nos Salariés et nos Partenaires Commerciaux qu'ils se traitent avec le respect et la considération qu'ils méritent.



1.2. Comment lire ce Code de Conduite ?

Tous les termes commençant par une majuscule dans ce document ont la signification qui leur est donnée au Glossaire en [Annexe 1](#).

1.3. A qui s'adresse ce Code de Conduite ?

Tous les Salariés de Delifresh sont tenus de lire et respecter les règles du présent Code de Conduite. Les Managers ou Dirigeants de Delifresh sont en outre tenus de faire respecter les règles du Code de Conduite. Pour ce faire, ils doivent faire preuve de :

Exemplarité

Montrer l'exemple en matière d'intégrité, tant par les paroles que par les actes du quotidien.

Promotion

Veiller à ce que le Code de Conduite et les canaux de remontée d'une alerte (y compris le Dispositif d'Alerte Professionnelle) soient bien connus et compris des équipes.

Incitation & Encouragement

Inciter les Salariés à agir avec intégrité et les encourager lorsqu'ils le font.

Confiance

Entretenir un climat de confiance et d'écoute au sein des équipes pour les encourager à partager leurs difficultés, à poser des questions et à signaler tout manquement au Code de Conduite.

Vigilance

Être alerte à toute situation qui pourrait constituer un manquement au Code de Conduite afin de pouvoir la traiter de manière adéquate au plus vite.

S'agissant de nos Partenaires Commerciaux, les attentes de Delifresh à leur égard sont présentées dans la Charte des Achats Responsables.

1.4. Comment appliquer ce Code de Conduite ?

A. Agir avec discernement

Les situations d'ordre éthique étant infinies, elles ne peuvent pas être couvertes de manière exhaustive et précise dans le Code de Conduite.

Ainsi, toute personne confrontée à une situation soulevant une difficulté éthique doit, si elle ne trouve pas la réponse à ses questionnements dans le présent Code de Conduite, agir avec discernement. Cela implique de se poser les questions suivantes :

- L'action ou la décision que je m'apprête à prendre est-elle conforme à la loi ?
- L'action ou la décision que je m'apprête à prendre est-elle conforme aux politiques de Delifresh ?
- L'action ou la décision que je m'apprête à prendre peut-elle avoir un impact négatif sur Delifresh ?
- Si l'action ou la décision que je m'apprête à prendre était révélée en interne ou dans la presse, cela conduirait-il à créer une situation de malaise pour moi et/ou Delifresh ?
- L'action ou la décision que je m'apprête à prendre peut-elle me mettre dans une situation de redevabilité envers un Partenaire Commercial de Delifresh ?

B. Demander conseil

Si votre questionnement subsiste, demandez conseil aux personnes compétentes :

- votre Manager
- votre Responsable Conformité
- votre Déontologue – Directeur Conformité
- votre Direction des Ressources Humaines

C. Alerter

Tous nos Salariés ainsi que nos parties prenantes externes peuvent signaler des comportements qu'ils soupçonnent contraires aux législations et réglementations en vigueur ou aux dispositions de ce Code de Conduite.

1. Comment alerter ?

Pour vous permettre de faire part de vos préoccupations de la manière qui vous convient le mieux, plusieurs canaux sont disponibles. Vous pouvez ainsi :

Vous adresser directement à un Manager et/ou au Responsable Conformité de Delifresh, ou encore à toute personne avec laquelle vous êtes en contact au sein de celle-ci.



Utiliser le Dispositif d'Alerte Professionnelle de Delifresh si vous suspectez une violation des lois et réglementations applicables ou du Code de Conduite.





2. Quelles garanties ?

- Aucun Salarié ne peut être sanctionné pour avoir émis une alerte dès lors qu'il a agi de bonne foi, sans contrepartie financière directe et sans intention de nuire à Delifresh, à ses collègues ou à un tiers.
- L'identité des Salariés, des lanceurs d'alerte, des personnes visées, ainsi que les informations relatives à cette alerte sont confidentielles et connues des seules personnes mandatées pour traiter l'alerte émise. Elle peut, dans certains cas, être anonyme.

1.5. Quelles sont les conséquences en cas de violation du Code de Conduite ?

En cas de violation du Code de Conduite, les Salariés s'exposent à l'adoption par Delifresh de sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement, dans les conditions prévues par les dispositions légales applicables et régissant Delifresh. Le cas échéant, leur responsabilité pourra également être mise en cause sur le plan judiciaire.

1.6. Quels sont les contrôles pour veiller à la mise en place et au respect du Code de Conduite ?

Le Référent Ethique et Anticorruption de GeoPost SA et la Direction de l'Audit, du Contrôle Interne, du Management des Risques, de la Sécurité et de la Qualité de GeoPost SA se réservent le droit de vérifier la mise en place et le respect du Code de Conduite, notamment dans le cadre d'audits.

2. Le respect des personnes et de l'environnement

2.1. Promouvoir les droits humains

De quoi s'agit-il ?



Chaque être humain possède des droits universels, inaliénables, indivisibles et indissociables, sans distinction aucune, quels que soient sa localisation, son sexe, sa religion, sa nationalité, sa culture, son origine ethnique, ou tout autre statut.

Ils couvrent, par exemple et de manière non-exhaustive, le respect des normes internationales des travailleurs migrants, le respect de conditions de travail équitables, satisfaisantes et sûres, la lutte contre le travail forcé (y compris l'esclavage) ou assimilé, le travail des enfants, l'égalité des chances et la non-discrimination et le respect des normes internationales de travail.

Toute organisation doit respecter les droits humains, y compris en cas de défaillance des pouvoirs publics. Cela implique d'œuvrer proactivement pour s'assurer que l'organisation ne contribue pas, directement ou indirectement, au non-respect des droits humains. Cela implique également de s'efforcer de prévenir et d'atténuer les risques ; de faire la promotion des droits humains ; d'exercer son devoir de vigilance et d'y remédier en cas de violation.

Que fait Delifresh en la matière ?



Chez Delifresh, nous protégeons les droits humains de tous ceux qui travaillent dans notre chaîne d'approvisionnement et notre réseau de transport, notamment en nous interdisant, et en interdisant à nos Partenaires Commerciaux, toute forme de travail illégal.

Pour ce faire, le programme de conformité au devoir de vigilance applicable au sein de GeoPost/DPDgroup et de Delifresh comporte des mesures pour (1) identifier les atteintes envers les droits humains résultant de ses activités et de sa chaîne d'approvisionnement, (2) prévenir et/ou atténuer ces atteintes et (3) suivre et évaluer les contrôles correspondants et ce, de manière continue. De manière générale, Delifresh soutient les initiatives visant à défendre et protéger les droits humains partout où nous opérons.

Exemples de comportements à proscrire



- Recourir à des Partenaires Commerciaux que nous savons ou suspectons de ne pas respecter les droits humains
- Accepter des conditions de travail exigées par les Partenaires Commerciaux mais contraires aux exigences salariales légales et aux avantages sociaux minimum des pays dans lesquels nous intervenons

Exemples de réflexes à adopter



- Traiter toute personne, Salarié et Partenaire Commercial, avec le même respect
- Connaître et évaluer nos Partenaires Commerciaux pour s'assurer que les risques de violation des droits humains soient limités
- S'abstenir de travailler avec des acteurs non-respectueux des droits humains
- Respecter et veiller à ce que les Partenaires Commerciaux respectent les mêmes exigences de protection des droits humains
- Signaler tout problème concernant les activités non-respectueuses des droits humains au Responsable Conformité de Delifresh



2.2. Assurer la santé et la sécurité au travail (SST)

De quoi s'agit-il ?



