

CHARTRE

ÉTHIQUE

FRAIKIN
YOU DRIVE, WE CARE



NOTRE ÉTHIQUE

1

**NOS
PRINCIPES
FONDAMENTAUX**

P. 6

- Respect des lois et des réglementations
- Respect et protection des personnes
- Protection des actifs et de l'image
- Fiabilité et sincérité de l'information
- Éthique des affaires
- Gestion des activités

2

**AVEC
ET POUR NOS
COLLABORATEURS**

P. 12

- Respect et protection des personnes
- Santé et sécurité au travail
- Communication
- Éthique des affaires
- Activités politiques et associatives

3

**AVEC
ET POUR NOTRE
ÉCOSYSTÈME**

P. 16

- Nos actionnaires
- Nos clients
- Nos fournisseurs

NOS VALEURS

« La Charte éthique explicite les engagements de FRAIKIN et de chacun d'entre nous, notamment en matière de conformité, de relations commerciales, de responsabilité sociale et environnementale ou encore de lutte contre la corruption. Elle aborde les fondements de notre culture de loyauté, de confiance et de respect. Je souhaite que chacun se réfère à ce document et veille à la bonne application de ses règles, afin de contribuer ensemble au succès et à la pérennité de notre Groupe. »

Philippe Mellier, Président du Groupe



Fiabilité

Chez FRAIKIN, les collaborateurs comme les solutions que nous proposons sont gage de fiabilité. Nous garantissons ainsi la sécurité et la rentabilité de nos services ainsi que le respect des délais de livraison. De plus, tous nos collaborateurs sont dignes de confiance et faciles à contacter en cas de problème.



Expertise

Conscients de la complexité de notre secteur, nous mettons au service de nos clients nos compétences financières, techniques et opérationnelles et nos savoir-faire en matière de sécurité et d'innovation. FRAIKIN, une expertise totale.



Responsabilité

Soucieux de respecter ses engagements, FRAIKIN s'efforce d'adopter un comportement responsable et d'honorer ses promesses. Des agents au président, nos équipes traitent les problèmes et cherchent des solutions en toute équité et honnêteté.

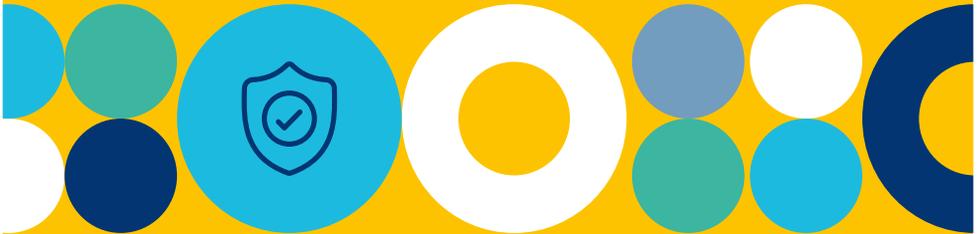


Audace

FRAIKIN se veut moteur de l'innovation et croit en la digitalisation de son secteur. Faire preuve d'intelligence, c'est concevoir les solutions novatrices de demain et être une organisation agile.



**VOTRE ADHÉSION
AU CODE D'ÉTHIQUE
VOUS PROTÈGE
COMME ELLE
PROTÈGE FRAIKIN**



APPLICATION DE LA CHARTE

Dans la suite, le terme « Groupe » désigne indifféremment le Groupe FRAIKIN, ses différentes entités juridiques et ses collaborateurs. La charte s'applique à l'ensemble du personnel, concrétisant ainsi l'action du Groupe FRAIKIN.

OBJECTIFS DE LA CHARTE

La Charte éthique formalise des règles comportementales et des bonnes pratiques. Elle répond aux questions qui peuvent se poser dans des situations concernant les relations internes (entre collaborateurs) et externes (avec nos différents interlocuteurs).

Le Groupe met en œuvre les moyens lui permettant de se conformer aux engagements figurant dans la Charte éthique.

CHAMP D'APPLICATION

La connaissance, la compréhension et le respect des valeurs et des règles présentées dans ce document concernent chaque collaborateur du Groupe, quel que soit son statut, son niveau hiérarchique ou son ancienneté.

