



Code d'éthique des Affaires

Réseau Actoria International

Au delà du conseil vous comprendre

Notre vision

- Notre Code de conduite des affaires contient nos valeurs fondamentales qui se concrétisent dans chaque action de toutes personnes appartenant au Réseau Actoria dans la totalité de ses pays d'implantation.
- **Nos valeurs fondamentales déterminent notre vision et définissent l'identité de notre réseau.** Elles guident nos actions et nos prises de décision. Agir avec intégrité, ce n'est pas seulement prendre les mesures appropriées et vous protéger. Cela a un réel impact sur nos performances et sur la réputation du réseau Actoria auprès de nos clients, de nos partenaires et des PME. Cela nous donne la liberté de développer nos activités sur plusieurs pays européens, de créer de nouvelles opportunités commerciales, de nous démarquer de la concurrence face aux exigences toujours plus élevées de nos clients et de renforcer notre marque et notre réputation.
- **L'engagement de notre réseau envers ces valeurs fondamentales ainsi qu'une conduite éthique est primordial.** Mais pour être efficace, cela suppose l'engagement de chaque Membre du Réseau. Nous nous devons tous de suivre le Code de conduite des affaires. En cas d'interrogation sur un comportement qui semble non conforme, nous devons faire part de nos préoccupations auprès de la Direction du Réseau ou de l'un de ses représentants.
- **Actoria ne tolérera pas de représailles contre un Membre du Réseau** qui fait part de difficultés ou qui utilise le présent code d'éthique pour signaler un problème éthique ou légal. Prendre la peine de parler et de faire part des difficultés permet de renforcer Actoria pour le futur.

Code de conduite des affaires

À qui le Code de conduite des affaires s'applique-t-il ?

Le Code de conduite des affaires s'applique à l'ensemble du réseau d'Actoria : franchisés, consultants et collaborateurs de tous pays. En ce qui concerne les entités dans lesquelles Actoria détient une participation sans toutefois en détenir le contrôle, nous les encourageons à adopter et à suivre le Code de conduite des affaires. Les tiers, tels que les agents et partenaires indépendants, doivent se conformer à notre Code de conduite des affaires dès lors qu'ils agissent au nom d'Actoria. Si vous avez des doutes sur ce qu'Actoria attend de vous ou de tout tiers avec qui vous êtes susceptible de travailler, parlez-en à la Direction du Réseau.

Incarner le Code : nos valeurs fondamentales en action

- Le postulat de départ de notre Code de conduite des affaires : nous agissons toujours avec intégrité et conformément à la loi. Le Code est le seul document qui regroupe tous les principes éthiques d'Actoria, disponible à la fois pour les Membres du Réseau d'Actoria et pour le grand public.
- Le Code de conduite des affaires s'appuie sur nos valeurs fondamentales en détaillant les comportements éthiques attendus de la part de tous les Membres du Réseau. Il présente ces éléments à travers une série de « Principes d'actions », propres à chaque valeur fondamentale décrivant les comportements attendus de chacun dans chaque situation.
- Comme vous le savez, les moyens pour résoudre une difficulté ne sont pas toujours évidents. Le fait est que certaines situations peuvent être résolues de plusieurs manières, chaque solution ayant ses avantages et ses inconvénients pour vous et Actoria. C'est pourquoi nous comptons sur vous pour demander de l'aide. Lorsque l'application de la loi ou de nos procédures internes est claire, nous appliquons une politique d'intransigeance en cas de violation des règles. Dans des cas plus complexes impliquant un conflit de valeurs concurrentes, nous attendons de vous que vous fassiez preuve de discernement et que vous demandiez conseil aux autres pour prendre la bonne décision.
- Vous avez la responsabilité personnelle d'agir conformément à l'éthique et à la loi. Le chapitre Responsabilités du Code de conduite des affaires décrit ce qu'attend de vous Actoria et ce que vous pouvez attendre d'Actoria.

Aux Membres du Réseau d'Actoria

Chez Actoria, nous voulons réaliser les choses de manière unique avec une vision novatrice. C'est notre manière d'innover, de collaborer, de fonctionner et de créer de la valeur tant pour les cédants et que les repreneurs d'entreprises. C'est ancré dans nos valeurs fondamentales.

En conséquence, notre vision d'un marché éthique de la transmission d'entreprise se traduit à tous les niveaux : de la gestion de nos mandats et du service personnalisé à nos clients, à la consolidation de notre marque et de notre réputation ou au respect constant de la confidentialité.

Au cœur de notre Code de conduite des affaires, on trouve nos sept valeurs fondamentales et pérennes : la création de valeur pour nos clients, l'excellence des Membres du Réseau, le savoir-faire, l'intégrité, la responsabilité, l'audace et la créativité. Le Code de conduite des affaires inclut également des « Principes d'actions », qui décrivent la manière dont nous pouvons pleinement adhérer à nos valeurs et satisfaire aux obligations, que chacun d'entre nous doit comprendre et respecter pour préserver un environnement de travail éthique.