Nos activités, qu'elles soient de bureau, de transport ou de livraison, peuvent avoir des incidences sur la santé et la sécurité au travail. Pour assurer un bon niveau de bien-être physique, psychique et social des Salariés, les équipes doivent prendre des mesures adaptées et les mettre efficacement en œuvre. Il s'agit ainsi de prévenir les risques liés à leur activité et leurs effets négatifs sur la santé comme, par exemple, les troubles musculosquelettiques (TMS), les risques psychosociaux (RPS), les risques d'incendie, ou bien les accidents de la route. Il s'agit également de veiller aux conséquences des mutations des modalités de travail, notamment avec les risques d'hyper-connexion et de « sur-sollicitation » que génèrent la multiplication des outils numériques en entreprise (ordinateurs portables, smartphones, e-mails, messageries internes, etc.) et l'accroissement du télétravail. Une démarche active permet de fournir un environnement de travail sûr et serein pour attirer les meilleurs talents et partenaires mais aussi pour réduire les accidents du travail, lutter contre l'absentéisme, accroître la performance globale de notre organisation et préserver la santé et l'intégrité de nos Salariés. Il est de la responsabilité de chacun de respecter les règles et recommandations mises en place en ce sens.

Que fait Delifresh en la matière ?



Delifresh conduit ses activités en prenant toutes les mesures de prévention nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé au travail, notamment en se conformant en tous points aux réglementations applicables en la matière, en offrant un environnement et des outils de travail répondant aux normes en vigueur, en étant à l'écoute ou encore en déployant des actions de formation et d'information quant aux mesures de sécurité et de santé. Delifresh attache également la plus grande importance au respect de l'équilibre personnel de ses Salariés et de leur vie personnelle. Toutefois, en matière de santé et de sécurité au travail, nous avons tous un rôle à jouer, tant pour nous-mêmes que vis-à-vis de nos collègues.

Exemples de comportements à proscrire

- Refuser d'utiliser les équipements de protection individuelle / collective
- Travailler ou venir sur le lieu de travail sous l'emprise de substances (exemples : alcool, drogue, etc.)
- Solliciter une réponse immédiate à un e-mail lorsque ce n'est pas nécessaire

Exemples de réflexes à adopter

- Connaître et respecter les règles applicables en matière de santé et de sécurité au travail
- Veiller à la sécurité et à la qualité du matériel en utilisant des équipements conformes aux normes de sécurité
- Utiliser les moyens de protection mis à disposition
- Avoir connaissance des consignes d'urgence
- Veiller à se montrer bienveillant et attentif envers ses équipes, surtout dans les contextes d'adversité (tels qu'en temps de crise sanitaire)
- Veiller à la bonne communication des consignes en matière de sécurité et de santé et s'assurer qu'elles soient connues de tout intervenant sur les sites de Delifresh
- Mettre en place des actions de prévention, d'information et de formation auprès des Salariés
- Signaler toute situation susceptible de mettre en danger sa propre sécurité et/ou santé et celle(s) d'autrui. Cela s'applique aux dangers sur les lieux de travail, aux équipements cassés ou manquants, aux comportements menaçants ou violents et/ou aux blessures
- Faire la part des choses entre ce qui relève de l'urgence et ce qui peut attendre le prochain jour ouvré pour être traité
- Rassembler les questions à l'attention de ses collègues/équipes plutôt que de les leur adresser au fil de l'eau
- Se responsabiliser en veillant à sa propre déconnexion et celle des autres

2.3. Favoriser la diversité, l'intégrité et l'équité

De quoi s'agit-il ?



Chaque être humain est unique par ses origines, sa culture, ses expériences, ses idées, etc. L'ensemble des diversités constitue une richesse pour Delifresh car elle favorise l'émergence de nouvelles idées, l'innovation, le partage de bonnes pratiques et de compétences et un environnement propice à la collaboration. Cela permet de relever plus efficacement les défis d'aujourd'hui et de demain, de créer un environnement fédérateur et de mieux servir nos clients.

C'est pour cette raison que, chez Delifresh, nous accordons une importance significative à ce que l'ensemble de nos relations soient imprégnées de diversité, d'intégrité et d'équité.

La diversité implique des facteurs, comme par exemple l'âge, la situation de handicap, l'identité de genre, l'orientation sexuelle, la couleur de peau, la situation maritale, l'état de grossesse, les opinions politiques, les convictions religieuses, les activités syndicales, les origines ethniques, culturelles ou nationales, etc.

Que fait Delifresh en la matière ?



Chez Delifresh, nous ne tolérons aucune discrimination, directe ou indirecte, individuelle ou collective, fondée sur l'un des critères visés ci-dessus. Le recrutement, la rémunération et l'avancement de nos équipes dépendent uniquement de leurs qualifications, de leurs compétences et de leurs performances professionnelles.

Lorsque cela est possible, Delifresh met en place des mesures d'accueil spécifiques, notamment pour intégrer dans ses équipes des membres en situation de handicap.

Delifresh fait en outre le nécessaire pour assurer une formation de ses Salariés en la matière.

Exemples de comportements à proscrire



- Tenir des discours intolérants ou un langage d'exclusion
- Exclure des relations sur la base de critères relatifs à l'âge, la situation de handicap, l'identité de genre, l'orientation sexuelle, la couleur de peau, la situation maritale, l'état de grossesse, les opinions politiques, les convictions religieuses, les activités syndicales, les origines ethniques, culturelles ou nationales, etc.

Exemples de réflexes à adopter



- Être respectueux de soi-même et des autres, et notamment de leurs croyances, leurs cultures, leurs origines, etc.
- Adopter une attitude active d'inclusion et de lutte contre les discriminations dans toute l'expérience salariée: embauche, intégration, vie quotidienne, plan de carrière, etc.
- Développer une écoute active et un esprit ouvert aux idées et avis des autres
- Être coopératif en impliquant les autres et en soutenant ses collègues en difficulté
- Adopter une communication constructive et bienveillante

2.4. Lutter contre toute forme de harcèlement

De quoi s'agit-il ?



Le harcèlement est un comportement qui a pour effet d'être humiliant, abusif, agressif et/ou de créer une atmosphère de travail hostile, intimidante, instable ou déplaisante qui porte atteinte à la dignité de la personne ou du groupe de personnes qui en est l'objet.

Il peut être de plusieurs natures, et notamment moral ou sexuel.

Il peut prendre plusieurs formes et notamment être :

- Verbal (commentaires inappropriés, remontrances injustifiées, plaisanteries déplacées) ;
- Ecrit (e-mails, SMS inappropriés, remontrances injustifiées) ou images/vidéos à caractère suggestif ;
- Visuel (regards insistants inadéquats) ;
- Physique (contacts agressifs, gestes superflus, actes non sollicités).

Que fait Delifresh en la matière ?



Delifresh rejette pleinement et entièrement toute forme de harcèlement, qu'il soit d'ordre moral ou sexuel. Plus généralement, Delifresh ne tolère aucun comportement qui pourrait tendre au harcèlement, comme les formes de management toxiques.

Exemples de comportements à proscrire

- Tenir des remarques ou avoir un comportement humiliant, abusif, agressif ou intimidant
- Chercher à blesser, vexer ou pousser une personne à la faute
- Avoir des gestes indécents ou des contacts tactiles inutiles
- Poursuivre un comportement s'il nous a été indiqué comme indésirable

Exemples de réflexes à adopter

- Mener des actions de prévention, d'information et de formation en matière de lutte contre le harcèlement
- Signaler les cas de harcèlement
- Se comporter de manière appropriée en toutes circonstances
- Être respectueux des autres et les traiter de manière appropriée
- Encourager et promouvoir l'engagement de Delifresh dans la lutte contre toute forme d'intimidation ou de harcèlement dans l'environnement de travail

2.5. Protéger les Données Personnelles

De quoi s'agit-il ?



Une Donnée Personnelle est toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Il peut s'agir :

- Du nom
- Du prénom
- D'une photo
- D'une adresse postale
- D'une adresse e-mail
- D'une signature
- De coordonnées bancaires
- D'un numéro de téléphone
- D'un numéro de colis

Il est inhérent au statut d'employeur de Delifresh et à ses activités de collecter, stocker et traiter certaines Données Personnelles de ses Salariés et de ses Partenaires Commerciaux.

Que fait Delifresh en la matière ?



