

A solid red circle is positioned on the left side of the page, partially cut off by the edge.

Code de conduite

à destination des

fournisseurs / partenaires

EOS ne choisit pas ses fournisseurs / partenaires / prestataires de services sur les seuls critères économiques. L'entreprise veille également à ce que ses fournisseurs œuvrent à la protection de l'environnement, respectent les droits de l'homme, se conforment aux normes sociales et aux règles du droit de travail, et luttent contre la discrimination et la corruption. Dans la conduite de leurs activités, les fournisseurs d'EOS sont tenus de se conformer à la réglementation applicable et aux normes internationales en vigueur dans le domaine environnemental, social et en matière de gouvernance (critères ESG). Les partenaires d'EOS doivent également s'assurer que leurs propres fournisseurs et sous-traitants respectent bien lesdits normes, règles et critères.

Sommaire

Introduction	3
1 Dispositions générales	4
1.1 Conformité à la réglementation en vigueur	4
1.2 Continuité de l'activité	4
1.3 Formation et sensibilisation des collaborateurs	4
1.4 Amélioration continue	5
1.5 Reporting et enquêtes sur les irrégularités présumées ou avérées	5
2 Droits de l'homme	5
2.1 Recouvrement éthique	5
2.2 Traitement et protection des données	6
3 Droit du travail	7
3.1 Conditions de travail	7
3.2 Liberté d'association et droit de négociation collective	7
3.3 Interdiction du travail forcé et du travail des enfants	8
3.4 Professionalisme, promotion de la diversité et de l'inclusion et lutte contre la discrimination	8
4 Environnement	8
4.1 Responsabilité environnementale	8
5 Lutte contre la corruption	9
5.1 Corruption	9
5.2 Conflits d'intérêts	9
6 Signalement	10
7 Contact chez EOS	10

Introduction

Notre entreprise opère dans le secteur de l'acquisition et le recouvrement de créances. Dans la conduite de nos activités, nous nous engageons à adopter un comportement éthique et responsable. Notre système de gestion de la conformité permet de limiter les risques de violation des règles en vigueur. Nos fournisseurs/partenaires jouent un rôle essentiel dans la réalisation de cet objectif. Le présent Code respecte les principes du Pacte mondial des Nations Unies, les dispositions du Code de conduite interne d'EOS, les exigences du groupe Otto ainsi que les normes sectorielles fixées par la BDIU et la FENCA. Nous nous engageons à respecter les normes les plus strictes et tenons à ce que nos fournisseurs/partenaires/prestataires de services respectent également lesdites normes.

Droits de l'homme :

Principe 1 : Les entreprises s'engagent à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme.

Principe 2 : Les entreprises s'engagent à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme.

Droit du travail :

Principe 3 : Les entreprises s'engagent à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.

Principe 4 : Les entreprises s'engagent à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.

Principe 5 : Les entreprises s'engagent à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.

Principe 6 : Les entreprises s'engagent à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

Environnement :

Principe 7 : Les entreprises s'engagent à faire preuve de vigilance face aux problèmes relatifs à l'environnement face aux problèmes touchant l'environnement.

Principe 8 : Les entreprises s'engagent à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

Principe 9 : Les entreprises s'engagent à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Lutte contre la corruption :

Principe 10 : Les entreprises s'engagent à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Les fournisseurs / partenaires / prestataires de services d'EOS ainsi que leurs filiales et leurs sous-traitants sont tenus d'intégrer le présent Code de conduite à la relation commerciale nouée avec EOS et de sensibiliser leurs collaborateurs à ces thématiques. Ils peuvent également posséder leur propre Code de conduite Fournisseurs sous réserve que le contenu dudit Code soit comparable à celui d'EOS. Par ailleurs, il incombe aux fournisseurs de s'assurer que les principes inscrits dans le présent Code aient été communiqués à leurs fournisseurs et partenaires commerciaux. Nos partenaires sont tenus de signer le Code de conduite Fournisseurs d'EOS ou d'acter par écrit qu'ils disposent de leur propre Code de conduite Fournisseurs avec des exigences équivalentes à celui d'EOS.

1 Dispositions générales

1.1 Conformité à la réglementation en vigueur

Les fournisseurs sont tenus de se conformer à la réglementation en vigueur, notamment celle en matière de recouvrement, de protection du consommateur et de protection des données à caractère personnel.

