

# CHARTRE DE DÉONTOLOGIE

## 1. Préambule

Notre réussite et notre réputation dépendent non seulement de la qualité de nos produits et services offerts à nos clients, mais aussi de la manière dont nous exerçons notre métier. L'ambition de BDH est de devenir la référence de son secteur. Ceci signifie, pour nous, non seulement être plébiscité dans chaque marché où nous sommes présents pour nos performances techniques, commerciales et financières, mais aussi pour apparaître comme une référence, un exemple à suivre, pour la qualité de nos pratiques et l'éthique de notre comportement.

Ceci implique que nos travaux se déroulent dans des conditions garantissant le respect des critères affichés par la société et ses employés.

L'ambition du groupe se situe donc à la croisée de ces deux exigences : la performance générée à la fois par l'excellence opérationnelle et l'excellence des comportements de BDH vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes. Cette dernière s'appuie sur des engagements et des procédures rigoureux en matière de déontologie.

Cela nécessite l'établissement de bonnes pratiques tout au long du processus, de la conception jusqu'à la distribution de nos produits et services.

Les valeurs de BDH - professionnalisme, innovation, réalisme, esprit d'équipe, et respect de la parole donnée.

Le présent document a pour objet d'établir les grandes lignes d'un code de bonne conduite, qui devra être respecté par la société BDH et ses collaborateurs. BDH se réserve le droit au fil du temps d'amender ou compléter ce document.

Il est entendu que toute personne collaborant, à quelque titre que ce soit, avec BDH dans le cadre de la mission dévolue à ce dernier sera tenue de respecter, ou faire respecter, l'ensemble des dispositions du présent document. Ce dernier sera communiqué par BDH, soit aux personnels dont il dispose, soit en application de toutes dispositions conventionnelles qui le lient avec des entités extérieures de quelque nature que ce soit.

## 2. Le personnel de BDH

Tous les collaborateurs de BDH sont invités à signaler toute pratique qu'ils estiment incompatible avec les principes énoncés dans la présente Charte de Déontologie et mettant ainsi l'entreprise en risque. Cette démarche est suggérée, mais demeure volontaire. Elle n'est pas anonyme. En effet, en raison de l'activité même de BDH, toutes plaintes, inquiétudes ou doutes concernant des questions de qualité techniques, de production, de stockage, de commercialisation et de distribution ainsi que des sujets comptables, de contrôle interne ou d'audit (y compris toute fraude dans un de ces domaines), ainsi que concernant tout collaborateur dont les responsabilités lui confèrent un rôle ou une connaissance dans ces domaines seront expressément traités par les dirigeants de BDH. La protection des employés (même s'il s'avère ultérieurement que les faits étaient inexacts), aussi bien du côté du plaignant que de la personne incriminée, est assurée par le Groupe, qui ne produit pas de constat nominatif.

A travers sa Charte de Déontologie, BDH s'engage à exercer son métier en toute honnêteté et impartialité. Cet engagement à respecter des normes déontologiques rigoureuses a non seulement pour objectif de s'assurer de la conformité aux lois et réglementations en vigueur dans les différentes juridictions au sein desquelles BDH intervient, mais également de gagner et de conserver sur le long terme la confiance de ses clients, actionnaires, collaborateurs, et partenaires commerciaux.

La Charte s'applique à tous les collaborateurs (administrateurs, directeurs, et salariés) et s'appliquera à toutes les éventuelles sociétés affiliées (en conformité avec la législation):

- Société dont la majorité des droits de vote est détenue directement ou indirectement par BDH
- Filiale consolidée d'un point de vue comptable
- Joint-venture dont BDH détient au moins 50% des droits de vote

BDH souhaite également que ses partenaires adhèrent à cette Charte et s'imposera par conséquent de la leur soumettre.

Les collaborateurs de BDH trouvent dans la Charte de Déontologie Professionnelle une attitude en conformité avec les valeurs de l'entreprise qu'ils doivent adopter lors de situations critiques dans lesquelles leur activité professionnelle pourrait les amener.

Le respect des lois et réglementations en vigueur est un pré-requis fondamental chez BDH, les règles régissant le travail de ses collaborateurs sont inspirés de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et de l'Organisation Internationale du Travail. Ils s'engagent à traiter les informations dont ils disposent en accord avec les principes de la société, et ce en termes de confidentialité, de divulgation ou de conservation des données. Ils s'engagent à ne pas utiliser ou communiquer à des fins personnelles ou inappropriées à d'autres services ou entités de la société (« Règle de la Muraille Déontologique ») les informations confidentielles dont ils disposent du fait de leurs fonctions. Toute information divulguée, en particulier aux autorités de tutelle et aux commissaires aux comptes, doit être exacte et vérifiée.