Par nature, les Données Personnelles constituent une porte d'entrée vers la vie privée de la personne qu'elles concernent. Il est donc primordial de les traiter avec le plus grand respect et la plus stricte confidentialité, en ligne avec les réglementations applicables.

Delifresh traite ces données avec le plus grand professionnalisme et dans le respect des normes légales et réglementaires les plus exigeantes notamment en matière de protection des Données Personnelles, d'information lors de la collecte, de spécification de la finalité, d'exercice des droits du Salarié.

Delifresh s'engage à assurer la sécurité et la confidentialité de ces Données Personnelles. Pour ce faire :

- Delifresh s'est doté de procédures techniques visant à empêcher toute intrusion dans notre système d'information ;
- Delifresh a mis en place un système d'autorisation pour l'accès à certaines données par des personnes habilitées ;
- Delifresh dispose d'un système de réponse en cas de soupçon de cyberattaque ;
- Delifresh limite la collecte, le traitement, le stockage et le partage des Données Personnelles à ce qui est nécessaire.

Exemples de comportements à proscrire



- Interférer dans la vie privée de ses équipes et des Partenaires Commerciaux
- Communiquer à des tiers des Données Personnelles, sans le consentement des concernés ou l'accord de Delifresh
- Utiliser des Données Personnelles collectées dans le cadre de nos activités pour une autre finalité que celle consentie

Exemples de réflexes à adopter



- Respecter la vie privée des Salariés et des Partenaires Commerciaux
- Respecter les politiques et procédures applicables en matière de collecte, d'accès et de traitement des Données Personnelles
- Signaler tout soupçon de fraude et de faille informatique

2.6. Agir pour la protection de l'environnement

De quoi s'agit-il ?



Le respect et la protection de l'environnement sont cruciaux pour la survie et la prospérité des générations actuelles et futures car nous sommes dépendants de notre écosystème et des ressources de notre planète. Il en va de même pour nos activités qui ne peuvent se développer durablement qu'avec la prise en compte au quotidien de notre impact sur l'environnement.

Parce que nous partageons la même adresse, nous avons tous la responsabilité de respecter et protéger notre planète et d'œuvrer ensemble pour faire face aux multiples défis environnementaux tels que la lutte contre la pollution de l'air, le changement climatique, la destruction de la biodiversité, etc. Nous avons tous notre rôle à jouer.

Que fait Delifresh en la matière ?



La politique de développement durable de Delifresh s'appuie sur des engagements forts tels que l'adhésion au Pacte mondial des Nations Unies depuis 2016 et le soutien de ses objectifs de développement durable. Cette politique fait partie intégrante de notre stratégie d'entreprise et de nos plans d'actions annuels. Elle vise à réduire notre empreinte environnementale en matière d'émissions de gaz à effet de serre, de polluants atmosphériques locaux, de préservation des ressources et de promotion d'une économie circulaire. Chacune de ces actions, dont le pilotage est assuré par une équipe dédiée au niveau central, s'appuie sur un engagement fort de nos équipes, que nous sensibilisons aux enjeux environnementaux.

Baptisé DrivingChange™, notre programme se concentre sur quatre priorités où nous pensons pouvoir faire la différence, en matière de livraison et au-delà :

- Mesurer, réduire et compenser notre empreinte carbone ;
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de vie urbaine en déployant un réseau de mesure de la qualité de l'air ;
- Soutenir l'économie circulaire, par exemple en développant des services permettant l'utilisation d'emballages réutilisables et favorisant le réemploi ou encore le secteur de la seconde main ;
- Aider et accompagner des associations, afin de renforcer notre ancrage dans les communautés locales.

Exemples de comportements à proscrire



- Ignorer les gestes du quotidien réduisant notre impact environnemental : extinction de l'éclairage, arrêt des appareils électroniques, transport en mode doux, limitation de la consommation des ressources, recyclage, etc.

Exemples de réflexes à adopter



- Être vigilant quant à notre consommation d'énergie pour faire en sorte de réduire nos émissions de gaz à effet de serre et polluants de l'air
- Travailler avec nos fournisseurs et sous-traitants à la réduction de leur impact sur l'environnement
- Suivre les formations en la matière
- Nous engager dans une démarche d'approvisionnement responsable, de réemploi et de recyclage de nos propres déchets et contribuer au delà à l'émergence d'une économie circulaire à travers nos prestations de services



3. L'Intégrité du marché et des affaires

3.1. Prévenir et lutter contre la corruption et le trafic d'influence

De quoi s'agit-il ?



La corruption consiste principalement pour une personne (publique ou privée), dans l'exercice de ses fonctions, à accepter, solliciter ou recevoir (corruption passive) ou encore à promettre, offrir ou donner (corruption active) :

- un avantage indu (qui peut prendre différentes formes : argent, service, bien, voyage, distraction, avancement, hospitalité, distinction, accord, contrat, titre, autorisation administrative, passe-droit, rétrocommissions, etc.),
 - pour soi-même, pour autrui ou en faveur de Chronopost et/ou de GeoPost/DPDgroup,
 - en échange d'une décision, d'un acte favorable ou d'une abstention,
 - en violation de ses obligations légales, contractuelles ou professionnelles.

L'intention est déterminante pour caractériser l'infraction de corruption. C'est pour cela que la tentative de corruption constitue un délit, même si la proposition n'est pas suivie d'effet ou si personne n'en tire un bénéfice.

- Le corrupteur est celui qui cherche la corruption
- Le corrompu est celui qui sollicite ou accepte un avantage indu

Le trafic d'influence est un délit qui consiste pour une personne (publique ou privée) à accepter, solliciter ou recevoir (trafic d'influence passif) ou encore à promettre, offrir ou donner (trafic d'influence actif) :

- un avantage indu (qui peut prendre différentes formes : argent, service, bien, voyage, distraction, avancement, hospitalité, distinction, accord, contrat, titre, autorisation administrative, passe-droit, rétrocommissions, etc.),
 - dans le but d'abuser de son influence, réelle ou supposée afin d'obtenir une décision favorable de la part d'une administration (décoration, marché, emploi, arbitrage favorable, etc.).

Tout comme la corruption, le trafic d'influence est interdit et répréhensible.

→ Ces pratiques sont illicites et passibles de lourdes sanctions pénales, tant à l'encontre du corrupteur que du corrompu.

Que fait Delifresh en la matière ?



Chez Delifresh, nous nous conformons aux lois anticorruption et nous opposons à toute forme de corruption en appliquant trois principes clés :

- "Tolérance Zéro"
- "Tous concernés"
- "Tous vigilants"

Delifresh s'efforce de prévenir et de détecter les situations à risques en la matière en encadrant les comportements de ses Salariés, en les formant à déceler les anomalies et à gérer les difficultés éventuelles et en leur donnant les outils pour mettre en œuvre, le cas échéant, les mesures de traitement nécessaires.

Exemples de comportements à proscrire



- Accepter ou solliciter de l'argent ou toute autre chose de valeur (cadeaux, invitations, etc.) dans le but d'octroyer un avantage indu
- Offrir, promettre ou donner de l'argent ou toute autre chose de valeur (cadeaux, invitations, etc.) dans le but d'obtenir un avantage indu

Exemples de réflexes à adopter



- Garder à l'esprit que la corruption peut prendre différentes formes : publique/privée ; passive/active ; en nature/en argent, etc.
- Demander conseil à sa hiérarchie ou à son Responsable Conformité en cas de doute ou d'interrogation

Mise en situation

Signe de « bonne volonté »

Q : Un inspecteur du travail arrive dans une agence. Est-ce que je peux lui remettre une bouteille d'un excellent cru comme signe de bonne coopération et pour lui montrer que nous l'accueillons avec le respect qu'il mérite ?