Ainsi, ils doivent s'assurer que leurs activités opérationnelles se conforment aux normes internationales en matière de droits de l'homme, notamment la Déclaration universelle des droits de l'homme, la Déclaration de l'Organisation internationale du Travail (OIT) relative aux principes et droits fondamentaux du travail et les Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme.

Les fournisseurs doivent proscrire toute forme de travail forcé, de travail des enfants ou toute autre pratique de travail portant atteinte aux droits de l'homme. Dans la conduite de leurs activités, ils sont tenus de ne tolérer aucune forme de violation des droits de l'homme, et de rejeter notamment toute forme de discrimination, de harcèlement ou de violence.

En outre, les fournisseurs sont tenus de s'assurer que leurs processus ne nuisent pas à l'environnement ou n'aient pas d'incidence négative sur la santé et la sécurité de leurs collaborateurs, clients et autres parties prenantes. Il leur incombe de mettre en œuvre des règles et des procédures adéquates pour empêcher toute atteinte aux droits de l'homme et limiter l'impact sur l'environnement. Ils doivent également évaluer et améliorer en continu leurs processus pour assurer la conformité avec la réglementation applicable.

1.2 Continuité d'activité

Les fournisseurs doivent impérativement disposer d'un système de gestion adéquat pour assurer la continuité de leur activité en cas de sinistre (catastrophe naturelle, cyberattaque, autres urgences).

Il convient ainsi d'élaborer un plan d'urgence pour les données critiques, les processus et systèmes opérationnels et d'effectuer régulièrement des exercices en vue de tester l'efficacité et la pertinence du plan d'urgence. Les fournisseurs sont tenus de s'assurer que leurs collaborateurs aient pris connaissance des plans et procédures d'urgence et qu'ils soient prêts à agir en cas d'urgence.

1.3 Formation et sensibilisation des collaborateurs

Les fournisseurs sont tenus de dispenser une formation et de veiller à la sensibilisation de leurs collaborateurs afin de s'assurer de leur parfaite compréhension des enjeux de la conformité à la réglementation en vigueur, et notamment au respect des normes / exigences décrites dans le présent Code. Ils doivent proposer une offre de formation et d'accompagnement continue afin de promouvoir des pratiques éthiques.

Les fournisseurs d'EOS sont tenus d'organiser des formations sur les principales thématiques en lien avec l'activité opérationnelle (corruption, confidentialité des données, droits de l'homme, etc.). Il convient d'instaurer une culture de conformité et de documenter la tenue des formations.

1.4 Amélioration continue

Les fournisseurs sont tenus d'évaluer et d'améliorer en continu leurs processus d'activité. Il convient notamment de vérifier régulièrement le respect de la réglementation et des normes en vigueur, dont les exigences du présent Code de conduite Fournisseurs. Les attentes d'EOS envers ses fournisseurs sont les suivantes :

- Évaluer régulièrement les activités opérationnelles et la chaîne logistique pour identifier les axes d'amélioration
- Partager les expériences et les bonnes pratiques avec les parties prenantes
- Être ouverts à la discussion et à la critique constructive, et mettre en œuvre les mesures adéquates pour répondre aux préoccupations exprimées
- Résoudre les problèmes grâce à l'instauration de mesures adéquates

1.5 Reporting et enquêtes sur les irrégularités présumées ou avérées

Les fournisseurs sont tenus de signaler dans les meilleurs délais toute violation des normes / exigences définies dans le présent Code de conduite ou tout manquement aux principes éthiques. Ils doivent mettre en œuvre les procédures adaptées pour permettre aux collaborateurs et aux parties prenantes d'effectuer un signalement en toute sécurité et en toute confidentialité. En outre, les fournisseurs sont tenus d'encourager leurs collaborateurs à signaler toute infraction aux règles, présumée ou avérée.

EOS assurera le suivi du traitement des signalements d'infraction aux règles et mettra en œuvre les mesures qui s'imposent. Les fournisseurs sont tenus de répondre aux demandes d'information et/ou de coopérer aux investigations menées par EOS / le groupe Otto sous la forme d'un audit ou par des tiers dûment habilités par EOS / le groupe Otto.

Ils sont ensuite tenus de mettre en place et de documenter les mesures correctives appropriées pour résoudre le problème identifié.

Pour en savoir plus sur notre système de signalement, il convient de se reporter au chapitre dédié.

2 Droits de l'homme

2.1 Recouvrement éthique

Les fournisseurs qui prennent part directement au processus de recouvrement de créances d'EOS sont tenus d'adopter des pratiques éthiques. Il convient de traiter les débiteurs avec respect et équité. Les fournisseurs doivent s'assurer que leurs collaborateurs respectent la réglementation applicable en matière de recouvrement de créances et doivent organiser des formations axées sur le sujet.