DIFFUSION ET PROMOTION DE LA CHARTE

Le Groupe assure la diffusion de cette charte. Elle est remise à chaque nouveau collaborateur et chaque mise à jour est notifiée aux collaborateurs et tiers intéressés. Elle est publiée sur les sites internet et sur l'intranet du Groupe.

Tout responsable veille à l'accès à la charte, à sa connaissance, sa compréhension et son application par ses équipes. Il montre l'exemple en appliquant lui-même ces principes au quotidien. Il répond aux questions de ses collaborateurs la concernant.

SIGNALEMENT ET DEVOIR D'ALERTE

Tout collaborateur du Groupe est garant du respect, dans le cadre de ses actions, de ses activités ou de ses domaines de compétences, des principes et des règles de comportement de la présente charte. Toute personne témoin d'un comportement ou d'une situation contraire aux principes édictés dans la charte doit alerter son responsable hiérarchique ou déclarer la situation via le dispositif de signalement éthique à l'adresse <https://fraikin.signalement.net>

Cette alerte sera traitée selon une procédure garantissant protection et confidentialité pour le témoin.

SANCTIONS

Aucun collaborateur ne fera l'objet de mesures disciplinaires en cas de signalisation erronée effectuée de bonne foi.

L'inobservation des règles de conduite contenues dans la présente charte peut entraîner des sanctions disciplinaires, allant jusqu'au licenciement pour un collaborateur. L'application des sanctions disciplinaires n'exclut pas d'éventuelles poursuites pénales ou civiles.

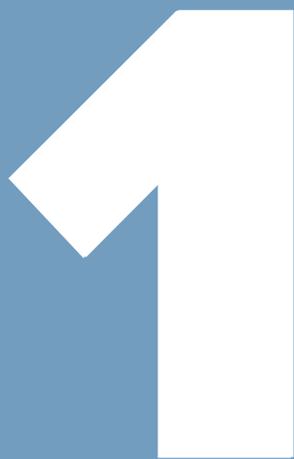
Même s'il a été adopté dans l'intérêt ou au profit du Groupe, aucun comportement contraire aux dispositions de la présente charte ne pourra être justifié ou considéré comme moins grave que ce qu'il est.

ENTRÉE EN VIGUEUR

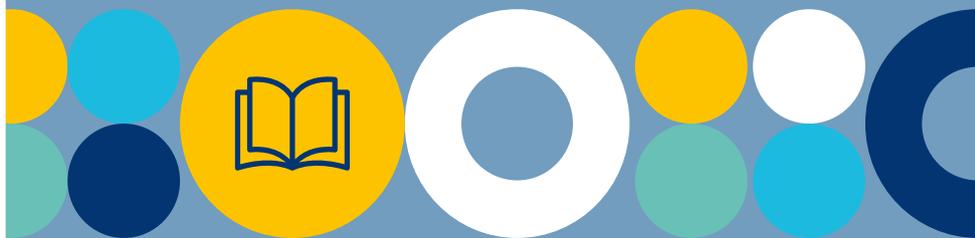
La Charte éthique entre en vigueur à sa date de publication. ●



Chaque collaborateur doit connaître, respecter et faire respecter notre Charte éthique.



NOS PRINCIPES FONDAMENTAUX



FRAIKIN ET LES PRINCIPES D'ÉTHIQUE

Les principes d'éthique sont généraux et s'appliquent dans tous les domaines d'action du Groupe. Il promeut ces valeurs et demande à ses parties prenantes d'y adhérer.



RESPECTER LES LOIS ET LES RÉGLEMENTATIONS

Engagements du Groupe

Le Groupe s'engage à respecter les lois, les règlements et les normes en vigueur, nationales et internationales, applicables à son activité. Il se conforme également aux principes déontologiques généralement reconnus, afin de garantir son image et son intégrité.

Prééminence des lois et réglementations

Le Groupe veille à l'observation des règles et des coutumes locales dans chaque pays où il opère. En cas de contradiction entre les lois ou règlements locaux et les règles internes, les premiers sont prééminents. Autant que possible, il adapte ses règles ou publie une dérogation formelle.

Veille réglementaire

Le Groupe porte une attention particulière aux évolutions des lois et règlements et adapte en conséquence ses règles internes.