Les enjeux, dans un monde qui va de plus en plus vite, sont considérables. Ulérisation de l'économie qui vise à la désintermédiation des services, digitalisation, automatisation des processus, Big data, intelligence artificielle, blockchains sont autant de nouveaux défis que nous devons affronter dans un double objectif de respect de nos valeurs fondamentales et d'une plus grande réponse aux attentes de nos clients.

Ces enjeux exigent le meilleur de chacun de nous, chaque jour et dans tout ce que nous faisons. J'apprécie tous vos efforts pour représenter notre Code de conduite des affaires et les valeurs fondamentales qui font d'Actoria une entreprise à part.

Fabrice Lange

Président

Le Code de conduite des affaires : nos valeurs fondamentales comme ligne de conduite de nos actions.

Optimiser la valeur pour nos clients

Permettre à nos clients de réaliser leurs objectifs professionnels et personnels et créer des relations pérennes grâce à la création d'une relation de confiance et de transparence, ainsi qu'en créant en permanence de la valeur.

1. Nous nous concentrons sur des résultats durables et à long terme plutôt que sur des opportunités de transmission à court terme qui ne reflètent pas notre objectif de création de valeur pérenne.
2. Nous offrons le meilleur d'Actoria à chaque client en nous appuyant sur tous nos compétences, ainsi qu'en partageant notre expertise à l'échelle internationale afin de devancer les évolutions.
3. Nous établissons des relations durables avec nos clients en étant à l'écoute de leurs besoins, en comprenant leurs aspirations et leurs motivations et en créant de la valeur pour les aider à être plus performants.
4. Tous les Membres du Réseau d'Actoria servent des clients et ils agissent dans l'intérêt de nos clients tout en protégeant notre réseau.
5. Nous nous engageons sur ce que nous pouvons réaliser et tenons nos engagements.
6. Nous nous appuyons sur des méthodologies éprouvées et des logistiques globales pour atteindre l'excellence auprès de nos clients.
7. Nous choisissons nos partenaires sur la base de critères de sélection objectifs.
8. La qualité est un moteur de satisfaction client et de rentabilité et renforce notre position sur le marché.

Le Code de conduite des affaires : nos valeurs fondamentales comme ligne de conduite de nos actions.

Un réseau international « en action »

S'appuyer sur une compréhension globale, les relations, la collaboration et la formation pour délivrer une qualité de service exceptionnelle à nos clients à travers le réseau Actoria.

1. Nous créons un avantage compétitif et renforçons notre position unique en collaborant, en nous associant et en partageant nos connaissances et notre expertise au sein de tout le réseau.
2. Nous dépassons les limites organisationnelles, culturelles et géographiques pour affecter la bonne personne à chaque fonction, pour nous efforcer d'impliquer les meilleures compétences de l'entreprise et ainsi aider nos clients à atteindre une haute performance.
3. Nous dirigeons notre réseau comme un réseau profondément international en appliquant des normes cohérentes au niveau international, et ce tout en restant attentifs aux besoins spécifiques de nos clients.
4. Nous respectons la culture des pays dans lesquels nous travaillons et nous entretenons des relations locales significatives, tout en tirant partie de nos capacités internationales et en respectant nos valeurs fondamentales et notre éthique.
5. Nous protégeons et renforçons notre marque en opérant de manière éthique, en créant de la valeur et de la qualité et en communiquant de manière cohérente à l'échelle internationale.
6. Nous faisons en sorte que nos dirigeants soient représentatifs de la nature internationale d'Actoria et de sa diversité.
7. Nous protégeons la confidentialité des données personnelles et professionnelles transmises.

Création de valeurs Client

Permettre à nos clients réaliser leurs objectifs de vie les plus intimes et créer des entreprises pérennes grâce à notre réactivité et notre pertinence, ainsi qu'en créant, en permanence de la valeur.

Nous nous concentrons sur des résultats durables et à long terme au détriment des opportunités à court terme qui ne reflètent pas notre objectif de création d'entreprise pérenne.

- **Des relations honnêtes dégagent une valeur à long terme.** Pour aider les entreprises à se développer et à se pérenniser, nous avons besoin d'avoir de relations de confiance avec nos clients. Lorsque nos clients s'en remettent à nous et nous font confiance, ils partagent leurs intérêts, ce qui nous permet de créer une vraie valeur.
- **Nous adaptons nos solutions aux besoins de nos clients.** Nous cherchons à comprendre les intérêts sous-jacents de nos clients et adaptons notre stratégie de transmission ou autres stratégie pour répondre à leurs objectifs stratégiques, professionnels et privés.
- **Nous comprenons parfaitement les besoins de nos clients.** Agir dans le meilleur intérêt d'un client, cela ne signifie pas accepter tout ce qu'il demande, en particulier si cela va à l'encontre de ses intérêts de son entreprise ou de son projet.