R : Aux termes de la politique Cadeaux et Invitations de Delifresh, vous ne devez jamais offrir un objet de valeur à un tiers en cours de période stratégique, ce qui est le cas lorsque votre société fait l'objet d'une inspection ou d'un contrôle de la part d'une autorité. D'ailleurs, contrairement à votre objectif initial, cela pourrait être pris par l'inspecteur comme un manque de respect à son égard. Montrez-lui votre respect et votre coopération en accédant à ses demandes et en faisant preuve de courtoisie.

Interdire les paiements de facilitation

De quoi s'agit-il ?



Les paiements dits de facilitation sont des paiements non officiels de petits montants destinés à faciliter ou accélérer le bon déroulement de procédures simples ou d'actes administratifs que le payeur est pourtant en droit d'attendre. Ils sont considérés comme une forme de corruption.

Que fait Delifresh en la matière ?



Delifresh interdit tout paiement de facilitation et ce, même si la réglementation locale ne l'interdit pas. Si la sécurité ou l'intégrité physique d'un Salarié est menacée d'un danger grave et imminent, Delifresh peut, à titre strictement exceptionnel, tolérer de tels paiements. Dans une telle situation, le Manager et/ou le Responsable Conformité de Delifresh doivent être avertis dans les meilleurs délais et les paiements octroyés être dûment identifiés et enregistrés dans les livres et documents comptables pertinents.

Exemples de comportements à proscrire



- Accepter un paiement de facilitation, sauf dans le cas où sa sécurité ou son intégrité physique est menacée
- Tenter de cacher un paiement de facilitation

Exemples de réflexes à adopter



- Avant d'effectuer un paiement pour le compte de Delifresh, être toujours attentif aux motifs du paiement et vérifier si le montant demandé est proportionné aux produits et aux services fournis
- Toujours demander un reçu précisant le motif du paiement
- En cas de demande de paiement de facilitation, le refuser et en informer immédiatement son Manager et/ou son Responsable Conformité

Mise en situation

Douanes

Q : Un responsable opérationnel constate qu'il y a beaucoup de colis en attente de dédouanement. Un agent des douanes indique que s'il lui glisse discrètement un billet dans la poche, les colis seront débloqués plus rapidement. Que doit-il faire ?

R : Cette proposition s'apparente à un paiement de facilitation qui est interdit.

Encadrer l'offre et la réception de Cadeaux et Invitations

De quoi s'agit-il ?



La vie des affaires conduit parfois à offrir ou accepter parfois des Cadeaux et/ou des Invitations. Selon la valeur qu'ils représentent, les circonstances dans lesquelles ils sont offerts ou reçus, l'identité de ceux qui les offrent et/ou reçoivent, les Cadeaux et Invitations peuvent être admis. Ils doivent toutefois conduire celui qui les reçoit et/ou celui qui les offre à s'interroger sur la question de savoir s'ils sont acceptables.

Que fait Delifresh en la matière ?



Delifresh a défini dans une politique spécifique Cadeaux et Invitations des règles devant encadrer toute offre/réception de Cadeaux et Invitations, afin que ceux-ci puissent être offerts ou acceptés de manière appropriée, légitime, transparente et sans risque de participer à la commission d'une infraction.

Exemples de comportements à proscrire



- Accepter ou offrir des Cadeaux en espèces ou assimilés (chèques cadeaux, prêts, etc.)
- Accepter ou offrir des Cadeaux ou Invitations en période d'appel d'offres

Exemples de réflexes à adopter



- Veiller à ce que les Cadeaux et Invitations offerts/reçus soient permis par la réglementation en vigueur
- Respecter les seuils de déclaration, de validation et d'enregistrement applicables au sein de Delifresh

Mise en situation :

Invitation à un concert par un prestataire

Q : Dans le cadre d'une mise en concurrence pour une prestation informatique, l'entreprise lance les négociations contractuelles avec le prestataire pressenti. A cette occasion, le prestataire invite le responsable de projet de l'entreprise au concert d'un groupe de rock que ce dernier affectionne tout particulièrement. Qu'est-ce que le responsable de projet devrait faire ?

R : Cette invitation en dehors du cadre professionnel est d'autant plus inappropriée qu'elle intervient en pleine période de négociation. Elle doit donc être refusée. Le responsable de projet doit demeurer libre du choix du prestataire.

Pour aller plus loin : [POLITIQUE CADEAUX ET INVITATIONS](#)



Encadrer les relations avec les Partenaires Commerciaux

De quoi s'agit-il ?



Dans le cadre de ses relations d'affaires, Delifresh peut être en relation avec différents Partenaires Commerciaux, dont des Intermédiaires.

Un Intermédiaire est une personne physique ou morale agissant au nom et/ou pour le compte de Delifresh (exemples : consultant, personne physique ou morale intervenant dans le cadre d'une négociation commerciale afin de permettre ou de faciliter la conclusion d'un ou plusieurs contrats).

Dans certaines circonstances, Delifresh pourrait être tenue pour responsable de faits de corruption commis par son Partenaire Commercial.

Il est donc nécessaire d'encadrer les relations avec les Partenaires Commerciaux pour éviter ce type de risque.

Que fait Delifresh en la matière ?



Le recours à des Partenaires Commerciaux exige de prendre des précautions strictes et de mener des analyses en amont, de manière à s'assurer de leur réputation et de leur intégrité.

Delifresh s'emploie à évaluer ses Partenaires Commerciaux, en amont et au cours des relations d'affaires.

Exemples de comportements à proscrire



- Considérer que l'intervention d'un Intermédiaire dans un schéma de corruption nous exonère nécessairement

Exemples de réflexes à adopter



- Effectuer les vérifications préalables nécessaires en matière de lutte contre la corruption auprès du Partenaire Commercial avant et au cours de la relation d'affaires
- Demander conseil à son Manager et/ou à son Responsable Conformité en cas de doute ou d'interrogation
- Formaliser la relation d'affaires avec l'Intermédiaire par un contrat comportant des clauses appropriées relatives à la lutte contre la corruption
- S'assurer que la rémunération de l'Intermédiaire soit raisonnable et proportionnée aux services fournis

Mises en situation

Appel à la générosité dans le cadre d'un appel d'offres

Q : Alors Delifresh a répondu à un appel d'offres pour des prestations de livraison, l'acheteur vous explique qu'il est très impliqué dans une association de soutien scolaire dans la commune dans laquelle il a grandi. Il vous fait comprendre que le soutien que Delifresh pourrait apporter à cette association pourrait la démarquer par rapport aux autres sociétés en concurrence. Que devez-vous faire ?

R : Chez Delifresh, la solidarité est clé. Toutefois, le soutien que nous apportons à ce titre doit être encadré pour éviter les abus. En l'occurrence, l'une des règles clés en la matière est de ne pas accéder à de telles demandes lorsqu'elles sont formulées dans le cadre d'un appel d'offres pour éviter toute suspicion. Et ce d'autant plus lorsque la personne dont émane la sollicitation est personnellement impliquée dans l'association qui bénéficierait de la contribution. Vous devez donc limiter les termes de votre offre à ce qui relève de la prestation de livraison et prévenir votre Responsable Conformité de la proposition que vous avez reçue.

Vols et partage de butin

Q : Alors que vous avez démasqué un sous-traitant qui avait volé des paquets destinés à la livraison, celui-ci vous propose de fermer les yeux en échange du partage des éléments dérobés. Que devez-vous faire ?

R : Toute remise d'une contrepartie (ici, une partie des colis) en échange d'une abstention (ici, de le dénoncer) est constitutif corruption et est interdit. Vous ne devez donc surtout pas donner suite à cette proposition et prévenir votre Responsable Conformité.

Petits arrangements entre commerciaux

Q : Votre interlocuteur au sein d'une société cliente des services de Delifresh vous propose de facturer un montant supérieur à la valeur des prestations effectivement réalisées afin de vous permettre d'atteindre vos objectifs. En échange, il vous demande le versement d'une part de 3% sur le montant que vous faites ainsi gagner à votre entreprise. Que devez-vous faire ?