RESPECTER ET PROTÉGER LES PERSONNES

Respect des droits de l'homme

Le Groupe respecte les droits de l'homme et adhère aux principes des conventions et organisations internationales.

En matière de respect des droits humains fondamentaux, le Groupe s'engage notamment au respect des lois portant sur l'emploi, à garantir l'accès à des salaires minimaux, à ne pas faire travailler des enfants et à ne recourir à aucune forme de travail forcé.

Non-discrimination

Dans les relations professionnelles, qu'elles soient internes ou externes, le Groupe a pour principe d'éviter toute discrimination.

En particulier, le Groupe recrute ses collaborateurs sur leurs seules qualités propres, sans discrimination d'âge ou de sexe, d'origine raciale ou ethnique, d'opinions politiques ou religieuses, dans le respect total de leur vie privée.

Le Groupe s'engage également à recruter et maintenir dans l'emploi des personnes atteintes d'un handicap.

Protection de la santé

Le Groupe pose comme une priorité que la bonne santé physique et psychologique des personnes travaillant directement ou indirectement pour l'entreprise soit préservée, que toutes les mesures soient prises afin d'assurer leur sécurité et leur protection, que les conditions de travail et les relations



Nous recrutons nos collaborateurs sans discrimination d'âge ou de sexe, d'origine raciale ou ethnique, d'opinion politique ou religieuse.

“

« Nous nous engageons sans réserve à respecter les droits de l'homme ainsi que les principes des conventions et organisations internationales dans tous les pays où le Groupe opère. »



FRAIKIN ET LES PRINCIPES D'ÉTHIQUE

- ▶ entre les personnes soient saines et respectueuses de leur dignité.



PROTÉGER NOS ACTIFS ET NOTRE IMAGE

Protection des actifs

Le Groupe contribue à protéger et préserver ses actifs. Le maintien de leur intégrité bénéficie à l'ensemble de l'entreprise.

Ces actifs sont constitués de biens matériels (installations, équipements ou fournitures) ou immatériels (informations, propriété intellectuelle, savoir-faire). Le Groupe met en œuvre les moyens nécessaires pour éviter les dégradations, malveillances, vols ou détournements, mais également les négligences, gaspillages ou usages inappropriés.

Protection de l'image

Le Groupe, conscient de l'importance de son image et de sa notoriété pour la réussite de ses activités, porte une attention particulière à tout acte de dénigrement ou diffusion de fausses informations.

Cohérence et responsabilité individuelle

L'image du Groupe résulte de l'ensemble des messages émis, volontairement ou non. Toute communication externe engage l'entreprise. Le Groupe définit une politique de communication et respecte des règles communes.



VEILLER À LA FIABILITÉ ET À LA SINCÉRITÉ DE L'INFORMATION

Dans le respect des dispositions légales, le Groupe est doté d'un contrôle interne apte à apporter une assurance raisonnable de la fiabilité et de la sincérité des informations produites, en particulier dans les domaines financiers et comptables.

Fiabilité et exhaustivité de l'information

La bonne gestion de l'activité suppose que chacun fournisse et transmette des données et informations exactes, aussi complètes que possible, dans le strict respect des règles de confidentialité. Tous les domaines du Groupe sont concernés.

Sincérité et transparence de l'information

Toutes les informations diffusées par le Groupe sont sincères, transparentes, compréhensibles et complètes.



PARTAGER NOTRE ÉTHIQUE DES AFFAIRES

Conflit d'intérêts

Le Groupe est attentif à prévenir et corriger toute situation pouvant amener un conflit d'intérêts pour ses collaborateurs, c'est-à-dire la recherche d'un intérêt différent de ceux du Groupe ou de ses actionnaires, dans



Nous sommes conscients de l'importance de notre image et de notre notoriété dans la réussite de nos activités.

C'est pourquoi chacun doit être vigilant quant aux informations qu'il communique sur le Groupe.

“

« Nous voulons partager largement notre éthique des affaires, en veillant à prévenir les conflits d'intérêts et en refusant toute corruption. »

le but d'en tirer un avantage personnel direct ou indirect.

Corruption et trafic d'influence

Dans le respect de la législation en vigueur, notamment de la loi Sapin II, le Groupe s'interdit tout comportement assimilable à la corruption ou au trafic d'influence. Il n'entre pas dans des relations ambiguës, internes ou externes, qui pourraient provoquer le moindre doute quant à sa sincérité et son honnêteté.