Création de valeurs Client

Nous offrons le meilleur d'Actoria à chaque client en nous appuyant sur tous nos compétences, ainsi qu'en partageant notre expertise à l'échelle international afin de créer des résultats prévisibles.

- **Nous bénéficions d'une expérience inégalée** dans l'ensemble des secteurs d'activités et fonctions, car nos Membres du Réseau sont totalement dédiés à leurs domaines d'expertise. Nous mobilisons les meilleures personnes au bon endroit et au bon moment.
- **Nous ne considérons pas la perfection comme allant de soi.** En tant que professionnels, nous savons que la valeur client s'acquiert par un travail bien planifié et bien exécuté, ce qui implique de faire vérifier son travail par les autres et de faire preuve de transparence quant aux difficultés que nous rencontrons.
- **Nous supposons de bonnes intentions chez les autres.** Pour gagner la confiance de chacun et collaborer efficacement pour nos clients, nos intentions doivent être claires et nous devons répondre à nos engagements et livrer des résultats prévisibles. Un climat de méfiance entrave le travail de réseau efficace et donc notre capacité à créer une valeur client, car ceux-ci s'en rendent compte et perdent confiance en nous.

Création de valeurs Client

Nous établissons des relations durables avec nos clients en étant à l'écoute de leurs besoins, en comprenant leurs aspirations et en créant de la valeur sur leur entreprise.

- **Une relation solide suppose une bonne gestion des différences.** La qualité de nos relations avec un client dépend de la façon dont nous gérons nos différences. Nos clients sont libres de poser des questions et comptent sur notre honnêteté envers eux. Nos clients comptent sur nous pour prendre des décisions conjointes et être transparents lors de toutes nos interactions.
- **Il faut savoir se taire pour écouter.** Deux personnes pouvant aboutir à des conclusions différentes à partir des mêmes données, nous nous efforçons d'écouter activement et de confirmer que nous avons compris les intérêts de l'autre personne.
- **Nous gagnons la confiance de nos clients en étant crédibles et fiables.** Nos clients comptent sur nous pour comprendre leurs défis et opportunités uniques et pour avoir une expérience pratique de leurs besoins. Toutefois, la crédibilité seule ne suffit pas pour gagner leur confiance. Nous devons servir leurs intérêts de manière exclusive et fiable, ce qui nous permet également de servir nos intérêts à long terme.
- **Nous restons constructifs en toutes circonstances.** Lorsqu'un client n'est pas d'accord avec nous et que cela nous perturbe, nous essayons d'identifier ses réels intérêts sous-jacents, plutôt que de nous arrêter à sa position déclarée. Nous restons fidèles à nos principes, raisonnables et cohérents pour faire en sorte d'avoir toujours des conversations constructives et de forger des relations durables avec le client.

Création de valeurs Client

Tous les Membres du Réseau d'Actoria servent des clients, quel que soit leur groupe ou quel que soit leur rôle, et ils agissent dans l'intérêt de nos clients tout en protégeant notre réseau.

- **Nous cherchons le pourquoi du comment.** Nous essayons de comprendre les intérêts et les motivations de nos clients, puis nous créons les solutions qui satisfont également les intérêts d'Actoria.
- **La création de valeur génère des revenus.** La valeur que nous créons pour nos clients (prise de décision motivée, préparation du dirigeant, préparation de l'entreprise cible, identification rapide de repreneurs/investisseurs) génère la valeur-ajoutée qui nous permet d'être payé. Plus cette valeur-ajoutée est grande, plus nous pouvons compter sur des revenus élevés.
- **Les équipes internes servent les clients externes.** Chaque équipe interne est établie à partir d'un objectif commercial.
- **Nous servons les Membres du Réseau** pour que le réseau puisse mieux servir ses clients externes.

Création de valeurs Client

Nous nous engageons sur ce que nous pouvons réaliser et tenons nos engagements.

- **Nous tenons nos promesses.** La taille, l'envergure et les compétences d'Actoria requièrent souvent différentes personnes du réseau pour vendre, négocier et livrer nos services. Nous ne nous engageons pas pour le compte des autres avant qu'ils ne nous signalent qu'ils sont prêts à assumer une responsabilité ; nos relations commerciales durent et prospèrent parce qu'elles sont basées sur un respect et une confiance mutuels.
- **La décision finale revient à la personne ou à l'équipe compétente.** Lorsque nous poursuivons une opportunité ou planifions un projet, nous encourageons une prise de décision conjointe, efficace et informée entre les membres clés du réseau, avec les responsabilités décrites dans notre modèle de fonctionnement.
- **Nous connaissons nos limites.** Bien que nos capacités soient étendues, nous sommes conscients de nos limites et nous demandons toujours les approbations nécessaires d'autres membres du réseau impliqués ou de la Direction du Réseau avant de nous engager sur de nouveaux secteurs ou de nouvelles zones géographiques.
- **Nos actes sont conformes à nos paroles.** Nous nous efforçons de tenir nos promesses, dans les temps indiqués et de la manière annoncée.

