

SYSTÈME DE GESTION DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

TELLE QUE DÉFINIE DANS LA RÉGLEMENTATION FIDI FAIM STANDARD 3.2



Lorsque nous agissons en tant que booker du déménagement, nous devons contrôler et garantir une performance de qualité dans notre chaîne d'approvisionnement, comme nous le démontrons dans la présente PROCÉDURE DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT.

Gestion des fournisseurs de services

Nous évaluons, sélectionnons et approuvons nos prestataires de services.

Notre responsable des ventes tient constamment à jour une liste de PRESTATAIRES DE SERVICES AGRÉÉS (document réf. V-002) accessible à notre personnel dans notre système informatique, afin qu'il puisse sélectionner et utiliser les prestataires appropriés pour la prise en charge des biens du client et de leurs spécificités. Veuillez vous référer à notre PROCÉDURE POUR LES PRESTATAIRES DE SERVICES (doc réf. V-003) concernant notre processus d'évaluation, de sélection et d'approbation de nos prestataires de services.

Fournisseur de services = une personne ou une entité sélectionnée par Henri Harsch pour fournir des services spécifiques nécessaires à l'exécution du contrat entre Harsch et ses clients. Les fournisseurs de services comprennent les agents d'origine et de destination, les entreprises de camionnage, les transporteurs aériens et maritimes, les courtiers clients et tout service tiers (électriciens, spécialiste du piano, etc.).

Les prestataires de services agréés sont sélectionnés sur :

1. Niveaux de qualité et performance
2. Spécificités
3. Prix
4. Accords / contrats commerciaux et d'affaires
5. Solvabilité des fournisseurs

Conformément au processus interne de Henri Harsch :

Notre coordinateur de déménagement doit fournir des instructions écrites claires et complètes à notre prestataire de services, dans le temps imparti et dans le délai fixé par le FAIM, y compris des instructions de facturation et/ou la preuve d'un contrat en cours et d'accords écrits avec les clients (particuliers ou entreprises).

Si notre coordinateur de déménagement ou/et notre chef d'équipe identifie une défaillance de service (performance de qualité ou mauvais payeurs), il doit immédiatement en informer son responsable qui enquêtera sur la résolution du cas et définira un plan d'action actif et/ou mettra en œuvre des mesures correctives avec les parties impliquées.

Le client doit être informé de toute défaillance du service survenant au cours de l'expédition de ses articles ménagers, par téléphone en cas d'urgence et par confirmation écrite/notification par courrier électronique.

Le gestionnaire peut appeler directement le client et/ou notre prestataire qui a manqué à son obligation de service, si nécessaire. En cas de mauvais niveau de service, de mauvais payeurs ou de comportement non professionnel, le prestataire sera "blacklisté" sur notre liste de prestataires de services agréés afin de s'assurer que notre personnel n'utilisera plus ses services jusqu'à ce qu'il puisse démontrer qu'il a agi et mis en œuvre des mesures correctives.

Gestion de la qualité

Comme décrit dans notre POLITIQUE DE QUALITÉ documentée (doc réf. P-014), notre performance en matière de qualité met l'accent sur les principaux éléments suivants :

Nous visons la satisfaction totale du client à toutes les étapes de son déménagement, depuis le début (enquête préalable au déménagement), l'emballage jusqu'à la livraison (y compris les services à la clientèle et le processus de réclamation, le cas échéant).

Nous cherchons à établir des relations à long terme avec nos clients en écoutant et en anticipant leurs besoins et leurs attentes, et en améliorant constamment la qualité de notre service, conformément à la norme FAIM 3.2.

Notre personnel formé et qualifié développe continuellement ses connaissances et ses compétences pour le bénéfice de tous : nos clients, nos comptes d'entreprise, nos fournisseurs, nos partenaires, nos agents et la direction de Henri Harsch. Nous développons et améliorons nos services par le biais d'un apprentissage et d'une communication continus.

La sécurité et l'efficacité sont également nos priorités à toutes les étapes de nos opérations. Notre objectif est de réduire tous les risques pour nos clients et leurs biens, pour le personnel de Henri Harsch et les parties externalisées.

En respectant toujours nos valeurs éthiques, nous adaptons nos ressources pour assurer notre croissance et notre développement et maintenir une base financière solide.

Toutes nos activités et tous nos processus internes sont mis en œuvre conformément à nos certifications : ISO 9001 et 14001 et à la norme FIDI FAIM 3.2 pour les services de déménagement intercontinentaux.

Nous travaillons de manière éthique, honnête, saine et responsable, en remplissant nos engagements légaux et en respectant l'environnement dans un esprit de développement durable.