## 3. Les produits BDH

### 3.1 La conception des produits

Tout développement de nouveau produit, plateforme ou logiciel, doit respecter les principes suivants :

- Analyse précise des besoins clients
- Rédaction d'un document de synthèse retraçant l'ambition de la société pour le produit à développer (positionnement, quantité, cibles etc...)
- Documenter les spécifications techniques et/ou fonctionnelles du produit
- Intégration des problématiques de développement durable dès la conception (optimisation de la consommation, matériaux recyclables etc...)
- Planification du projet : jalons, livrables, responsabilités
- Documenter les tests réalisés et les décisions prises

Toute évolution de produit devra être testée et tracée avant mise en production.

### **3.2 La fabrication/le développement des produits - Soustraitance**

En cas de soustraitance nous nous devons d'être particulièrement attentifs à la sélection de nos fournisseurs et assembleurs. Ceux-ci font l'objet d'une sélection rigoureuse tenant compte de la qualité des prestations et des processus, du respect des normes industrielles et environnementales ainsi que des normes internationales sur le travail, notamment en ce qui concerne le travail des enfants.

Tout sous-traitant peut faire l'objet d'audits réguliers et impromptus de la part de BDH, éventuellement accompagné de tiers.

## **4. Engagements envers les clients et distributeurs**

### **4.1 Un service de proximité**

- Optimiser la proximité et la disponibilité des collaborateurs de BDH.
- Répondre dans les meilleurs délais aux interrogations des clients, et assurer un suivi de qualité de leurs dossiers.

### **4.2 Une expertise professionnelle**

- Créer des produits et services et les faire évoluer, en étant à l'écoute des besoins des clients.
- Des collaborateurs formés et disposant des outils nécessaires afin de fournir un conseil de qualité à leurs clients.

### **4.3 Une déontologie professionnelle**

BDH entend se distinguer par la façon d'exercer son métier au quotidien, en mettant en pratique sa déontologie professionnelle. Cette déontologie s'appuie sur cinq principes : la qualité, la transparence, la confidentialité de l'information client, l'équité, et le respect des délais.

### **4.4 Des engagements mesurables**

BDH propose aux sociétés du groupe un instrument de mesure de la satisfaction de ses clients : Tout au long de l'année, des sondages permettent de mesurer la satisfaction de ses clients aux moments clés de la relation entre l'entreprise et ses clients. Les enseignements tirés de ces sondages permettent d'améliorer la qualité des prestations, avec, comme objectif final, une satisfaction croissante des clients.

## 5. Le respect du client et des fournisseurs

Le respect du client inclut la qualité de l'information fournie avec transparence et précision, le devoir de conseil et de confidentialité, l'égalité de traitement, et l'honnêteté dans les messages publicitaires.

De par l'activité de BDH, ces collaborateurs, et tout particulièrement son personnel commercial s'engagent à ne pas divulguer d'informations recueillies, entendues, transmises par ses partenaires, fournisseurs, grossistes ou clients finaux.

## 6. Responsabilité sociale et le développement durable

### 6.1 Responsabilité sociale

Ces engagements résument de façon synthétique l'esprit de responsabilité dans lequel BDH exerce son métier face à ses différents partenaires.

BDH est attentif à optimiser l'impact de son activité sur et avec ses parties prenantes et a défini ses priorités:

- *Collaborateurs* : renforcer en permanence leurs compétences et leurs engagements pour accroître la performance ; diversité et égalité des chances constituent une priorité.
- *Clients* : sont privilégiés écoute et expertise pour des solutions adaptées à leurs besoins et la mise en pratique d'une déontologie professionnelle rigoureuse.
- *Actionnaires* : dégager des performances opérationnelles parmi les meilleures du secteur pour leur donner des perspectives de valorisation de leur patrimoine sur le long terme et en leur apportant une information transparente.
- *Fournisseurs* : leur engagement en matière de développement durable et de droits humains est évalué lors de leur sélection. Les acheteurs BDH appliquent une déontologie stricte contrôlée en permanence par les dirigeants de la société.
- *Environnement* : l'accent est porté sur la réduction des consommations de papier, d'eau, d'énergie et d'émissions de CO<sub>2</sub>, la gestion des déchets électroniques, l'intégration progressive de normes de qualité environnementale aux locaux de BDH.

### 6.2 Le développement durable

La stratégie de BDH est d'inscrire le développement durable au cœur de son métier car c'est en l'exerçant de façon responsable qu'il participe le mieux au développement économique et social.

Pour BDH, les démarches sociétales relèvent d'une logique constructive, car une entreprise responsable tendra à gérer au mieux ses risques, satisfaire ses clients et ses collaborateurs et créera ainsi de la valeur. Par démarche sociétale, BDH entend des initiatives qui relèvent de l'intérêt général à l'échelle mondiale - son périmètre de responsabilité - et en conformité avec un cadre réglementaire et juridique, lui-même mondial, ou faisant l'objet d'un consensus avéré.

Les priorités d'un comportement responsable:

- La diversité et l'égalité des chances pour ses collaborateurs
- Une gestion des sites respectueuse de l'environnement
- Une relation fournisseurs durable et sélective