Création de valeurs Client

Questions-réponses pour le Principe d'action n° 3 sur la création de valeur client

Un chef d'entreprise d'une société informatique souhaite nous confier un projet de transmission de son entreprise mais son entreprise a une rentabilité négative. Et je ne pense pas que ce projet soit dans l'intérêt du client. Que dois-je faire ?

Vous ne devez pas accepter un projet si vous estimez qu'il n'apporte pas une réelle valeur au client.

Le fait de remettre en cause des propositions ou demandes qui ont peu de chance de résoudre le problème d'une entreprise cliente renforce notre crédibilité à ses yeux.

Il faut savoir se montrer honnête et courageux, parce que c'est la bonne attitude, mais aussi pour nous prémunir ultérieurement contre d'inévitables critiques de la part du chef d'entreprise, qui pourrait nous reprocher de ne rien lui avoir dit. Ces critiques fragilisent la relation avec le client et notre réputation.

Création de valeurs Client

Nous nous appuyons sur des méthodologies éprouvées et des capacités globales pour atteindre l'excellence auprès de nos clients.

- **La créativité nourrit la performance, qui nourrit à son tour l'innovation.** Actoria dépend de l'esprit innovateur de ses Membres du Réseau pour générer des améliorations et produire les architectures, systèmes, méthodes et applications différenciés qui alimentent notre croissance à mesure que nous utilisons et redéfinissons ces actifs précieux.
- **Nous évitons les transactions douteuses.** Actoria s'interdit toute transaction paraissant illégale ou contraire aux pratiques, qui fausserait l'exactitude des comptes ou des résultats des parties impliquées dans la transaction.

Création de valeurs Client

Nous dépassons les limites organisationnelles, culturelles et géographiques pour affecter la bonne personne à chaque fonction, pour nous efforcer d'impliquer les meilleures compétences de l'entreprise et ainsi aider nos clients à atteindre une haute performance.

- **Nous constituons les meilleures équipes pour créer de la valeur.** Nous rassemblons, dans des équipes réelles et virtuelles, des Membres du Réseau issus de différents domaines d'expertise, de différentes entités et localisations. Les limites organisationnelles et géographiques ne doivent pas nous empêcher de prendre les bonnes décisions.
- **Nous nous aidons les uns les autres.** La culture du réseau Actoria signifie que nous pouvons contacter des personnes que nous n'avons jamais rencontrées pour avoir accès à leur expertise ou à leur opinion. Nous répondons à leurs demandes avec enthousiasme, car elles sont motivées par la volonté de répondre aux besoins des clients.
- **Nous trouvons des solutions pour Actoria.** Nous voulons contribuer aux objectifs au niveau des entités locales, mais nous devons également « trouver des solutions » pour Actoria dans son ensemble, ce qui nécessite d'équilibrer les priorités.

Création de valeurs Client

Nous dirigeons notre réseau comme un réseau profondément international en appliquant des normes cohérentes au niveau chaque pays et en nous appuyant sur notre envergure internationale, et ce tout en restant attentifs aux besoins spécifiques de nos clients.

- **Tout comme nous, nos clients évoluent constamment.** Nous nous basons sur nos valeurs et méthodologies communes pour travailler efficacement avec d'autres sites géographiques, d'autres cultures, d'autres personnes et d'autres générations et ce afin de répondre aux besoins de nos clients.
- **Nous voulons être une référence pour les marchés locaux.** Actoria veut être reconnu comme un pôle d'excellence dans les milieux professionnels de chaque pays où l'entreprise déploie ses services en s'assurant de la cohérence de ses prises de position au niveau mondial.
- **Nous nous conformons à toutes les lois, qu'elles soient locales, nationales ou régionales.** Les Membres du Réseau d'Actoria, ainsi que les personnes agissant pour le compte d'Actoria, sont responsables de la connaissance des lois applicables et doivent travailler avec le Franchiseur pour assurer le respect de ces lois.

Création de valeurs Client

Nous protégeons et renforçons notre marque en opérant de manière éthique, en créant de la valeur et de la qualité et en communiquant de manière cohérente à l'échelle internationale.

- **Nous représentons la marque Actoria.** Le nom et la marque Actoria sont des actifs essentiels de notre réseau, de grande valeur, car ils nous différencient de nos concurrents. Notre comportement individuel et nos décisions commerciales, ainsi que les décisions que prend globalement l'entreprise mettent en valeur notre marque, de manière cohérente, dans le monde entier.

Nous faisons en sorte que nos dirigeants soient représentatifs de la nature internationale d'Actoria et de sa diversité.