Ainsi, toute offre, promesse, don, présent ou avantage quelconque, qu'il soit direct ou indirect, doit notamment respecter la politique Groupe « Cadeaux et autres avantages », incluse dans le Code de conduite.

Toute tentative ou détection d'action assimilable à de la corruption, active ou passive, d'origine interne ou externe, doit être portée à la connaissance de son responsable direct ou au dispositif d'alerte mis en place par le Groupe.

Concurrence et propriété intellectuelle

Le Groupe reconnaît la valeur de la concurrence et respecte les obligations nationales et internationales, telles que l'interdiction du partage

des marchés ou des limitations de la production ou de la vente.

Le Groupe s'interdit de procéder à des échanges avec des concurrents sur des sujets sensibles, en termes de concurrence.

Le Groupe reconnaît la valeur des marques et respecte les droits de propriété intellectuelle des tiers.



GÉRER NOS ACTIVITÉS POUR LE DÉVELOPPEMENT PÉRENNE DU GROUPE

Assurer le développement pérenne du Groupe est une valeur fondamentale qui guide les comportements de ses collaborateurs. Valoriser son patrimoine, assurer sa rentabilité et son développement, préparer l'avenir doivent être des préoccupations permanentes.

Équité et bénéfice mutuel

Le Groupe œuvre au mieux pour le bénéfice mutuel de l'entreprise et de ses partenaires (les collaborateurs, les clients, les fournisseurs, les actionnaires) dans le respect de la concurrence et avec un esprit d'équité et d'honnêteté.

Chacun s'engage à préserver les intérêts du Groupe, dans le respect des principes d'éthique.

Respect des engagements

La qualité des relations développées par le Groupe dépend de sa capacité à se mobiliser et à se rendre disponible, ▶



Nous condamnons toute corruption, active ou passive, d'origine interne ou externe.



Nous nous engageons à produire des informations transparentes, sincères et fiables, vérifiées par notre contrôle interne.



FRAIKIN ET LES PRINCIPES D'ÉTHIQUE

- ▶ avec une volonté permanente de transparence et de coopération. La tenue des engagements pris par le Groupe est une priorité. Elle dépend de l'analyse préalable des risques, du réalisme des engagements, du strict respect des droits de chacun définis par les réglementations et les contrats.

Performance et efficience

La pérennité du développement du Groupe est étroitement liée à la performance dont il fera preuve sur ses marchés et à l'efficience des moyens mis en œuvre. Elles reposent principalement sur la valeur ajoutée apportée aux clients, au renforcement de la compétitivité, à l'optimisation des ressources utilisées, à la santé financière, à la qualité et à la mobilisation de ses collaborateurs.



Même en l'absence d'une obligation formelle de secret, nous considérons qu'aucune information, professionnelle ou personnelle, ne doit être communiquée à des personnes qui ne sont pas censées en avoir connaissance.



RESPECTER LA CONFIDENTIALITÉ, ASSURER LA SÉCURITÉ DES INFORMATIONS

Confidentialité

Le Groupe assure la confidentialité des informations et des données qui lui appartiennent ou qui lui sont transmises par les tiers pour protéger les intérêts de ses collaborateurs, de l'entreprise, des clients, des fournisseurs et des partenaires.

Toute information professionnelle et personnelle qui n'est pas publique ne peut être partagée, même en

l'absence d'une obligation formelle de secret.

Il est obligatoire de préserver la divulgation des informations sensibles en dehors du Groupe, ainsi qu'à des personnes employées au sein du Groupe qui ne seraient pas habilitées à les recevoir.

Respect de la vie privée et confidentialité des données personnelles

Le Groupe respecte la vie privée, et en particulier les données à caractère personnel concernant les collaborateurs ou toute autre partie prenante.

Il collecte des données uniquement si elles sont nécessaires et s'il a été expressément autorisé à cet effet. Il ne communique pas, de quelque manière que ce soit, les informations personnelles à des tiers non autorisés. Il met toujours au premier plan la sécurité des procédures destinées au traitement des informations personnelles, en respectant la politique interne de protection des données.

