

CHARTRE ETHIQUE

AGS, nous vous devons le meilleur.

CHARTRE ETHIQUE

AVANT- PROPOS	3
REFERENCES UNIVERSELLES	4
NOS PRINCIPES D’ACTIONS ET REGLES DE CONDUITE	5

COMME ACTEUR ECONOMIQUE

QUALITE DES SERVICES	5
GOUVERNANCE D’ENTREPRISE	6
CONFIDENTIALITE	8
CONFLIT D’INTERET	8
FINANCEMENT DE LA VIE POLITIQUE	8
COMITE DE DEONTOLOGIE ET D'ETHIQUE	9
CORRUPTION, CADEAUX ET AVANTAGES INDUS	9

COMME EMPLOYEUR

SANTE, HYGIENE, SECURITE	10
FORMATION	11
DIALOGUE SOCIAL	11
RESPECT DE LA VIE PRIVEE	11
DISCRIMINATIONS ET DIVERSITE	12
HARCELEMENT SEXUEL ET MORAL	13

COMME ECO-CITOYEN

RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE	14
SOLIDARITE	15

AGS, nous vous devons le meilleur.

CHARTRE ETHIQUE

AVANT-PROPOS

En dépit de sa forte croissance, AGS a préservé son « **esprit familial** » et reste fidèle à ses valeurs de toujours :

**Qualité, Performance, Innovation,
Respect, Solidarité**

Ces valeurs sont les gages de l'adhésion au **projet de l'entreprise** des femmes et des hommes qui composent le groupe et donc de sa **pérennité**. Elles guident AGS et ses collaborateurs dans leurs actions et dans leurs relations avec les clients, les fournisseurs, et l'ensemble des parties prenantes.



Ces valeurs représentent les **pilliers fondamentaux** auxquels se référer pour atteindre :

L'Exemplarité sociale et l'Excellence professionnelle

“AGS, nous vous devons le meilleur.”

Au-delà de l'expression de **valeurs fondatrices**, cette chartre exprime nos responsabilités et nos **principes éthiques** applicables au quotidien. Le devoir de chacun d'entre nous est d'agir conformément à ces règles de conduite afin de garantir notre **intégrité** et la **confiance** qui nous est portée.

Alain Taïeb

Président du Conseil de Surveillance

AGS, nous vous devons le meilleur.

CHARTRE ETHIQUE

REFERENCES UNIVERSELLES

Profondément légaliste, le Groupe AGS a toujours opéré dans le respect des lois en vigueur en France mais également dans chacun des pays où il est implanté.

AGS participe au Pacte Mondial des Nations Unies. Le groupe, via son adhésion, s'engage à promouvoir les **10 principes du Pacte Mondial** qui s'inspirent des textes universels ci-dessous :

La Déclaration Universelle des Droits de l'Homme.

La Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux du travail.

La Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement.

La Convention des Nations Unies contre la corruption.



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Les 10 principes du Pacte Mondial sont les suivants :

DROITS DE L'HOMME

Principe 1

Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme, et

Principe 2

à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des Droits de l'Homme.

NORMES DE TRAVAIL

Principe 3

Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective,

Principe 4

L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire,

Principe 5

L'abolition effective du travail des enfants, et

Principe 6

L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

ENVIRONNEMENT

Principe 7

Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement,

Principe 8

à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement, et

Principe 9

à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Principe 10

Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les "pots-de-vin".

AGS, nous vous devons le meilleur.

CHARTRE ETHIQUE

NOS PRINCIPES D' ACTIONS ET REGLES DE CONDUITE

Comme acteur économique

QUALITE DES SERVICES

L'exigence de qualité et de performance à l'égard des prestations de services a toujours été primordiale chez AGS. Elle est la preuve de notre engagement vis-à-vis de nos clients, permet de construire avec eux une relation de confiance et vise leur pleine satisfaction.

AGS s'est engagé, depuis 1996, dans une démarche Qualité reconnue et certifiée pour l'ensemble du groupe. Le groupe compte aujourd'hui, parmi ses agences certifiées, des accréditations nationales, européennes et internationales listées ci-dessous :

FAIM (certification délivrée par la Fédération Internationale des Déménageurs Internationaux, un des leaders de l'industrie),

NF Service garde-meubles (délivrée par l'AFNOR),

ISO 9001:2015 (délivrée par SGS),

ISO 9001:2015 (délivrée par Bureau Veritas) aux Pays-Bas,

ISO 14001 et ISO 27001 (délivrée par AFAQ AFNOR) à Paris,

ISO 14001 (délivrée par Bureau Veritas) aux Pays-Bas.



La démarche Qualité (Système Qualité, Politique et Objectif) est définie par la direction générale et relayée ensuite par les directeurs d'agence qui ont la responsabilité d'animer la démarche Qualité au sein de leurs agences et de participer à l'amélioration constante du groupe. Les indicateurs, les revues de direction et les actions préventives et correctives sont les outils internes de progrès.



En 2008, AGS a créé le service Mister GoodMove, dédié à l'optimisation continue de nos services et garant de la satisfaction de nos clients.