- **Nous valorisons les différences culturelles.** Nous pensons que la reconnaissance culturelle doit être réciproque. Nous enseignons aux nouveaux collaborateurs la culture d'Actoria et nous apprenons aux Membres du Réseau à comprendre la culture de ceux qui nous rejoignent. Les personnes provenant de milieux et d'expériences divers apportent différentes façons de penser et génèrent généralement des réponses plus créatives. Toute entreprise a intérêt à accueillir ces différences.

- **Nous comprenons les différences culturelles.** Nous nous efforçons donc de créer un environnement où les personnes peuvent exprimer sans crainte leurs opinions. Nous encourageons les gens à faire part de leurs opinions et idées, ce qui implique de les aider à s'exprimer. Nous ne jugeons personne ayant des difficultés avec la langue ou la terminologie d'Actoria.

Création de valeurs Client

Nous protégeons la confidentialité des données personnelles et nous nous conformons aux lois relatives à la protection des données personnelles.

- Nous utilisons les données personnelles de manière responsable.

Tout usage ou partage de données personnelles doit être motivé par des fins commerciales impérieuses et légitimes. De nombreuses lois et nos contrats client déterminent la façon dont nous utilisons et partageons les données lors de nos prestations de services, et nous devons en toutes circonstances nous y conformer. Nous devons également évaluer l'impact des exigences de confidentialité des données lorsque nous développons de nouvelles offres de services.

- **Nous protégeons les données personnelles.** Nous assurons la protection physique et électronique **(des) les** données et ne plaçons jamais de données personnelles sur des ordinateurs et supports amovibles non chiffrés (clé USB, unités de sauvegarde, CD). Nous sécurisons les ordinateurs portables et autres appareils mobiles. Nous stockons toujours les copies papier de données personnelles (par exemple, numéros de carte de crédit, données financières et renseignements médicaux) dans des environnements sécurisés et ce exclusivement le temps nécessaire. Nous n'emportons jamais avec nous de données personnelles relatives à un client ou à Actoria lorsque nous quittons Actoria.

Esprit coopératif dans le réseau

Nous créons un avantage compétitif et renforçons notre position unique en collaborant, en nous associant et en partageant nos connaissances et notre expertise au sein de tout le réseau.

- **Nos Membres du Réseau, nos processus et nos actifs renforcent notre avantage concurrentiel.** Nos Membres du Réseau compétents et hautement formés, ainsi que notre logistique appropriée pour le marché, nous donnent de l'avance sur nos concurrents. Nos Membres du Réseau collaborent et partagent leurs connaissances au sein de l'organisation afin d'étendre les compétences et générer des innovations, qui nous permettent de répondre de manière appropriée aux besoins des clients.
- Nous offrons à nos clients le meilleur d'Actoria. Grâce à nos capacités de collaboration et de partage des informations, nos Membres du réseau peuvent s'appuyer sur l'esprit collaboratif des autres membres du réseau, notre leadership et nos capacités à livrer un service performant et exceptionnel aux clients, quel que soit le lieu où ils délivrent ce service.

Esprit coopératif dans le réseau

- **Nous favorisons les discussions ouvertes et encourageons les Membres du Réseau à demander de l'aide.** Nous recherchons le soutien de nos supérieurs chaque fois que nous sommes en difficulté.
- **Nous disons la vérité.** La communication transparente permet de mieux se comprendre les uns les autres, ce qui crée une atmosphère de confiance. Si une situation est dans le meilleur intérêt de l'entreprise mais pas dans celui d'un Membre du Réseau à titre individuel, nous nous efforçons d'être honnêtes, même si cela peut blesser. Certaines décisions sont difficiles à communiquer, mais nous devons être clairs sur nos intentions et confiants dans nos réalisations.
- **Nous sommes à l'écoute des autres.** Une bonne communication passe par l'écoute de l'autre plus que par la parole. Nous écoutons pour comprendre les intérêts de chacun et répondre de manière constructive à différentes opinions. Écouter signifie montrer que l'on comprend.
- **Responsabilité et humilité doivent aller de pair.** Nous sommes responsables d'équipes, de points de vue, de domaines d'expertise et de notre propre comportement. Nous sommes responsables de faire ressortir le meilleur en chacun de nous, de comprendre nos propres limites et d'essayer de collaborer lorsque c'est nécessaire.

Esprit coopératif dans le réseau

Nous avons confiance en nos collègues, en croyant en leurs capacités et leurs intentions, en exprimant clairement nos attentes, en les considérant comme responsables et en déléguant la prise de certaines décisions.