Sécurité

Le Groupe porte une attention particulière à la sécurité de ses actifs et de ses informations.

Il met en place les règles adaptées pour l'accès aux locaux du Groupe, la sauvegarde des données, la protection des actifs de l'entreprise ou des clients, la protection des informations contre les intrusions.

En particulier, le Groupe édite et

applique une politique de sécurité des systèmes d'information et de communication.

EXERCER SA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

La politique environnementale

Le Groupe mène une démarche d'amélioration continue en matière de protection de l'environnement concernant, entre autres, la réduction des émissions polluantes, l'optimisation de la consommation des véhicules, les motorisations alternatives ou encore la réduction du nombre de véhicules polluants en circulation.

La stratégie du Groupe se base sur une optique d'investissements et d'activités qui répondent aux principes du développement durable et de l'innovation. En tant qu'entreprise responsable, le Groupe prend en compte les besoins des clients actuels et les intérêts des générations futures. Le Groupe mène des actions de sensibilisation de ses collaborateurs et de ses partenaires qui se traduisent par la mise en œuvre d'actions telles que la réduction de la consommation de ressources (énergie, eau, matériels, etc.) ainsi que leur usage rationnel et de plus en plus efficace, en privilégiant les actions de prévention, de récupération, d'utilisation de ressources renouvelables et de gestion des déchets.

À ce titre, le Groupe a signé la charte de la Prévention routière et mène des

actions concrètes en accidentologie et en conduite prudente et écoresponsable.

Activités politiques et associatives

Le Groupe ne finance ni les partis politiques ni les institutions religieuses.

Il s'abstient également de toute contribution à des syndicats ou des associations qui pourraient impliquer un conflit d'intérêts.

Le Groupe est toujours ouvert à un dialogue avec ses partenaires et interlocuteurs institutionnels au niveau international, national et local, afin de définir des intérêts réciproques et d'anticiper, éviter et gérer les conflits potentiels.

Institutions

Le Groupe œuvre à l'application des principes d'honnêteté, de transparence, de coopération et de non-ingérence avec les pouvoirs publics et autres organismes indépendants. ●

“

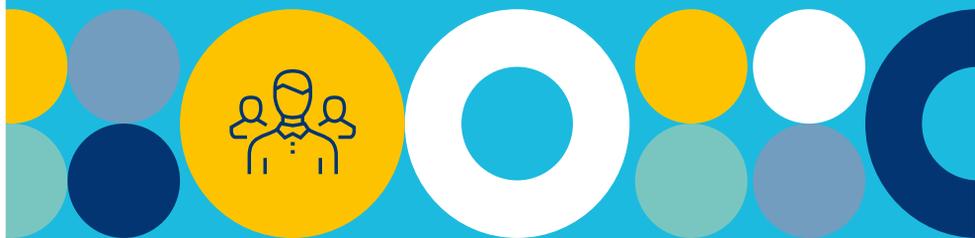
« Conscients des enjeux climatiques et environnementaux, nous prenons en compte les besoins des clients actuels et les intérêts des générations futures. »



Nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue en matière de protection de l'environnement.

2

AVEC ET POUR NOS COLLABORATEURS



FRAIKIN ET SES COLLABORATEURS

L'atteinte des objectifs du Groupe dépend de la bonne réalisation des missions. Les collaborateurs constituent donc une richesse essentielle du Groupe grâce à la qualité des compétences, la motivation et la cohésion des équipes.

RESPECTER ET PROTÉGER LES PERSONNES

Règles de comportement

Pour favoriser l'instauration d'un cadre de confiance et de respect avec ses collaborateurs, ainsi qu'entre les collaborateurs, le Groupe favorise des relations professionnelles de qualité, basées sur des principes de bien-séance, de respect, d'équité et de tolérance, tant hiérarchiques que fonctionnelles.

Le Groupe s'engage à promouvoir un environnement de travail sain et favorable à l'épanouissement, diversifié et créatif qui mobilise et encourage ses collaborateurs à développer leur savoir-faire et leurs ambitions professionnelles.

Le Groupe prohibe tout comportement pouvant porter atteinte à la dignité de l'individu, et en particulier tout agissement de harcèlement moral ou sexuel, quelle qu'en soit la forme. Le Groupe interdit tout abus d'autorité.