Obligations des fournisseurs :

- Ne pas recourir à des pratiques contraires à l'éthique (harcèlement, tromperies...) dans le cadre de l'activité de recouvrement
- S'assurer que leurs collaborateurs n'adoptent pas un comportement pouvant être perçu comme menaçant ou intimidant envers les débiteurs
- Fournir des informations claires et transparentes aux débiteurs sur leurs droits et leurs responsabilités, les options de paiement et les éventuels frais de recouvrement
- S'assurer que les débiteurs sont traités avec respect et équité

- Contrôler et évaluer les pratiques de recouvrement de créances pour s'assurer de leur conformité à la réglementation applicable, mettre en œuvre les mesures d'amélioration nécessaires pour assurer des pratiques de recouvrement éthiques

À faire :

- Traiter les débiteurs avec respect et dignité, et adopter un ton professionnel et courtois dans les échanges.
- S'assurer que les collaborateurs n'aient pas un comportement pouvant être perçu comme menaçant ou intimidant envers les débiteurs.
- Fournir des informations claires et précises aux débiteurs sur leur dette, notamment sur le montant de la somme due, l'identité du créancier et les options disponibles pour le règlement de la dette, ainsi que sur leurs droits et leurs responsabilités. S'assurer que les échanges se conforment aux principes de respect et d'équité et soient conformes à la réglementation applicable.
- Écouter les débiteurs et répondre à leurs interrogations et à leurs inquiétudes de manière opportune et respectueuse.
- Élaborer, en collaboration avec les débiteurs, un plan personnalisé de recouvrement en fonction de leur situation financière et de leurs obligations.
- Contacter les débiteurs via les canaux appropriés et mettre à disposition des canaux de contact faciles d'accès
- Fournir aux débiteurs une confirmation écrite de tout arrangement ou accord de paiement
- Contrôler et évaluer les pratiques de recouvrement de créances pour s'assurer de leur conformité à la réglementation applicable, et mettre en œuvre les mesures d'amélioration nécessaires pour assurer des pratiques de recouvrement éthiques.

À ne pas faire :

- Utiliser la menace, le harcèlement ou l'intimidation pour faire pression sur les débiteurs afin qu'ils s'acquittent de leurs dettes.
- Fournir des informations erronées sur le montant ou la nature de la dette, l'identité du créancier ou les conséquences de l'impayé.
- Contacter les débiteurs à des horaires non autorisés par les règles relatives à l'activité d'EOS ou harceler les débiteurs.
- Divulguer des informations à des tiers sur la dette contractée, sauf si la loi l'autorise.
- Accepter des cadeaux ou des avantages de la part des débiteurs (risque de conflits d'intérêts).

Les fournisseurs sont tenus de s'assurer que leurs collaborateurs disposent de la formation appropriée pour adopter des pratiques de recouvrement éthiques et traiter les débiteurs de manière équitable, et qu'ils suivent les instructions décrites ci-dessus.

2.2 Traitement et protection des données

Il convient de s'assurer que les données seront traitées de manière licite, loyale et transparente pour les personnes concernées. Seules les données strictement nécessaires à la poursuite des objectifs visés seront collectées et traitées. Les données sont conservées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Les partenaires d'EOS s'engagent à mettre en œuvre des systèmes performants et actualisés de protection de données et de sécurité de l'information. Ils sont tenus de respecter les exigences suivantes :

- Assurer la sécurité et l'éthique de la collecte, du traitement et de la conservation des données.
- Mettre en œuvre des règlements, des procédures et des mesures pour œuvrer à la protection des données à caractère personnel et prévenir l'accès, l'utilisation et la communication non autorisés des données

- Assurer la protection des systèmes d'information face aux cyberattaques
- Transférer les données à caractère personnel dans le strict respect de la réglementation en vigueur, notamment des restrictions internationales en matière de transfert de données
- Obtenir, le cas échéant, le consentement explicite des personnes concernées par le traitement des données à caractère personnel et informer les personnes concernées de leurs droits (droit d'accès, du droit de rectification et d'effacement)
- Évaluer régulièrement l'efficacité du dispositif de sécurité et de traitement des données et mettre en œuvre les mesures d'amélioration nécessaires
- Signaler au responsable du traitement toute faille de sécurité présumée ou avérée et fournir les informations pertinentes

3 Droit du travail

3.1 Conditions de travail

Les fournisseurs doivent se conformer aux lois applicables, en particulier :

- à la convention C001 sur la durée du travail (industrie), 1919 (n° 1) de l'Organisation Internationale du Travail (OIT),
- à la convention n° 155 de l'OIT relative aux normes industrielles concernant notamment les heures de travail (maximum 48 heures par semaine), les heures supplémentaires et les périodes de repos.