- **Nous croyons dans les capacités de chacun.** Nous attribuons des tâches et déléguons des décisions à des collaborateurs ou à des Membres du Réseau parce que nous savons que ces personnes sont compétentes et assument leurs responsabilités. La réussite d'une équipe réside dans le fait de déléguer certaines tâches à des experts issus de différents domaines tout en les soutenant au cours du processus.
- **Nous incitons nos Membres du Réseau à définir des objectifs clairs sur leur zone.** Nous savons ce qu'il nous est demandé ou, dans le cas contraire, nous essayons de le comprendre dans les meilleurs délais. Nous évaluons les Membres du Réseau par rapport aux objectifs commerciaux, aux autres Membres du Réseau et nous tenons chacun responsable de ses propres résultats.
- **Nous croyons dans l'initiative de chacun.** Nous supposons que les Membres du Réseau veulent la réussite du réseau et veulent contribuer à cette réussite. Nous nous encourageons les uns les autres à élargir et à poursuivre les opportunités dans et au-delà de nos capacités.

Excellence

Nous cherchons à comprendre les différents points de vue et à créer un environnement positif et valorisant, au sein duquel les Membres du Réseau de talents divers peuvent s'épanouir et réussir.

- **Tout le monde compte.** Actoria respecte ses Membres du Réseau quel que soit leur niveau ou leur entité et reconnaît la valeur de chaque contribution. Nous avons conscience de la contribution de chacun au succès d'Actoria.
- **Notre diversité est un atout.** Chacun apporte une expérience, des talents et des horizons distincts. En embrassant nos différences, nous pouvons mieux nous soutenir et ainsi mieux servir nos clients.
- **Nous avons confiance en nos compétences et faisons preuve d'optimisme dans notre travail.** Notre persévérance et nos activités orientées vers les objectifs nous permettent de ne pas perdre de vue les accomplissements futurs lorsque des obstacles se posent. Une attitude positive augmente les chances de succès.

Excellence

Nous aidons chacun à développer des compétences spécialisées en encourageant à prendre davantage de responsabilités et en permettant à chacun de développer sa confiance, ses compétences et sa valeur sur le marché.

- **Nous voulons que chacun donne le meilleur de lui-même.** Nous faisons le maximum pour accroître nos compétences et approfondir nos talents, grâce à l'encouragement de la direction de Réseau qui cherche toujours des moyens de stimuler notre évolution. Nous savons que si nous acceptons un nouveau rôle plus large, avec tout ce que cela comporte de risque et de récompense potentiels, la direction de Réseau sera là pour nous soutenir.
- **Nous sommes ouverts à la critique.** Les critiques constructives sont une source d'enseignement et nous permettent de nous améliorer. Ce sont des opportunités de faire mieux la prochaine fois et de regarder vers l'avenir.
- **Nous attendons de nos Membres du Réseau qu'ils développent activement des compétences propres au marché.** Actoria recherche des personnes ayant un ensemble de compétences techniques, fonctionnelles et spécifiques pour servir les clients. Bien que les rôles ne demandent pas et ne développent pas tous les mêmes compétences spécialisées, nos Membres du Réseau essaient toujours de contribuer et de ne pas rester inactifs.

Intégrité

Nous créons un environnement sécurisé et valorisant pour les Membres du Réseau : un environnement qui encourage les débats ouverts, donne la possibilité à chacun de s'exprimer et permet de soulever certains problèmes sans crainte de représailles.

- **Nous nous exprimons sans peur.** Quel que soit notre niveau de carrière, notre culture de réseau exige que nous nous exprimions sans crainte et soyons réceptifs aux points de vue des autres. Signaler les problèmes et/ou les résoudre au plus tôt est déterminant pour le réseau Actoria et pour nos clients.
- **Nous nous concentrons sur le message et non sur le messager.** Les idées d'un Membre du Réseau ne doivent pas être jugées en fonction de son accent, de sa langue, de sa maîtrise du « langage » de l'entreprise ou notre incapacité à écouter.
- **Nous sommes sincères.** Chacun de nous est responsable de créer un environnement où les autres peuvent exprimer sincèrement et ouvertement leurs préoccupations, sans crainte de représailles.
- **La confiance se gagne.** Les compétences, l'intention et le caractère d'une personne sont à la base d'une relation de confiance. Nous persévérons pour maîtriser nos compétences professionnelles, nous sommes honnêtes dans nos démarches et notre manière de décrire nos qualités à nos collègues et nos clients.

Intégrité

Nous créons un environnement sécurisé et valorisant pour les Membres du Réseau : un environnement qui encourage les débats ouverts, donne la possibilité à chacun de s'exprimer et permet de soulever certains problèmes sans crainte de représailles.

Nous représentons Actoria et agissons toujours avec professionnalisme. Que ce soit sur notre lieu de travail, lors de déplacements professionnels, de formations ou d'évènements avec des clients ou des collègues, nous sommes toujours des ambassadeurs d'Actoria - notre comportement est un miroir de nous-mêmes et d'Actoria. En tant qu'entreprise et à titre individuel, nous devons en permanence satisfaire aux normes les plus élevées d'éthique, de professionnalisme et de respect et ce lorsque nous sommes en situation professionnelle.

Confidentialité

Nous protégeons les informations de nos clients et des autres entreprises, et respectons les droits de propriété intellectuelle.