R : Chez Delifresh, la transparence et l'honnêteté sont clés. Ici, la demande du client implique que vous lui versiez une somme d'argent en échange d'une surfacturation sur laquelle il fermerait les yeux. Cette démarche n'est ni transparente, ni honnête... ni légale ! Elle constitue un acte de corruption et est passible de sanctions pénales tant pour l'interlocuteur qui vous fait cette proposition (même si vous n'y donnez pas suite) que pour vous, dès lors que vous y cédez. Ne donnez donc pas suite à cette proposition et prévenez votre Responsable Conformité.



3.2. Prévenir et gérer les conflits d'intérêts

De quoi s'agit-il ?



Le conflit d'intérêts est une situation dans laquelle une personne a un intérêt personnel de nature à influencer ou paraître influencer sur l'exercice indépendant, impartial et objectif de ses activités professionnelles.

Les situations de conflits d'intérêts peuvent recouvrir des formes multiples et :

- Résulter d'une situation qui nous touche directement ou indirectement, par le biais de notre famille, de nos amis ou de nos connaissances proches ;
- Être de type économique, matériel, affectif, politique ou associatif ;
- Survenir dans le cadre de missions professionnelles variées telles que la sélection de fournisseurs, le recrutement de salariés, la négociation tarifaire avec un client, la mise en place d'un parrainage, etc.

Quelques illustrations de situations de conflits d'intérêts :

- Détenir des participations dans une société susceptible d'être concurrente, cliente ou fournisseur de Delifresh
- Avoir une relation d'ordre personnel ou familial avec un candidat à un poste chez Delifresh
- Superviser, évaluer ou gérer les performances d'un Salarié qui nous est lié par un lien familial ou une relation personnelle étroite
- Avoir une relation d'ordre personnel avec une personne travaillant pour une société susceptible d'être concurrente, cliente ou fournisseur de Delifresh

Que fait Delifresh en la matière ?



Parce que les conflits d'intérêts peuvent affecter la faculté à prendre des décisions objectives et impartiales dans l'intérêt de Delifresh et parfois cacher des pratiques condamnables, Delifresh a mis en place une politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts prévoyant notamment :

- La sensibilisation de l'ensemble des Salariés à la notion de conflit d'intérêts et aux règles applicables en la matière ;
- L'obligation imposée à chaque Salariés de déclarer à son Manager toute situation de conflit d'intérêts potentiel ou avéré dès qu'elle survient ;
- L'obligation imposée à certaines personnes identifiées, couvrant a minima une sélection de personnes décisionnaires, de confirmer au minimum tous les ans ne pas être en situation de conflit d'intérêts ;
- L'évaluation de toute déclaration de conflit d'intérêts par le Manager du Salarié concerné et, si nécessaire, par son Responsable Conformité ;
- La mise en place de mesures de traitement visant à écarter ou neutraliser le conflit d'intérêts dès lors qu'il est avéré.

Exemples de comportements à proscrire



- Sélectionner ou contribuer à faire sélectionner, pour un marché, un fournisseur au sein duquel soi-même ou l'un de ses proches détient un intérêt
- Utiliser des informations confidentielles dans son intérêt personnel ou celui d'un proche
- Influencer l'embauche, l'évaluation du travail ou la rémunération d'un proche
- Dissimuler des informations sur des conflits d'intérêts potentiels ou avérés

Exemples de réflexes à adopter



- Eviter d'avoir des activités, de procéder à des investissements ou d'entretenir des relations étroites avec des organisations dont les intérêts pourraient interférer avec ceux de Delifresh et, à tout le moins, en informer son Manager
- Informer son Manager en cas de conflit d'intérêts potentiel ou avéré
- Faire part de toute interrogation quant à la question de savoir si un intérêt personnel peut interférer avec ceux de Delifresh

Mises en situation

Sélection d'un fournisseur

Q : Votre travail consiste à sélectionner un fournisseur pour Delifresh. Un des fournisseurs interrogés est une entreprise dont votre cousin est propriétaire. Quelles précautions prendre ?

R : Tout d'abord, vous devez en parler avec votre Manager. Dans cette situation, le fait que cette entreprise appartienne à votre cousin vous met en situation de conflit d'intérêts avec la responsabilité qui est la vôtre de sélectionner le meilleur fournisseur pour Delifresh. La conduite à tenir est de ne pas participer au processus de sélection.

Mon frère...

Q : Votre frère est prescripteur ou décisionnaire au sein de la société X, qui est l'un de vos clients. Vous travaillez dans les ventes et vous n'avez eu aucun contact jusqu'alors avec la société X. On vient de vous demander de gérer le compte de la société X. Que devez-vous faire ?

R : Parler à votre Manager de l'emploi de votre frère parce que, dans votre nouvelle mission, vous serez dotés de pouvoirs discrétionnaires dans vos relations avec la société X. Si votre Manager continue à vouloir vous confier le compte de la société X, demandez-lui une approbation écrite.

Pour aller plus loin : [POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS](#)



3.3. Etablir une relation responsable avec les Partenaires Commerciaux

De quoi s'agit-il ?



Nos partenaires de livraison et de services nous permettent de répondre de manière agile aux besoins de nos clients tout en créant de l'emploi local. Ils sont ainsi un facteur clé de notre chaîne de valeur et de notre réseau de transport. C'est pour cette raison que nous devons travailler avec des Partenaires Commerciaux qui partagent nos standards professionnels et éthiques dans toute notre chaîne de valeur.

Il s'agit d'intégrer une dimension éthique, sociale et environnementale dans le choix de nos Partenaires Commerciaux et de les associer à une démarche de progrès commune afin d'assurer le respect des droits humains, de la santé et sécurité et de l'environnement.

Que fait Delifresh en la matière ?



Delifresh se dote de procédures d'évaluation des tiers lui permettant d'évaluer notamment l'intégrité des Partenaires Commerciaux avec lesquels elle envisage une relation d'affaires, les risques que celle-ci peut présenter et les manières d'y remédier.

Delifresh s'attend par ailleurs à ce que ses Partenaires Commerciaux s'assurent eux-mêmes que leurs propres partenaires d'affaires appliquent les mêmes standards en matière d'éthique.

Exemples de comportements à proscrire



- Fermer les yeux sur les signaux d'alerte qui remettraient en cause l'honorabilité d'un tiers avec lequel nous serions ou nous projeterions d'être en relation d'affaires

Exemples de réflexes à adopter



- Intégrer les critères éthiques, sociaux et environnementaux dans la sélection des Partenaires Commerciaux
- Traiter les Partenaires Commerciaux de manière responsable
- Diversifier notre portefeuille de fournisseurs afin de ne pas créer de situation de dépendance économique
- Veiller régulièrement et tout au long de la relation d'affaires avec nos Partenaires Commerciaux à la qualité de cette relation et de son équilibre économique et sociétal

Pour aller plus loin : [CHARTRE DES ACHATS RESPONSABLES](#)



3.4. Maîtriser les initiatives de dons et de parrainages

De quoi s'agit-il ?



L'engagement auprès de la société civile consiste à s'investir au soutien de causes, d'associations, de projets ou d'évènements en mettant à disposition des moyens humains, matériels ou financiers. Lorsque cet engagement se fait sur une base philanthrope, sans attente de contrepartie en retour, on parle de don. Lorsque la contribution de Delifresh permet de mettre en avant la marque DPD au titre du projet ou de l'évènement soutenu, on parle de parrainage.

Que fait Delifresh en la matière ?



Chez Delifresh, nous souhaitons apporter une contribution positive à la société civile, en mobilisant nos propres forces et compétences au profit des autres. Pour cela, Delifresh :

- Réalise des opérations de livraison solidaire ;
- Met à disposition des moyens humains à travers du mécénat de compétences ;
- Participe à des évènements caritatifs et des défis sportifs au bénéfice des associations qu'elle soutient ;
- Organise des collectes solidaires.

L'objectif de Delifresh est de permettre à ses Salariés de s'investir dans les actions qui nous tiennent à cœur. En contribuant au maintien du lien entre les personnes, nous faisons la différence.