Il importe de veiller à un juste équilibre entre vie professionnelle et vie privée et de faire en sorte que les collaborateurs n'accumulent pas les heures supplémentaires et bénéficient d'un temps de repos adéquat

Nos fournisseurs sont tenus d'offrir à leurs collaborateurs une rémunération, des avantages sociaux et une majoration de salaire ou un repos compensateur en cas d'heures supplémentaires qui respectent ou dépassent les exigences légales minimales (OIT convention N°100).

Il convient également d'instaurer un environnement de travail sain, conformément à la réglementation en vigueur en matière de santé et de sécurité au travail, ainsi que de bien-être physique et mental.

Il convient notamment d'organiser des formations en matière de sécurité, d'équipements de protection, et d'instaurer des mesures pour limiter les accidents, les blessures et les maladies d'origine professionnelle. Il importe également d'instaurer un climat de confiance sur le lieu de travail pour identifier les besoins des collaborateurs sur le plan de la santé mentale et physique (OIT convention N°155).

3.2 Liberté d'association et droit de négociation collective

Les fournisseurs sont tenus de respecter le droit des salariés à s'associer ou à s'organiser librement et volontairement, sans crainte d'intimidation ou de représailles, conformément à la réglementation applicable. Les salariés ont le droit de constituer ou rejoindre le syndicat ou l'instance de représentation du personnel de leur choix.

Les fournisseurs sont tenus de reconnaître et de respecter le droit de négociation collective, notamment des salaires et des conditions de travail. Ils sont tenus de ne pas refuser l'accès du lieu de travail aux représentants du personnel ou aux syndicats, de ne pas entraver les interactions entre salariés et représentants du personnel et de ne pas s'opposer à la conclusion d'un accord entre salariés et représentants du personnel, conformément à la réglementation applicable.

3.3 Interdiction du travail forcé et du travail des enfants

Les fournisseurs doivent proscrire toute forme de travail forcé ou asservi (OIT convention N°29).

Les salariés sont libres de quitter leur poste de travail en respectant le délai de préavis prévu et ne doivent pas être entravés dans leur liberté de quitter leur poste.

Les fournisseurs sont tenus de mettre en œuvre des règles et des procédures afin de s'assurer que le travail n'est pas contraint. Ils ne sont pas autorisés à employer des travailleurs qui n'ont pas atteint l'âge minimum légal défini dans la réglementation applicable ou les normes internationales (l'âge le plus élevé étant retenu). Les fournisseurs doivent mettre en œuvre et documenter les processus de vérification de l'âge pour assurer la conformité à la réglementation en vigueur (OIT convention N°138).

3.4 Professionnalisme, promotion de la diversité et de l'inclusion et lutte contre la discrimination

Les fournisseurs sont tenus de se comporter de manière professionnelle et de traiter toute personne avec respect et dignité. Ils doivent s'assurer que les collaborateurs ne soient victimes d'aucune forme de violence, harcèlement, de traitement inhumain ou dégradant, menace de violence, abus, châtement corporel, violence physique, verbale, sexuelle, économique ou psychologique, contrainte psychologique ou physique, ou toute autre forme de harcèlement ou d'intimidation.

Il convient de promouvoir la diversité et l'inclusion sur le lieu de travail et de rejeter toute forme de discrimination fondée sur la race, l'origine nationale ou ethnique, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, le handicap ou toute autre caractéristique. Il convient à ce titre de favoriser l'égalité des chances et de traitement.

Les fournisseurs sont tenus d'instaurer des règles et des mesures afin de lutter contre la discrimination, le harcèlement, l'intimidation, et d'organiser des formations à destination de leurs collaborateurs sur ces thématiques (OIT convention N° 111).

Les fournisseurs sont tenus de s'assurer que leur procédure de recrutement respecte le principe de non-discrimination à l'embauche. Ils doivent également adapter les postes de travail en fonction des besoins de leurs collaborateurs, notamment à ceux porteurs d'un handicap. Il incombe aux fournisseurs de surveiller et d'évaluer régulièrement les mesures mises en œuvre en matière de diversité et d'inclusion pour œuvrer à l'instauration d'une culture d'entreprise positive et conforme à la réglementation applicable.