- **Nous protégeons les informations confidentielles.** Les informations confidentielles s'entendent des informations ou des données, qui ne sont pas généralement accessibles au public et qui sont générées, collectées ou utilisées par Actoria en relation avec ses activités commerciales et de développement, avec ses clients et/ou ses Membres du Réseau. Lorsqu'un client ou autre nous confie des informations confidentielles, nous nous assurons de comprendre et respecter les obligations légales que cela implique.
- **Nous n'utilisons les informations confidentielles que lorsque c'est permis.** Nous n'utilisons les informations confidentielles que pour l'objectif indiqué. Une fois l'objectif caduc, nous détruisons les copies imprimées, sauf prescription contraire énoncée dans les contrats ou nos politiques internes.
- **Nous obtenons la permission de partager les informations concernant d'autres Membres du Réseau.** Nous ne procédons à aucune révision, discussion, divulgation, copie ou usage d'informations de copyright, de licence ou de données confidentielles d'Actoria, d'un client ou d'un tiers sans obtenir l'autorisation spécifique. Nous nous montrons toujours très prudents lorsque nous parlons « affaires » hors d'Actoria, sur Internet, en présence d'inconnus (dans un ascenseur par exemple), en famille ou avec des amis. Si nous n'avons pas la certitude que certaines informations sont confidentielles, nous les traitons comme telles.
- **Nous respectons les droits de chacun.** Le fait qu'une information puisse être téléchargée depuis Internet ne signifie pas qu'elle peut être utilisée librement.

Conflit d'intérêts

Nous évitons les conflits d'intérêts, avérés ou perçus comme tels, et nous nous assurons que nos relations personnelles et nos activités financières ne compromettent pas l'objectivité ou la réputation d'Actoria.

- Nos activités et intérêts d'ordre personnel, social et financier ne doivent pas interférer avec notre objectivité et notre obligation de servir les intérêts d'Actoria dans le respect de nos valeurs fondamentales, de notre Code de conduite des affaires et de nos politiques internes, ou compromettre l'objectivité ou la réputation d'Actoria, y compris en créant des conflits apparents pour Actoria. Nous ne laissons pas les intérêts, investissements et activités d'ordre personnel (y compris lorsqu'ils concernent des membres de la famille) entrer en conflit avec notre travail et la façon dont nous servons nos clients.
- Nous évitons les conflits d'intérêts, et lorsque l'éventualité d'un conflit se présente, nous devons en parler. Il est simple de signaler des problèmes éventuels, souvent **(solvable) solutionnables**, et chaque Membre du Réseau doit faire preuve d'un jugement éclairé et privilégier la communication avec la Direction du Réseau. Si un franchisé n'est pas certain de la potentielle nature conflictuelle d'une situation, il doit contacter la Direction du Réseau.

Concurrence

Nous nous montrons courtois mais déterminés face à la concurrence.

- **Tout échange avec nos concurrents comporte un risque.** Assurez- vous que vous avez compris les règles régissant les interactions avec les concurrents, car toute interaction avec un concurrent, notamment accord d'association, joint-venture, alliance et autres formes de collaboration, partage d'informations, tables rondes ou réunions d'association corporative, peut être examinée de près et être contraire à la vocation du réseau Actoria.
- Concurrents aujourd'hui, partenaires **(un espace de trop)** demain. **Au vu de l'évolution du marché, des offres d'Actoria et du climat général,** nous sommes amenés à travailler avec nos concurrents dans divers contextes où ils sont tantôt concurrents, tantôt partenaires. Nous devons comprendre les raisons de la collaboration avant de partager toute information confidentielle avec un partenaire, et ce partage d'informations doit être uniquement motivé par des fins légitimes.

Sécurité des données

Nous utilisons la technologie électronique de manière responsable et professionnelle.

- **Nous sécurisons les données.** Nous protégeons la technologie et les informations qui nous sont confiées en les cryptant lorsque nous les plaçons sur des supports mobiles. Nous sécurisons nos dispositifs technologiques à l'aide de logiciels et de configurations de sécurité. Nous n'installons pas de logiciels et ne modifions pas des configurations qui compromettent la sécurité de notre technologie.
- **Nous ne partageons des données qu'en cas de nécessité opérationnelle.** Nous ne partageons des informations (via e-mails, publications sur les réseaux sociaux et autorisations d'accès aux systèmes) que dans le cas d'une nécessité opérationnelle validée. Nous n'accédons, ni ne détenons des informations dont nous n'avons pas besoin. Nous ne conservons pas les informations lorsque ce n'est plus nécessaire.
- **Nous nous conduisons de manière professionnelle.** Nous menons de manière professionnelle nos interactions numériques. Nous nous comportons de manière appropriée même lorsque nous sommes seuls. Nous utilisons la technologie fournie par Actoria uniquement à des fins commerciales et pour un usage personnel limité et approprié.

Sécurité des données

Nous utilisons les réseaux sociaux de manière respectueuse et professionnelle.