Les parties doivent s'assurer qu'elles respectent les exigences minimales de la norme FAIM :

- Sensibilisation à la norme FAIM dans notre chaîne d'approvisionnement
- Communication : notre procédure de chaîne d'approvisionnement est communiquée aux parties externes > incluse dans notre devis et/ou nos instructions d'expédition. Cette procédure de chaîne d'approvisionnement est mise à la disposition de notre personnel dans notre système informatique et notre manuel de qualité.
- Processus d'escalade / processus d'actions correctives : nous contrôlons les performances en matière de qualité dans notre chaîne d'approvisionnement. Nous traitons tout problème qui pourrait survenir dans votre chaîne d'approvisionnement par des plans d'action correctifs ou préventifs immédiats que la direction de Harsch décide de mettre en œuvre.

Gestion de la protection des données personnelles

Nous veillons à ce que les informations personnelles soient collectées, utilisées, conservées, divulguées et éliminées conformément aux engagements décrits dans notre PROCÉDURE DE PROTECTION DE LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES (doc réf. INF-013).

La procédure de gestion de la protection des données (privées) de Henri Harsch inclut les principes FAIM suivants en matière de protection de la vie privée :

- 1. Gestion** : Nous définissons, documentons, communiquons et attribuons la responsabilité de nos politiques et procédures en matière de protection de la vie privée.
- 2. Information** : Nous vous informons de nos politiques et procédures en matière de protection de la vie privée et indiquons les raisons pour lesquelles les informations personnelles sont collectées, utilisées, conservées et divulguées.
- 3. Choix et consentement** : Nous décrivons les choix qui s'offrent à l'individu (clients privés ou comptes d'entreprise) et obtenons son consentement implicite ou explicite en ce qui concerne la collecte, l'utilisation et la divulgation d'informations personnelles.
- 4. Collecte** : Nous collectons des informations personnelles uniquement aux fins indiquées dans l'avis.
- 5. Utilisation, conservation et élimination** : Nous limitons l'utilisation des informations personnelles aux fins identifiées dans l'avis et pour lesquelles la personne (client privé ou comptes d'entreprise) a donné son consentement implicite ou explicite. Nous ne conservons les informations personnelles qu'aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs fixés ou que l'exigent la loi ou les réglementations, et nous les éliminons ensuite de manière appropriée.
- 6. Accès** : Nous permettons aux particuliers (clients privés ou comptes d'entreprise) d'accéder à leurs informations personnelles pour les consulter et les mettre à jour.
- 7. Divulgarion à des tiers** : Nous ne divulguons des informations personnelles à des tiers qu'aux fins indiquées dans l'avis et avec le consentement implicite ou explicite de la personne concernée.
- 8. La sécurité au service de la vie privée** : Nous protégeons les informations personnelles contre tout accès non autorisé (à la fois physique et logique).
- 9. Qualité** : Nous conservons des informations personnelles exactes, complètes et pertinentes aux fins indiquées dans l'avis.
- 10. Contrôle et application** : Nous contrôlons le respect des politiques et procédures de Harsch en matière de protection de la vie privée et la manière dont nos procédures traitent les plaintes et les litiges liés à la protection de la vie privée (avec une procédure d'escalade).

Gestion de la lutte contre la corruption

Harsch Management atténue le risque de corruption dans sa chaîne d'approvisionnement.

Nous démontrons notre engagement en faveur d'une approche de tolérance zéro à l'égard des pots-de-vin et de la corruption en signant le chapitre ABC de FIDI, qui porte sur les thèmes minimaux suivants :

- **Risques** : Nous procédons à une évaluation des risques liés à notre chaîne d'approvisionnement afin d'atténuer les risques de corruption. Voir ci-dessous.
- **Diligence raisonnable** : Nous prenons des mesures de diligence raisonnable appropriées à l'égard de notre chaîne d'approvisionnement afin d'atténuer le risque de pots-de-vin et de corruption. Voir ci-dessous.
- **Communication** : Nous communiquons nos procédures à notre chaîne d'approvisionnement afin d'atténuer le risque de corruption, au moyen d'un lien dans notre devis et/ou dans notre document d'instructions de travail/d'expédition.

Qu'est-ce que la corruption ?

La corruption est le fait d'offrir, de promettre, de donner, d'accepter ou de solliciter un avantage pour inciter à agir. Elle est illégale et constitue un abus de confiance. Un pot-de-vin est une incitation ou une récompense offerte, promise ou fournie dans le but d'obtenir un avantage commercial, contractuel, réglementaire ou personnel.