Politique de recrutement

Le Groupe a la volonté d'aller toujours vers l'excellence et la qualité en intégrant et en gardant des talents venant de tous horizons.

Le Groupe recrute son personnel uniquement en fonction de ses besoins et des qualités propres à chaque candidat.

Maîtrise des missions

Les collaborateurs reçoivent les informations et moyens nécessaires à la réalisation de leurs missions, elles-mêmes affectées en tenant compte de leurs compétences ou de leur potentiel.

Développement des compétences

Le Groupe reconnaît la compétence de ses collaborateurs, organise la promotion des potentiels et encourage la mobilité entre les missions. Les collaborateurs bénéficient d'une évaluation régulière de leur engagement, de leurs compétences et de leurs performances lors d'entretiens individuels formalisés, pendant lesquels ils peuvent exprimer leurs souhaits d'évolution. ▶



Nous veillons à ce que les conditions de travail et les relations entre les personnes soient saines et respectueuses de la dignité de chacun.

“

« Le recrutement, la formation, le développement professionnel et la fidélisation de nos collaborateurs forment un atout majeur pour notre Groupe. »



FRAIKIN ET SES COLLABORATEURS

- Le Groupe s'engage à adopter des stratégies qui allient la croissance et la rentabilité de l'entreprise à la protection et au développement de l'emploi - qu'il soit direct ou indirect - et à promouvoir la qualité du travail, de façon compatible avec la conjoncture économique externe.



La sécurité au travail est un enjeu qui doit être partagé par tous.

GARANTIR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

En plus des principes d'éthique portant sur la protection de la santé et sur la sécurité, le Groupe s'assure de l'information des collaborateurs sur les règles d'hygiène et de sécurité inhérentes à leur activité professionnelle. Chaque collaborateur doit être conscient de ses responsabilités personnelles au quotidien quant à la prévention des accidents, à la protection de la santé, aux dommages environnementaux ou aux impacts négatifs sur les communautés locales. Les collaborateurs doivent comprendre les normes internes en vigueur ainsi que l'impact des activités et améliorer la gestion des risques.

MAÎTRISER LA COMMUNICATION

Protection de l'image du Groupe

Chaque collaborateur est porteur de l'image du Groupe. Chacun est donc responsable de la cohérence des messages émis, quels que soient les supports uti-

lisés et les sujets traités. Chacun s'engage à éviter tout acte de dénigrement ou d'atteinte à sa réputation.

Il veille à utiliser de façon responsable les outils de communication accessibles, notamment les réseaux sociaux, que ce soit dans le cadre professionnel ou privé avec accès public.

Seuls les collaborateurs dûment habilités sont autorisés à communiquer, au nom du Groupe, sur ses activités et services.

Communication interne

La communication interne permet de mobiliser les ressources du Groupe. Elle est institutionnelle, opérationnelle ou individuelle. De sa qualité dépendent le partage des valeurs, des compétences ainsi que l'efficacité dans la réalisation des missions.

Le Groupe met en œuvre des moyens de communication interne efficaces et adaptés aux objectifs visés.

Les collaborateurs ont un devoir de coopération en cherchant à informer et être informés, afin d'aider le Groupe à atteindre ses objectifs. Cependant, chacun reste responsable de l'information diffusée, en particulier du respect de la confidentialité.

PARTAGER NOTRE ÉTHIQUE DES AFFAIRES

Chaque collaborateur doit respecter les principes d'intégrité et de loyauté dans ses rapports avec les clients,

fournisseurs et autres partenaires.

Le conflit d'intérêts

Les collaborateurs doivent signaler à leurs responsables directs les situations et les activités pour lesquelles eux-mêmes ou l'un de leurs proches ont des intérêts économiques et financiers en conflit avéré ou potentiel avec les intérêts du Groupe.

Les cadeaux et autres avantages

Le Groupe établit une politique qui définit précisément le cadre de l'offre ou de l'acceptation de cadeaux ou autres avantages.

La politique restreint les dons à de petits présents, pouvant être considérés comme de simples manifestations de courtoisie commerciale. Elle interdit tout élément susceptible d'influencer des décisions ou des comportements, de compromettre la neutralité de jugement, ou du moins d'en créer le soupçon.