Notre participation à des réseaux sociaux, blogs et à des forums nous permet de démontrer qu'Actoria est une entreprise d'innovation et de collaboration. Les échanges en ligne sont un moyen pour nous de promouvoir nos capacités et de consolider nos relations et notre réputation. Lorsque vous utilisez ces sites :

- **Communiquez de manière respectueuse** : ne publiez jamais de contenu agressif, malveillant, obscène, menaçant ou intimidant, ou impliquant des propos ethniques, religieux ou sexistes ou autres déclarations diffamatoires, lorsque ce message ou cette publication implique Actoria, nos activités, nos clients, nos partenaires ou nos Membres du Réseau.
- **Basez-vous sur les faits et définissez le contexte** : vos communications personnelles en ligne doivent être fidèles à la réalité et étayées par des faits.
- **Faites preuve de transparence et indiquez votre identité et votre lien avec Actoria**. Assurez-vous que votre lien avec Actoria est suffisamment clair lorsque vous faites des commentaires ayant trait à Actoria.
- **Protégez la confidentialité et la propriété intellectuelle** : respectez l'ensemble des lois sur les droits d'auteur, les droits des marques, la protection des informations confidentielles et autres lois relatives à la propriété intellectuelle. N'indiquez pas sur les réseaux sociaux qu'une entreprise est cliente d'Actoria sans autorisation préalable.
- **Demandez une autorisation avant de parler au nom d'Actoria** : vous devez obtenir les approbations adéquates pour communiquer la position officielle d'Actoria sur un sujet en relation avec ses activités. Évitez de faire des déclarations sur les réseaux sociaux tant que vous n'avez pas obtenu les approbations requises, car elles seront perçues par les autres comme énonçant la position officielle d'Actoria.

Vos responsabilités

Actoria attend de vous que vous agissiez en toutes circonstances conformément à l'éthique, à la loi et au Code de conduite des affaires et politiques d'Actoria.

- **Le non-respect du Code de conduite des affaires rompt la confiance d'Actoria et de ses clients envers vous** et peut entraîner une mesure disciplinaire pouvant aller jusqu'à l'exclusion du réseau et éventuellement engager votre responsabilité.
- **Parlez sans crainte ou agissez.** Il incombe à chaque Membre du Réseau de faire part de ses inquiétudes lorsqu'il est victime ou témoin d'une conduite contraire à l'éthique ou à la loi, ou frauduleuse. Nous avons conscience que le fait de signaler le comportement d'un autre peut être délicat. Mais nous avons tous un rôle à jouer pour protéger ce qui nous est cher... notre crédibilité auprès des clients, notre environnement de travail, les autres Membres du Réseau, notre image de marque, nos résultats financiers et nos actionnaires. Vous jouez un rôle crucial. Si vous avez une préoccupation d'ordre éthique, vous avez le droit de vous exprimer, et nous souhaitons que vous vous exprimiez.
- **Actoria ne tolérera aucune forme de représailles contre un franchisé** signalant un problème d'éthique en toute bonne foi ou participant à une enquête en cas de violation présumée du Code de conduite des affaires. Si vous avez été victime ou témoin de telles représailles, veuillez nous le signaler.
- **En cas de problèmes ou de questions, adressez-vous au franchiseur ou l'un de ses représentants.** Dès qu'un problème éthique se présente, nous vous prions d'en parler à quelqu'un. Vous pouvez le faire de nombreuses façons, et la plus efficace dépendra de la nature du problème.
- **Tout Membre du Réseau d'Actoria ayant enfreint une quelconque partie du Code de conduite des affaires,** des politiques ou procédures d'Actoria peut faire l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à l'exclusion du réseau. En outre, dans certains cas, Actoria peut être soumis à une obligation légale ou autre obligation, ou juger qu'il est de son devoir de communiquer les résultats d'une enquête aux autorités compétentes.

Responsabilités de Actoria

Nous ne tolérons pas les représailles contre tout Membre du Réseau ayant signalé de bonne foi un problème éthique ou juridique.

- Les Membres du Réseau qui s'en prennent à un autre parce qu'il a signalé un problème éthique ou juridique de bonne foi feront l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à l'exclusion du Réseau. Les représailles pour signalement d'un problème éthique ou juridique peuvent prendre de nombreuses formes et avoir de nombreuses origines, et aucunes ne seront acceptées.
- Il peut s'agir d'un acte subtil, comme le fait de modifier un accord entre Membres du Réseau dont le franchiseur n'est pas informé, ou de ne pas partager des informations importantes.
- Cela peut inclure des comportements d'exclusion, comme le fait de le priver d'opportunités de mandats sur sa zone.
- Cela peut venir d'une personne différente que celle visée par l'allégation, comme un ami proche mis au courant lors du signalement et qui se livre à des comportements subtils ou d'exclusion tels que ceux décrits ci-dessus.