Chacun des collaborateurs d'AGS doit veiller à l'application des processus qualité, s'assurer que les réclamations clients sont transmises à l'équipe Mister GoodMove et encourager un dialogue ouvert sur les problématiques liées à la qualité des services.



AGS, nous vous devons le meilleur.

CHARTRE ETHIQUE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

Dans cette optique, chaque collaborateur AGS doit :

Se conformer à l'ensemble des lois et règlements applicables dans les pays où AGS est implanté incluant les règlements, codes, directives ou tout texte régulant l'activité professionnelle.

Rechercher à entretenir des relations commerciales mutuellement bénéfiques avec les tiers.

S'assurer de ne pas s'engager dans une entente contractuelle qu'il ne serait pas en mesure d'honorer.

S'assurer que les systèmes et processus nécessaires sont mis en place pour protéger les intérêts du Groupe AGS.

Ne pas distribuer, vendre, acheter ni consommer de drogues et alcool sur leur lieu de travail. Ne pas fumer sur leur lieu de travail à l'exception des endroits prévus à cet effet.

Pour plus d'informations, se référer à la section **Corruption** de la charte.

Conduite professionnelle

Notre direction générale se conforme aux principes les plus stricts en matière de gouvernance **d'entreprise**. Les orientations stratégiques sont clairement définies et **formalisées**. **La mission d'AGS est de mener son activité honnêtement et en bonne foi, sans recours à la fraude ou à la tromperie, en toute transparence et en toute responsabilité.**



Concurrence déloyale

Le Groupe AGS condamne toute pratique anticoncurrentielle et ne tolère aucune activité de ce genre par ses employés. Le **groupe s'efforce ainsi d'opérer dans des marchés libres de pratiques anticoncurrentielles** telle que les ententes, amenant à la fixation des prix, ou les abus de position dominante. Ces pratiques peuvent se situer au niveau local, national ou international et peuvent porter préjudice aux entreprises et à leur entourage immédiat et plus large. Nous nous conformons aux lois applicables en matière d'ententes et de concurrence dans toutes les juridictions dans lesquelles nous exerçons nos activités.



AGS, nous vous devons le meilleur.

CHARTRE ETHIQUE

Relations avec les clients, fournisseurs et prestataires

L'objectif d'AGS est la **pleine satisfaction de ses clients**. AGS s'attache à tenir ses engagements à leur égard dans le but de construire avec eux une relation de confiance fondée sur le respect mutuel.

C'est dans cet esprit que les prestations de services sont élaborées selon les standards Qualité les plus exigeants de l'industrie.

Pour plus d'informations, se référer à la section **Qualité** de la charte.

Notons également que les données auxquelles nos clients nous donnent accès dans le cadre de nos relations commerciales sont protégées au même titre et selon les mêmes règles que celles régissant la confidentialité au sein du groupe.

Pour plus d'informations, se référer à la section **Confidentialité** de la charte.

AGS entend nouer des relations de partenariat durables avec ses fournisseurs et ses prestataires afin d'apporter à sa clientèle des prestations de haute qualité. La sélection des fournisseurs et des prestataires doit s'effectuer selon des critères visant l'intérêt du Groupe AGS.

Les données relatives aux fournisseurs et prestataires sont protégées au même titre et selon les règles de confidentialité qui régissent les données propres à AGS. Les accords commerciaux entre AGS, ses fournisseurs et ses prestataires doivent énoncer clairement les prestations à fournir, les conditions de rémunération et les prix.

AGS s'attache à ce que les fournisseurs, partenaires commerciaux et consultants respectent la présente charte.

AGS, nous vous devons le meilleur.

CHARTRE ETHIQUE

CONFIDENTIALITE

Les informations confidentielles relatives à AGS et non autorisées à divulgation doivent être protégées par l'ensemble des salariés qui y ont accès et ce dans l'intérêt du groupe.

Aucun employé, pendant la durée de son contrat et après son départ du groupe ne peut révéler des informations à caractère confidentiel - et plus particulièrement les données financières, termes des accords commerciaux, informations relatives aux innovations, visées stratégiques et commerciales - à des personnes externes au **groupe et, en interne. L'employé doit en limiter la divulgation aux personnes ayant un besoin légitime d'en avoir connaissance dans l'intérêt d'AGS.**



AGS s'engage à maintenir confidentielles les informations relatives à la vie privée des salariés.

Chaque collaborateur se doit par conséquent de protéger ses données et réciproquement de ne pas chercher des informations concernant un autre collaborateur du groupe sans y être autorisé par les Ressources Humaines.



CONFLIT D'INTERET

On parle de conflit d'intérêt lorsque l'intérêt personnel d'un collaborateur ou de l'un de ses proches entre en conflit avec les intérêts d'AGS et de ses entités dans l'exercice de leurs activités.

Chaque collaborateur doit être attentif à ne pas se placer en situation de conflit **d'intérêt** et ne participer à aucune décision dans laquelle son intérêt personnel (financier, **politique**) ou celui d'un de ses proches est impliqué.



Chacun de nous doit reporter à sa hiérarchie les situations potentiellement génératrices de conflit **d'intérêt**.