Exemples de comportements à proscrire



- Soutenir ou lancer une initiative susceptible de générer tout risque de réputation ou d'atteinte à l'image de Delifresh (promotion de toute forme de discrimination, d'organisation syndicale ou politique, etc.)
- Faire preuve de pression pour pousser les autres à participer à des associations caritatives
- Proposer ou accepter de réaliser des actions de parrainage dans le seul but d'obtenir un avantage indu et/ou verser des contributions en espèces

Exemples de réflexes à adopter



- S'assurer que ses engagements externes n'interfèrent pas avec ses activités professionnelles et ne créent pas de conflit d'intérêts avec Delifresh
- Obtenir les autorisations nécessaires avant de verser des fonds ou de faire des contributions au nom et pour le compte de Delifresh
- S'assurer de l'intégrité de l'organisme bénéficiaire et de ses représentants

3.5. Faire preuve de neutralité en cas de contribution à la vie publique

Participer aux affaires publiques dans le strict respect des lois et réglementations applicables

De quoi s'agit-il ?



La participation des acteurs économiques au débat public consiste essentiellement pour eux à faire part de leur expérience et à partager leur expertise sur les segments de marchés qui les concernent. On parle de *lobbying* ou de représentation d'intérêts. Cela peut se faire directement ou par l'entremise d'associations professionnelles. Ces pratiques sont de plus en plus réglementées et requièrent de plus en plus de transparence.

Que fait Delifresh en la matière ?



En tant qu'entreprise responsable, Delifresh fait preuve de la plus grande probité lorsqu'elle rencontre des représentants publics afin de leur exposer son positionnement sur un sujet donné.

Delifresh se conforme en tout état de cause aux réglementations applicables. Ainsi, Delifresh n'essaiera jamais d'exercer une influence inappropriée sur un représentant public ou un législateur afin d'obtenir une décision dans l'intérêt de Delifresh.

Exemples de comportements à proscrire



- Prendre part au processus de décision intéressant ou susceptible d'intéresser Delifresh dès lors que son implication dans les activités politiques en cause est personnelle
- Offrir un Cadeau ou une Invitation à un représentant public en cours de débat parlementaire sur une loi susceptible d'avoir une influence sur les activités de Delifresh
- Adhérer à une organisation professionnelle au nom ou pour le compte de Delifresh, sans respecter les politiques internes d'autorisation
- Entrer en discussions avec des représentants publics, au nom ou pour le compte de Delifresh, sans respecter les politiques internes d'autorisation
- Soutenir un candidat à une élection au nom ou pour le compte de Delifresh

Exemples de réflexes à adopter



- Fournir des informations fiables et objectives et s'abstenir d'exercer une quelconque pression pour obtenir des informations ou des décisions
- Veiller à ce que les représentants d'intérêts //lobbyistes agissant pour le compte de Delifresh exercent leurs activités dans le respect de la réglementation applicable
- Veiller à ce que ses opinions et actions politiques soient bien identifiées comme étant personnelles et individuelles et comme n'impliquant pas Delifresh

S'abstenir de contribuer au financement de la vie politique

De quoi s'agit-il ?



Selon les pays, les entreprises peuvent être autorisées à ou au contraire interdites de contribuer à la conduite de la vie politique en finançant les partis politiques, les campagnes électorales ou les candidats à des mandatures de représentation publique.

Que fait Delifresh en la matière ?



Delifresh s'interdit de participer au financement de la vie politique, dans quelque pays qu'il soit. Cela vise à éviter toute confusion entre les convictions portées par Delifresh et les intérêts défendus par les représentants de la vie politique.

Chez Delifresh, nos Salariés sont totalement libres de participer à la vie politique de leurs communautés en tant que citoyens actifs, y compris en apportant leur soutien à des partis politiques, des élus, des candidats, etc. Toute implication de leur part doit toutefois se faire en dehors du temps de travail, sans recours aux ressources de Delifresh et sans mention du nom de Delifresh.

Exemples de comportements à proscrire



- Acheter des billets pour un évènement de levée de fonds à finalité politique avec les fonds de Delifresh ou en son nom
- Utiliser les ressources (temps de travail, téléphone, adresse e-mail, etc. de Delifresh) pour mener ou soutenir des activités politiques à titre personnel
- Effectuer ou approuver des notes de frais impliquant le paiement direct ou indirect (via une fondation par exemple) à un parti politique

Exemples de réflexes à adopter



- Refuser toute demande de contribution au financement d'une action politique ou d'un parti politique au nom ou pour le compte de Delifresh



3.6. Promouvoir une concurrence saine et loyale

De quoi s'agit-il ?



Le droit de la concurrence vise à préserver la libre concurrence et l'innovation en interdisant certaines pratiques comme les ententes (par exemple sur le partage de marchés, la fixation des prix), et les abus de position dominante dès lors que ces pratiques ont pour objet ou pour effet de fausser le jeu de la concurrence sur un marché. Le droit de la concurrence vient aussi encadrer les relations commerciales de l'entreprise avec ses partenaires.

Outre qu'elle a pour effet ultime de léser le consommateur, la violation des règles du droit de la concurrence peut conduire au paiement d'amendes très importantes, pouvant notamment aller jusqu'à 10% du chiffre d'affaires mondial du groupe auquel appartient l'entreprise sanctionnée.

Que fait Delifresh en la matière ?



Delifresh conduit ses activités dans le strict respect des règles de concurrence et met en place des politiques et procédures permettant de garantir cette exigence.

Exemples de comportements à proscrire



- Convenir avec des concurrents d'aligner des pratiques commerciales, comme fixer les prix ou se répartir les clients ou les marchés
- Faire référence au fait que Delifresh est « dominant » sur un marché donné : cela résulte d'une analyse juridique complexe. Préférer le terme de « leader »
- Echanger, même de manière informelle, avec des concurrents au sujet d'informations commercialement sensibles comme l'identité de nos clients, les prix que nous leur appliquons, les appels d'offres auxquels nous participons, notre politique de remises, la rémunération de nos Salariés, les termes de nos promotions de ventes, de nos conditions particulières de vente ou encore de nos stratégies commerciales

Exemples de réflexes à adopter



- Respecter les règles/principes définis par Delifresh et/ou les régulateurs en la matière
- Avant de valider une prise de participations de Delifresh, vérifier auprès de la Direction Juridique et Conformité de GeoPost SA si l'opération nécessite des démarches auprès des autorités de concurrence nationales ou européennes
- S'assurer que les informations reçues sur nos concurrents proviennent de sources publiquement accessibles ou ont été obtenues de manière légitime
- Faire preuve d'une vigilance toute particulière lorsque nous participons à des associations professionnelles ou à des groupes de travail en présence de concurrents
- Définir des conditions d'octroi de marché transparentes, objectives et non discriminatoires
- Mettre fin à toute discussion/ quitter toute réunion dès lors que des informations commercialement sensibles viendraient à y être échangées entre concurrents, se distancier publiquement de ces échanges et avertir son Référent Conformité Concurrence et sa Direction Juridique et Conformité



3.7. Recourir à des pratiques marketing responsables

De quoi s'agit-il ?



La communication commerciale joue un rôle central pour nous faire connaître et faire connaître nos services et nos offres à nos clients. Elle constitue la vitrine des services que nous sommes en mesure d'offrir.

Que fait Delifresh en la matière ?



Chez Delifresh, nous nous efforçons de présenter nos services aux consommateurs et aux clients en respectant nos valeurs et notre éthique.

Delifresh exige de sa publicité et de son marketing qu'ils soient conçus avec honnêteté et précision, sans présenter une offre trompeuse ou inexistante. A tout le moins, Delifresh s'assure que toute publicité est conforme aux lois et règlements en vigueur, notamment en matière de protection des consommateurs.