ACTIVITÉS POLITIQUES ET ASSOCIATIVES

Le Groupe garantit la liberté d'association, d'adhésion aux syndicats et de négociation collective. Il assure aux collaborateurs la liberté de choix et la possibilité d'exercer effectivement leurs droits.

“

« Nous voulons poursuivre notre développement et assurer la pérennité du Groupe de façon éthique, en respectant en toutes circonstances les valeurs d'intégrité et de loyauté. »

Les collaborateurs ayant une activité politique ou religieuse l'exercent à l'extérieur du Groupe, à titre privé, en dehors des lieux et du temps de travail.

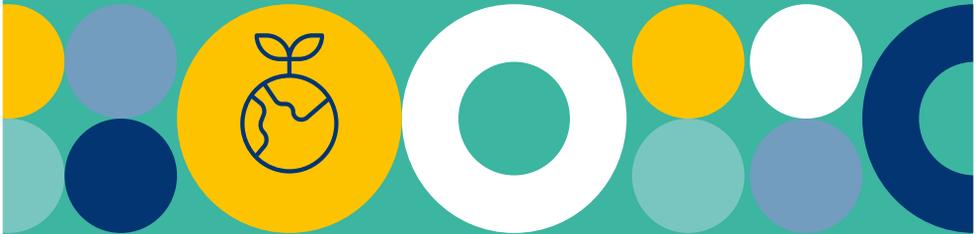
Les collaborateurs, s'ils mentionnent leur appartenance au Groupe dans le cadre de ces activités, doivent indiquer clairement qu'ils ne le représentent en aucune façon. ●



En tant qu'acteur de la cité, nous observons une stricte neutralité politique, religieuse ou philosophique.

3

**AVEC ET POUR
NOTRE ÉCOSYSTÈME**





FRAIKIN ET SES AUTRES PARTIES PRENANTES

En tant qu'entreprise commerciale implantée dans plusieurs pays, le Groupe instaure des relations saines, équilibrées et transparentes avec l'ensemble de ses clients, fournisseurs et partenaires ainsi qu'avec ses actionnaires. C'est l'une des conditions de sa pérennité.

AGIR AVEC INTÉGRITÉ VIS-À-VIS DE TOUS NOS TIERS

Le Groupe s'engage à ne pas s'impliquer dans le recel ou le blanchiment de recettes d'activités criminelles, de quelque forme ou nature que ce soit. Le même principe est exigé de ses fournisseurs.

Les paiements ne peuvent en aucun cas être effectués pour un sujet autre que la contrepartie contractuelle.

RESPECTER NOS DEVOIRS VIS-À-VIS DE NOS ACTIONNAIRES

Le Groupe s'attache à mériter la confiance de ses actionnaires, avec l'objectif d'assurer la rentabilité et la pérennité de leur investissement.

Transparence de l'information

Le Groupe s'assure de la fourniture continue et dans les délais des informations nécessaires à l'évaluation objective de sa stratégie, de ses résultats, de sa santé financière et de ses perspectives. Une attention particulière est portée à la justesse et à la sincérité de l'information diffusée, notamment financière.

Gestion de la confidentialité

Le Groupe gère la confidentialité des informations privilégiées et évite

“

« Parce que l'honnêteté reste la meilleure politique, nous devons aussi nous assurer que l'ensemble de nos parties prenantes connaissent et respectent les règles d'éthique. »

leur exploitation à d'autres fins que celles pour lesquelles elles sont communiquées. Le Groupe met en œuvre des dispositifs pour prévenir toute utilisation à des fins personnelles, directes ou indirectes, par les détenteurs de ces informations privilégiées.

Conseil d'administration

Le Groupe adhère au modèle de gouvernement d'entreprise. Le Conseil d'administration fait analyser sa composition, son organisation et son fonctionnement de manière régulière par un tiers externe.

Dialogue constructif

Le Groupe maintient un dialogue constructif avec les actionnaires par l'intermédiaire de divers canaux de ▶



Nous avons à l'égard de nos actionnaires une double obligation de transparence de nos informations et de performance financière.



FRAIKIN ET SES AUTRES PARTIES PRENANTES

- communication. Il est à l'écoute de leurs attentes, préoccupations et questions, quel que soit le sujet.