4 Environnement

4.1 Responsabilité environnementale

Les fournisseurs sont tenus d'adopter un comportement écoresponsable et de promouvoir des pratiques durables. À ce titre, ils doivent mettre en œuvre les règles et les mesures adéquates pour réduire les déchets, préserver les ressources et la biodiversité, limiter leur empreinte carbone et soutenir la transformation numérique.

Les fournisseurs doivent également promouvoir la durabilité dans la conduite de leurs activités et sur leur chaîne logistique. Ils doivent ainsi réduire leurs émissions de gaz à effet de serre, promouvoir les énergies renouvelables, limiter l'utilisation de substances dangereuses, privilégier les achats responsables et intégrer la durabilité dans leurs critères de décisions.

Nos partenaires doivent tenir compte de leur empreinte carbone et fournir à EOS, sur simple demande, les données nécessaires à l'évaluation de leur empreinte carbone.

5 Lutte contre la corruption

5.1 Corruption et pots de vin

Les fournisseurs doivent proscrire toute forme de corruption. L'offre et l'acceptation de pots-de-vin, de cadeaux, d'invitations, ou d'autres formes d'avantages qui pourraient influencer ou être perçus comme tentative d'influence sur la prise de décision sont interdites.

Les fournisseurs sont tenus de respecter la réglementation applicable en matière de corruption. Ils doivent également mettre en œuvre les règles et les mesures appropriées pour prévenir et identifier les actes de corruption ainsi que dispenser des formations sur le sujet pour sensibiliser leurs collaborateurs et assurer la conformité à la réglementation en vigueur.

Il incombe aux fournisseurs de s'assurer que les relations commerciales sont conduites avec transparence et intégrité, et que les transactions financières sont dûment enregistrées et documentées.

5.2 Conflits d'intérêts

Les fournisseurs doivent éviter toute situation d'interférence potentielle entre leurs intérêts et les intérêts d'EOS. Ils sont tenus de signaler tout conflit d'intérêts présumé ou avéré en lien avec EOS dans les meilleurs délais.

Les fournisseurs sont tenus de ne pas engager de relation commerciale qui pourrait entrer en conflit avec leurs obligations envers EOS. Ils doivent ainsi s'assurer que les relations commerciales sont conduites avec transparence et intégrité, et que tout conflit d'intérêts présumé ou avéré sera résolu de manière juste et transparente.

Les fournisseurs sont tenus de ne pas offrir ou recevoir de cadeau ou toute autre forme d'avantage qui pourrait influencer sur une prise de décision ou donner l'impression d'une irrégularité.

Lorsque les cadeaux reçus ou offerts constituent une marque d'amitié ou relèvent d'une coutume, les fournisseurs doivent s'assurer que lesdits cadeaux soient de valeur nominale (d'une valeur suffisamment faible pour ne pas être perçue comme une tentative de corruption), qu'ils ne compromettent pas l'intégrité de l'entreprise et qu'ils ne sont pas à l'origine d'un conflit d'intérêts.

6 Dispositif d'alerte professionnel

Filiale du groupe Otto, EOS utilise le canal d'alerte de sa maison mère.

Le système de signalement est accessible via le lien suivant :

[SpeakUp – dispositif d'alerte professionnel](#)

Il est également possible de s'adresser au médiateur externe du groupe Otto : Rainer

Buchert, avocat

Buchert Jacob, Partner Rechtsanwälte PartGmbH Kaiserstrasse

22

60311 Francfort-sur-le-Main, Allemagne

Tél. : +49 (0) 69 710 33 330 ou +49 (0) 6105 921 355

Fax : +49 (0) 69 710 34 444

Email : dr-buchert@dr-buchert.de

Nous invitons toutes les parties prenantes à signaler toute présomption de violation du présent Code de conduite Fournisseurs, de la réglementation en vigueur et/ou des règlements correspondants.

Les signalements sont traités dans la plus stricte confidentialité et peuvent être effectués de manière anonyme.

Les partenaires commerciaux sont tenus de ne pas prendre de mesure discriminatoire ou de sanction disciplinaire à l'encontre des auteurs des signalements (lanceurs d'alerte).

7 Contact chez EOS

Pour toute question sur le présent Code de conduite Fournisseurs, nous vous invitons à contacter le service chargé de la conformité :

Service conformité

conformite@eos-france.com