Exemples de comportements à proscrire

- Adresser à nos clients des informations trompeuses, vagues ou injustement flatteuses sur Delifresh ou sur ses services (exemple : en matière écologique)

Exemples de réflexes à adopter

- Donner une description juste, fidèle et précise des services que nos capacités et nos ressources nous permettent d'effectuer (notamment en termes de destination et de délai)
- Nous assurer que nos clients comprennent précisément ce que nous leur offrons
- Inviter les clients souhaitant faire part d'une réclamation à contacter le service client

3.8. Respecter les programmes de conformité liés aux flux internationaux

De quoi s'agit-il ?



Certains Etats ou organisations internationales, comme les Nations Unies, l'Union Européenne ou les Etats-Unis adoptent des règles internationales, économiques et/ou financières visant à interdire ou à restreindre le commerce de biens, de technologies, de logiciels et/ou de services ciblés sur le territoire de certains Etats, ou avec des gouvernements, des personnes et/ou des sociétés inscrites sur des listes de sanctions nationales ou internationales.

Ces programmes visent à sanctionner les Etats, entités et personnes auteurs de violation du droit international ou de mesures de contrôle des exportations et/ou présentant une menace pour les intérêts ou la sécurité nationale des Etats ou organisations concernés. Ces réglementations sont multiples et évoluent rapidement.

Que fait Delifresh en la matière ?



Notre activité à l'international nous conduit à être présent dans plusieurs pays. A ce titre, Delifresh veille à respecter les réglementations liées aux flux internationaux.

Pour ce faire, Delifresh est doté d'une équipe centrale dédiée à l'analyse et au suivi des situations à risques aux termes des programmes de sanctions et de contrôle des exportations liés aux flux internationaux.

Exemples de comportements à proscrire



- Expédier des flux dont le contenu est interdit ou sans licence d'exportation vers des pays, territoires, personnes, ou sociétés en contrariété avec les instructions de Delifresh et/ou les exigences des régulateurs
- Utiliser des tiers afin de détourner les programmes de contrôle des flux internationaux

Exemples de réflexes à adopter



- Identifier les risques pour éviter d'acheminer des colis vers ou au départ de pays ou de territoires soumis à des sanctions internationales
- Identifier nos clients pour éviter d'acheminer des colis venant ou à destination de personnes visées par des sanctions internationales
- Suivre les instructions des équipes spécialisées ou demander conseil à : trade-compliance@dpgroup.com en cas de questions
- S'informer sur les lois applicables dans le pays dans lequel / avec lequel nous sommes conduits à travailler
- Vérifier les licences d'exportation et le contenu des colis vers les pays à risques

3.9. Prévenir et lutter contre le blanchiment de capitaux

De quoi s'agit-il ?



Le blanchiment de capitaux (aussi appelé blanchiment d'argent) consiste à dissimuler la nature et la provenance de fonds issus d'une activité illégale en incorporant cet « argent sale » dans des transactions légales. L'objectif est de donner à ces fonds l'apparence de la régularité et de la légalité, ce qui implique de dissimuler sa provenance et son propriétaire. L'argent acquis illégalement peut notamment provenir de trafics d'armes, de drogues, d'êtres humains ou d'autres activités illégales.

Les critères suivants doivent vous conduire à vous interroger sur un possible blanchiment d'argent :

- Demandes de paiement en espèces
- Conditions de paiement inhabituelles
- Fractionnement du paiement en plusieurs opérations
- Transactions impliquant des flux financiers à destination ou en provenance de pays ou de territoires connus pour être des paradis fiscaux
- Transferts de fonds à des tiers ou pour des tiers non liés aux opérations concernées
- Réticence du tiers à fournir les informations demandées
- Utilisation de plusieurs comptes bancaires étrangers sans raison apparente

Que fait Delifresh en la matière ?



Delifresh met en place des procédures afin de suffisamment connaître ses contreparties et identifier les transactions à risque. Cela permet ainsi d'éviter d'être utilisé comme un instrument de blanchiment d'argent.

Exemples de comportements à proscrire

- Accepter des paiements importants en espèces ou par tout moyen similaire
- Accepter les transactions impliquant des flux financiers en provenance ou à destination d'Etats ou de territoires considérés comme non coopératifs à des fins fiscales

Exemples de réflexes à adopter

- Veiller à connaître nos Partenaires Commerciaux (méthodes de paiements, etc.) au moment où nous rentrons en relation d'affaires avec eux
- Être vigilant à l'égard de tout comportement laissant apparaître qu'un Partenaire Commercial tente de nous utiliser afin de blanchir de l'argent. En particulier lorsque le paiement des services se fait au travers de virements multiples provenant de différents comptes
- Alerter son Manager en cas de doute ou d'interrogation sur la légalité de la transaction

3.10. Tenir des registres et comptes fidèles et précis

De quoi s'agit-il ?



Les livres et comptes d'une société sont les éléments qui permettent de tracer ses actifs, passifs, revenus, dépenses et transactions commerciales. Ils doivent être tenus de manière complète et précise.

Que fait Delifresh en la matière ?



Delifresh s'assure que ses comptes sociaux et ses registres comptables reflètent, avec fidélité et précision, sa situation patrimoniale et ses besoins financiers, juridiques et opérationnels.

Tout enregistrement comptable s'appuie sur des documents internes (comme des contrats de travail) ou externes (comme des contrats de sous-traitance ou des factures), qui attestent de la réalité de notre situation patrimoniale. Delifresh exige de tous les intervenants qu'ils agissent avec honnêteté en s'assurant que ces documents soient exacts, complets, fiables et sécurisés.

Chez Delifresh, nous appliquons toutes les lois et toutes les normes comptables internationales. Nous avons en outre mis en place un système de contrôle interne afin de prévenir et identifier les fraudes.

Exemples de comportements à proscrire



- Dissimuler ou détruire des documents ou des registres soumis à une enquête, pouvant être utilisés dans une procédure officielle ou de manière générale pouvant être utiles à la conduite des opérations financières
- Opérer des ajustements de comptes pour atténuer les écarts entre prévisions et résultats

Exemples de réflexes à adopter



- Maintenir et détruire les registres de Delifresh conformément aux politiques de gestion et de conservation des documents
- Fournir aux services de comptabilité les documents au soutien des transactions effectuées
- Veiller à ce que les livres et registres de Delifresh constituent le reflet fidèle et exact des transactions effectuées
- S'assurer que les livres et registres de Delifresh soient établis conformément aux normes et référentiels comptables en vigueur

4. La protection des ressources de l'organisation

4.1. Préserver nos ressources et nos actifs

De quoi s'agit-il ?



Pour mener à bien ses missions, Delifresh met à la disposition de ses Salariés divers outils, comme des ordinateurs, des téléphones, des véhicules ou encore des ressources intangibles, comme la bande passante réseau. Il convient d'en faire un usage responsable.

Que fait Delifresh en la matière ?



De manière générale, Delifresh tolère l'utilisation de ces outils à des fins personnelles à condition que cela soit fait de manière appropriée et sans préjudice pour Delifresh.

Exemples de comportements à proscrire



- Considérer qu'il est acceptable de se rendre sur un site internet inapproprié avec les outils mis à disposition par Delifresh, même si aucun logiciel de filtrage ne bloque l'accès au site en question
- Commettre une infraction au moyen des équipements mis à disposition par Delifresh, même au titre des missions confiées (exemple: excès de vitesse)
- Télécharger un logiciel non autorisé

Exemples de réflexes à adopter



- Utiliser les ressources mises à disposition par Delifresh, comme les ordinateurs, les téléphones, les véhicules etc., de manière responsable et conforme aux intérêts de Delifresh et être vigilant aux risques notamment de vol, de perte, de gaspillage, de détournement, d'accès non autorisé, etc.
- Stocker uniquement des éléments professionnels sur les ordinateurs ou périphériques mis à disposition par Delifresh
- Utiliser le système de messagerie électronique de Delifresh à des fins professionnelles uniquement



Protéger nos informations confidentielles

De quoi s'agit-il ?



Les informations confidentielles à protéger correspondent aux informations récoltées dans le cadre de nos fonctions pour Delifresh et qui ne sont pas publiquement accessibles. Il peut s'agir d'informations sur les membres de nos équipes, sur nos Partenaires Commerciaux, sur la stratégie de l'entreprise, etc.