VISER L'EXCELLENCE DANS NOTRE RELATION CLIENT

Le Groupe est une entreprise concurrentielle dont les revenus proviennent principalement des contrats conclus avec ses clients. Ceux-ci sont au centre de ses priorités.

Valeur ajoutée et force de proposition

Le Groupe développe son activité avec un souci constant de professionnalisme. Celui-ci passe par la compréhension de la chaîne de valeur de ses clients, par la conception d'offres à forte valeur ajoutée respectant leurs enjeux et leurs besoins, leur apportant un avantage concurrentiel sur leurs marchés.

La valeur ajoutée se concrétise dans la capacité du Groupe à être force de proposition, à offrir aux clients l'accompagnement et les opportunités utiles à son propre développement, au-delà même de sa capacité à formuler ses besoins. L'excellence technique et l'innovation technologique sont des éléments essentiels du positionnement du Groupe.

Satisfaction du client

Le Groupe privilégie le développe-

ment d'une confiance réciproque avec ses clients, afin d'instaurer des relations sur le long terme.

Le Groupe réalise un suivi constant de l'opinion des clients, prend en compte les enseignements recueillis, traite les réclamations avec diligence et objectivité, à l'aide de plans d'actions et de progrès permanents.

ÉTABLIR DES RELATIONS DURABLES AVEC NOS FOURNISSEURS

Conscient de leur importance dans la réalisation de ses objectifs, le Groupe œuvre pour le développement de partenariats avec ses fournisseurs. Il s'engage à entretenir des relations basées sur la rigueur, le respect mutuel et l'équité. Les relations de long terme sont privilégiées.

Critères de sélection

Les fournisseurs font l'objet de procédures de sélection transparentes et non discriminatoires. Les critères mis en œuvre sont objectifs, basés sur la complémentarité, la compétitivité, la qualité et la sécurité des produits ou des services fournis.

Les choix du Groupe prennent également en compte les enjeux sociaux et environnementaux et le rapport de confiance.

L'engagement des fournisseurs au respect des principes de la présente charte est un critère essentiel.



**La confiance et la
qualité du service
que nous offrons à
nos clients sont la clé
de notre réussite.**

“

« La satisfaction de nos clients et l'établissement de relations équilibrées et durables avec nos fournisseurs constituent notre ligne de conduite. »

Ressources dédiées au choix des fournisseurs

Le choix des fournisseurs et l'achat de biens et de services, y compris les services financiers et de conseil, sont effectués par des fonctions compétentes du Groupe.

Le Groupe assure également une mise en concurrence suffisante, dans le respect des principes d'impartialité et d'indépendance.

Contenu des prestations

Les fournisseurs reçoivent des instructions claires sur les produits et services attendus et les modalités de rétribution sont précisément définies.

Suivi des relations

La performance des partenaires du Groupe est régulièrement évaluée sur des critères objectifs, incluant les mêmes critères que pour la sélection. ●

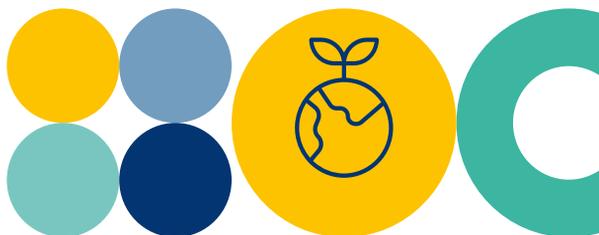


Dispositif d'alerte

► Les personnes physiques, agissant de bonne foi, de manière désintéressée, peuvent signaler des faits dont elles ont eu personnellement connaissance et qui seraient contraires à la Charte Éthique.

► Pour un collaborateur FRAIKIN, le signalement s'effectue prioritairement auprès de sa hiérarchie ou de la direction. Cependant, pour toute personne interne ou externe, le signalement peut s'effectuer sur la plateforme <https://fraikin.signalement.net>. La « procédure relative aux lanceurs d'alerte », accessible depuis la plateforme, précise les modalités de dépôt et de traitement des signalements.

► En particulier, elle assure la confidentialité des informations et leur prise en compte. Si l'anonymat n'est pas recommandé pour la bonne instruction d'un signalement, il reste possible.





www.fraikin.com