Harsch Management et la FIDI ne toléreront pas la corruption

La corruption, les pots-de-vin ou les tentatives de corruption sont inacceptables. Cela vaut aussi bien pour l'offre que pour l'acceptation d'un pot-de-vin. Elle va à l'encontre de nos valeurs fondamentales qui consistent à mener nos activités dans le respect des normes juridiques, morales et éthiques les plus strictes. Les pots-de-vin et la corruption sont couverts par diverses lois et statuts internationaux. Ces lois exigent souvent que les entreprises, y compris les sociétés affiliées à FIDI, mettent en place des mesures rigoureuses et proactives pour détecter et prévenir les pratiques de corruption.

Déclaration de la charte anti-corruption

En tant qu'affiliés de FIDI, nous nous engageons à adopter un comportement légal et éthique et à ne rien faire qui puisse nuire aux intérêts de Henri Harsch HH SA, de FIDI et de ses affiliés, de ses clients ou de ses comptes d'entreprise, de ses fournisseurs. Henri Harsch HH SA, FIDI et ses affiliés prendront des mesures pour s'assurer qu'ils sont pleinement conscients des réglementations applicables et surveilleront leurs employés et leurs partenaires commerciaux pour garantir une conformité totale et continue.

Conformité juridique

Harsch HH SA et les sociétés affiliées à FIDI veilleront à connaître toutes les lois applicables en matière de lutte contre les pots-de-vin et la corruption dans toutes les juridictions dans lesquelles elles opèrent, et à respecter et à faire respecter ces lois.

Les lois qui s'appliquent à des activités commerciales internationales particulières comprennent celles des pays dans lesquels ces activités se déroulent, ainsi que d'autres qui - comme la loi américaine sur les pratiques de corruption à l'étranger (FCPA) et la loi britannique sur la corruption (Bribery Act 2010) - régissent les activités internationales des entreprises et des citoyens nationaux en ce qui concerne leur conduite à la fois sur le territoire national et à l'étranger.

En tant que société affiliée à FIDI, nous devons nous assurer que nous connaissons et respectons les lois applicables.

Comportement éthique

Pour démontrer son engagement, FIDI et ses affiliés s'engagent à adopter une approche de tolérance zéro à l'égard des pots-de-vin et de la corruption.

À tout moment, FIDI et ses affiliés agiront de manière professionnelle, équitable et avec la plus grande intégrité dans toutes leurs transactions et relations d'affaires. Cette règle s'appliquera partout où elles exercent leurs activités.

En tant qu'entreprise affiliée à FIDI, nous devons nous assurer que nous connaissons et respectons l'approche de tolérance zéro à l'égard des pots-de-vin et de la corruption.

Engagements envers les valeurs de la FIDI

Cette charte ABC est formellement intégrée à la norme de qualité FAIM 3.2. En acceptant et en s'engageant à respecter cette Charte, Harsch et tous les affiliés de FIDI s'engagent à :

1. Ne jamais s'engager dans une quelconque forme de corruption, que ce soit directement ou par l'intermédiaire d'un tiers.
2. Ne jamais proposer ou effectuer un paiement irrégulier, ou autoriser un paiement irrégulier (en espèces ou autre) à une personne, y compris à un fonctionnaire local ou étranger, où que ce soit dans le monde.
3. Ne jamais tenter d'inciter une personne ou un fonctionnaire local ou étranger à agir de manière illégale ou inappropriée.
4. Ne jamais offrir ou accepter de l'argent ou toute autre chose de valeur, comme des cadeaux, des pots-de-vin ou des commissions, dans le cadre de la passation d'un marché ou de l'attribution d'un contrat.
5. Ne jamais offrir ou donner un cadeau ou une marque d'hospitalité à un fonctionnaire ou à un représentant du gouvernement s'il y a une attente ou une implication d'une faveur en retour.
6. N'acceptez jamais un cadeau de la part d'un partenaire commercial s'il est suggéré qu'une faveur en retour est attendue ou sous-entendue.

7. Ne jamais faciliter les paiements pour obtenir un niveau de service auquel on n'aurait normalement pas droit.
8. Ne négligez jamais ou n'omettez pas de signaler aux autorités compétentes tout indice de paiement irrégulier.
9. Ne jamais inciter ou aider une autre personne à enfreindre une loi ou un règlement applicable.

Gestion de l'antitrust

Harsch Management atténue le risque de non-conformité aux règles antitrust dans le cadre de ses activités.

Qu'est-ce qu'un cartel?

Un cartel est un accord, une pratique concertée ou une conspiration entre concurrents pour fixer les prix, soumettre des offres collusoires, diviser ou partager les marchés et, plus généralement, restreindre la concurrence.

Un cartel est considéré comme la violation la plus grave des lois antitrust dans la plupart des juridictions, ce qui peut conduire à l'imposition d'amendes importantes et, dans certaines juridictions, à des sanctions pénales.

Nous, en tant que membre de FIDI, ne tolérerons pas la conduite d'un cartel.