En outre, les informations confidentielles peuvent être « privilégiées » lorsqu'elles portent sur une société cotée et que leur révélation au public serait de nature à avoir une incidence sur le cours de bourse.

Protéger ces données implique de les traiter de manière confidentielle et de s'assurer qu'elles ne soient pas divulguées à un tiers non autorisé.

Que fait Delifresh en la matière ?



Delifresh met en œuvre toutes les mesures nécessaires à la bonne protection de ses informations confidentielles :

- Delifresh demande à ses Salariés et à ses Partenaires Commerciaux de ne pas divulguer d'informations sauf en cas de besoin légitime et commercial ;
- Delifresh demande à ses Salariés d'être prudents en discutant, en lisant ou en jetant des documents contenant des informations confidentielles dans des lieux publics ;
- Delifresh insère des clauses de confidentialité dans ses contrats ;
- Delifresh s'est doté de procédures techniques visant à empêcher toute intrusion dans notre système d'information ;
- Delifresh a mis en place un système d'autorisation pour l'accès à certaines données par des personnes habilitées ;
- Delifresh dispose d'un système de réponse en cas de soupçon de cyberattaque.

Cette vigilance exigée pour le traitement des informations confidentielles ne restreint pas les communications entre les membres de l'équipe Delifresh ou les communications autorisées ou exigées par la loi.

Exemples de comportements à proscrire



- Discuter d'informations sensibles (qui peuvent être de nature restreinte, confidentielle ou secrète) ou lire des documents dans les lieux publics (ascenseur, transports, restaurant, etc.)
- Être impliqué dans une opération boursière sur la base d'une information privilégiée dont on a connaissance

Exemples de réflexes à adopter



- Protéger au mieux la confidentialité des informations sensibles (qui peuvent être de nature restreinte, confidentielle ou secrète) notamment en limitant l'accès (équipes réduites, noms de code, vérification régulière des droits d'accès, etc.)
- Prendre des précautions quant à la conservation et la diffusion des informations sensibles (qui peuvent être de nature restreinte, confidentielle ou secrète) (cryptage des documents et des e-mails, apposition du niveau de confidentialité pertinent, etc.)
- Protéger les informations sensibles de Delifresh (qui peuvent être de nature restreinte, confidentielle ou secrète), même après avoir quitté Delifresh
- Signaler à tout soupçon de cyberattaque et de faille informatique dont on a connaissance
- Changer régulièrement de mot de passe
- Verrouiller l'accès à son ordinateur dès qu'on s'en éloigne
- Utiliser des protections pour les écrans d'ordinateur portable en cas d'utilisation dans des espaces publics



4.2. Maîtriser l'usage des médias sociaux

De quoi s'agit-il ?



Les médias sociaux sont à entendre largement et couvrent :

- Les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Instagram, TikTok, etc.)
- Les sites web de partage de vidéos et de photos (Flickr, YouTube, etc.)
- Les sites de microblogging (Twitter, Weibo, Snapchat, etc.)
- Les blogs (professionnels et personnels)
- Les forums et plateformes de discussions (Yahoo ! Groups, Google Groups, etc.)
- Les plateformes de publication collaborative (Wikipédia, Google Docs, etc.)

Que fait Delifresh en la matière ?



L'usage des médias sociaux est un excellent moyen de communiquer notre passion et nos valeurs à nos clients. Toutefois, les publications sur les médias sociaux peuvent aussi affecter la réputation de Delifresh, GeoPost/DPDgroup ou du groupe La Poste et/ou celle de chaque Salarié.

Delifresh a une politique volontariste sur les réseaux sociaux et anime au quotidien les comptes sociaux de l'entreprise, dans un esprit de coordination avec ses filiales et sa maison-mère. Delifresh accompagne par ailleurs les Salariés qui le souhaitent dans la mise en œuvre de leurs propres comptes, comme sur LinkedIn ou Twitter, notamment pour les informer sur les risques et les bonnes pratiques.

Exemples de comportements à proscrire

- Divulguer des informations à caractère confidentiel dans le cadre de son activité sur les médias sociaux, sans autorisation préalable
- Commenter ou critiquer les concurrents ou leurs produits et services
- Utiliser son adresse e-mail professionnelle pour se connecter aux réseaux sociaux utilisés à des fins personnelles
- Procéder à des publications personnelles pouvant être perçues comme faites pour le compte de Delifresh
- Se présenter sur les réseaux sociaux comme occupant une fonction n'étant pas en ligne avec celle occupée en réalité au sein de Delifresh

Exemples de réflexes à adopter

- Faire preuve de discernement et de responsabilité dans l'usage des médias sociaux
- Respecter les valeurs de Delifresh dans toute communication en lien avec son activité
- Distinguer clairement les communications / publications professionnelles des communications / publications personnelles
- Ne pas poster des photographies d'individus et les identifier sur les réseaux sociaux sans leur consentement

Annexe 1 — Glossaire

Cadeau	désigne tout avantage financier ou moral, matériel ou immatériel offert ou reçu dans le cadre d'une relation d'affaires passée, présente ou future même à titre potentiel Exemples : Cadeaux clients et fournisseurs : <ul style="list-style-type: none">• boîtes de chocolats,• Cadeaux avec logo,• remises,• ristournes,• services,• surclassement de transport, etc.
Direction des Ressources Humaines	désigne le département en charge des ressources humaines au sein de Delifresh
Direction Juridique	désigne le département en charge des affaires juridiques et conformité au sein de Delifresh
Dirigeant	désigne le Président de Delifresh
Dispositif d'Alerte Professionnelle	désigne tout dispositif technique mis en œuvre pour envoyer une alerte au sein de Delifresh et/ou de GeoPost/ DPDgroup.
Donnée Personnelle	désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement
Entité	désigne toute entité dans laquelle GeoPost SA détient, directement ou indirectement, une participation majoritaire ou peut avoir un pouvoir de contrôle sur les décisions prises par ses instances dirigeantes et/ou organes de gouvernance
GeoPost/DPDgroup	désigne ensemble GeoPost SA et des Entités dont elle détient, directement ou indirectement, une participation majoritaire ou peut avoir un pouvoir de contrôle sur les décisions prises par ses instances dirigeantes et/ou organes de gouvernance
Intermédiaire	désigne toute personne morale ou physique agissant au nom et/ou pour le compte de Delifresh Exemples : consultants, personne physique ou morale intervenant dans le cadre d'une négociation commerciale afin de permettre ou de faciliter la conclusion d'un ou plusieurs contrats.

Annexe 1 — Glossaire

Invitation désigne tout avantage matériel ou immatériel, toute forme d'hospitalité (repas, divertissement, hébergement, etc.) offert ou reçu dans le cadre d'une relation d'affaires passée, présente ou future même à titre potentiel

Exemples :

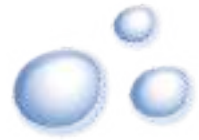
- Repas au restaurant : Invitation d'un client à déjeuner ;
- Invitations à un événement sportif ou culturel : Invitation à un concert par un prestataire ;
- Invitations à un salon professionnel : Invitation à un salon de la mobilité par un fournisseur de véhicules électriques ;
- Invitations à un séminaire : Invitation par un client à un séminaire en vue d'intervenir à une table ronde sur « les technologies du futur ».

Manager désigne toute personne ayant des Salariés lui étant subordonnés au sein de Delifresh

Partenaire Commercial désigne tout fournisseur, sous-traitant, intermédiaire, partenaire et client, et plus généralement tout tiers à Delifresh avec lequel il est envisagé d'entretenir ou est entretenue une relation d'affaires

Salarié désigne toute personne travaillant pour et rémunérée directement par Delifresh, quelle que soit la durée de son contrat (indéterminée ou déterminée), y compris les personnes sous contrat de professionnalisation ou d'apprentissage

Responsable Conformité désigne toute personne en charge de l'éthique et de la corruption au sein de Delifresh



DELIFRESH