La FIDI respecte les lois et réglementations antitrust des pays dans lesquels elle opère et demande à ses affiliés de faire de même. La participation à un cartel est inacceptable. Elle va à l'encontre des valeurs fondamentales de FIDI, à savoir une concurrence libre et loyale, fondée sur la valeur ajoutée de ses produits et services.

Les lois et règlements qui sanctionnent la conduite des cartels sont en place dans la plupart des juridictions. Ces lois et réglementations sont conçues pour promouvoir une concurrence libre et loyale et pour protéger les consommateurs.

Nous sommes déterminés à soutenir la lutte contre les cartels, qui restreignent la concurrence entre les fournisseurs au détriment des clients, et à démontrer notre engagement en faveur d'une approche de tolérance zéro en matière d'antitrust en signant la déclaration du chapitre ATC de FIDI qui porte sur les sujets suivants :

En tant que membres des sociétés affiliées à FIDI, nous nous engageons à adopter un comportement légal et éthique et à nous abstenir de toute activité susceptible de nuire aux intérêts de FIDI, des autres sociétés affiliées, des clients ou de l'industrie. La FIDI et ses affiliés prendront des mesures pour s'assurer qu'ils sont pleinement informés des lois et réglementations antitrust applicables en ce qui concerne les ententes et autres violations des lois antitrust, et surveilleront leurs employés et partenaires commerciaux pour s'assurer qu'ils respectent pleinement et continuellement ces lois et réglementations.

Conformité juridique

En tant qu'entreprise affiliée à FIDI, nous veillerons à ce qu'elles soient au courant de toutes les lois et réglementations applicables aux pratiques anticoncurrentielles dans toutes les juridictions dans lesquelles elles opèrent, et à ce qu'elles obéissent et respectent ces lois et réglementations.

En tant que société affiliée à FIDI, nous veillerons à ce qu'elles connaissent et respectent les lois et réglementations applicables en matière d'ententes.

Comportement éthique

Pour démontrer notre engagement, nous, ainsi que FIDI et ses affiliés, nous engageons à adopter une approche de tolérance zéro à l'égard de la conduite des cartels. À tout moment, nous, ainsi que FIDI et ses affiliés, agissons de manière professionnelle, équitable et avec la plus grande intégrité dans toutes les transactions et relations commerciales. Ceci s'appliquera partout où ils opèrent.

Code de conduite :

En acceptant et en nous engageant à respecter la présente Charte antitrust de la FIDI, nous nous engageons à :

1. Ne jamais établir de contact direct ou indirect (par l'intermédiaire de tiers, y compris des agents, des fournisseurs ou des clients) avec un concurrent réel ou potentiel ou un autre tiers, dans le but de s'engager dans un comportement d'entente.
2. Ne jamais proposer ou conclure un accord, directement ou indirectement, de manière formelle ou informelle, avec des concurrents actuels ou potentiels, sur des questions sensibles liées à la concurrence, notamment :
 - Fixation des prix
 - Diviser ou partager des marchés, des clients, des territoires
 - Truquer une procédure d'appel d'offres
3. Signaler toute indication ou initiative de comportement commercial anticoncurrentiel inapproprié de la part d'un concurrent réel ou potentiel conformément à votre procédure de signalement interne, y compris, mais sans s'y limiter, à votre service juridique et/ou aux autorités antitrust compétentes.
4. Ne pas participer à une réunion d'une association professionnelle au cours de laquelle des questions sensibles liées à la concurrence sont discutées. Si de tels sujets sont abordés au cours d'une réunion, les employés des sociétés affiliées à la FIDI doivent immédiatement demander la fin de la discussion. Si ce n'est pas le cas, ils doivent quitter la réunion et demander que cela soit consigné dans le procès-verbal de la réunion.
5. Veiller à ce que l'ensemble de la correspondance interne et externe, y compris les courriels et les textes, ainsi que les documents, les discussions et les déclarations publiques ne contiennent aucune déclaration susceptible d'être mal interprétée par des tiers ou par les autorités antitrust et les tribunaux dans le cadre d'une éventuelle enquête antitrust.
6. Faire preuve d'indépendance de jugement dans la fixation des prix ou la vente de tout produit et/ou service.
7. Limiter les informations discutées lors des négociations commerciales, avec des concurrents ou d'autres tiers, ou divulguées à ceux-ci, à ce qui est strictement nécessaire à la réalisation ou à l'évaluation de la transaction.

Cette procédure relative à la chaîne d'approvisionnement est revue au moins une fois par an par la direction de Harsch, mise à jour si nécessaire, communiquée au personnel de Harsch dans le cadre des politiques internes de Harsch. Cette procédure de chaîne d'approvisionnement s'applique également à notre succursale affiliée, Harsch Laufenburg.