FINANCEMENT DE LA VIE POLITIQUE

Aucune entité du Groupe AGS ne verse de fonds ni ne fournit de service à un parti politique, à un titulaire de mandat public ou à un candidat à un tel mandat.

AGS, nous vous devons le meilleur.

CHARTRE ETHIQUE

COMITE DE DEONTOLOGIE ET D'ETHIQUE

Afin de concrétiser son discours et coordonner ses actions, le Groupe AGS s'est doté d'un comité de déontologie et d'éthique (CDE). Ce comité est directement rattaché au Président de AGS. Il est dirigé par le Directeur des Ressources Humaines du groupe et comprend 2 autres membres : un représentant de l'actionariat et le directeur qualité du groupe.

Les principales missions du CDE sont de :

- Veiller au respect au sein du groupe des valeurs défendues,
 - Formuler des propositions ou des recommandations,
 - Coordonner les diverses actions conduites,
 - Superviser la communication relative à l'éthique,
 - Traiter les mises en cause de l'éthique du groupe ou de ses filiales.
- Enfin, tous nos employés signent une charte de déontologie.



CORRUPTION, CADEAUX ET AVANTAGES INDUS

La corruption et les pots-de-vin ne sont pas acceptables.

Aucun employé ne doit, sous aucun prétexte, payer, accepter de pots-de-vin ou se rendre complice de corruption.



Les paiements de facilitation sont une forme de corruption dans le but d'accélérer ou de faciliter l'exécution d'un service par un fonctionnaire pour une tâche de routine et sont strictement interdits.

Les cadeaux, l'hospitalité et les frais peuvent être offerts ou reçus, à condition qu'ils ne motivent pas le favoritisme et / ou ne créent pas une obligation. Toute forme d'avantage doit être raisonnable et ne peut pas être offerte de manière régulière.

Pour éviter une influence induite des cadeaux, d'hospitalité et de divertissement sur les décisions d'affaires, le montant maximal pour les cadeaux, l'hospitalité et de divertissement doit être défini par la direction conformément aux normes professionnelles locales et de l'industrie, avant de faire des affaires dans le pays spécifique.

AGS, nous vous devons le meilleur.

CHARTRE ETHIQUE

NOS PRINCIPES D' ACTIONS ET REGLES DE CONDUITE

Comme employeur

SANTE, HYGIENE ET SECURITE

Chez AGS, la santé et le bien-être du personnel sont fondamentaux. Il est capital que nos collaborateurs travaillent dans des conditions sûres et saines. Nous nous engageons à faire tout le nécessaire pour créer un environnement de travail agréable et surtout, pour assurer la sécurité et le bien-être de nos salariés.

Le déménagement induit la manutention et la conduite sur route d'objets lourds, deux activités pouvant se révéler dangereuses si elles sont mal gérées.

Le Manuel d'Hygiène et de Sécurité comprend une liste complète de conseils, tels que les positions à adopter avant de soulever un objet, comment soulever une charge, comment la déposer et la manier, etc.

Nous mettons bien entendu à la disposition de nos employés des aides mécaniques pour le transport de matériel ainsi qu'une notice explicative, afin de leur permettre d'utiliser au mieux ces outils.

Le métier de chauffeur est un métier difficile. AGS s'engage à prendre en compte la pénibilité inhérente à ce métier.

Les camions utilisés par AGS sont pensés pour optimiser le confort et la sécurité des chauffeurs. Ils sont dotés d'équipements de pointe : cabine grand volume, climatisation et chauffage autonomes, frigo, double-couche, matelas et sièges-baquets, dont un pour le repos, hayon rétractable et passerelle.

Plus d'informations dans le **Manuel d'Hygiène et de Sécurité**

Chacun des déménageurs doit :

- Lire et appliquer le Manuel d'Hygiène et de Sécurité.
- Veiller à ne pas se mettre en danger ou mettre en danger autrui.
- Signaler à la hiérarchie tout comportement, équipement, installation susceptible de compromettre la santé et la sécurité sur le lieu de travail.



AGS, nous vous devons le meilleur.

CHARTRE ETHIQUE

FORMATION

Chez AGS, les hommes et les femmes sont au cœur de la réussite, aussi le groupe se porte-t-il garant de l'épanouissement professionnel de chacun de ses collaborateurs.

L'investissement dans la formation de collaborateurs, dans les pays où AGS est implanté et au niveau de la maison mère, est une composante fondamentale de la vision du groupe.

AGS offre un dispositif de formation complet et adapté aux différents profils des collaborateurs afin de garantir leur évolution et leur développement professionnel au sein du groupe :

Formations locales : dans chaque pays où nous sommes implantés, nous recrutons principalement du personnel local contribuant au développement économique et social du pays d'implantation.

Formations des jeunes : nous soutenons le programme V.I.E depuis de nombreuses années et sommes attachés à contribuer à la formation et à l'insertion des jeunes dans le monde du travail à l'international.

Formations au métier de déménageur : AGS met un point d'honneur à fournir une formation de qualité à ses déménageurs. Des formations internes sont organisées pour l'ensemble des déménageurs. Notre partenariat avec l'académie FIDI garantit que les salariés ayant reçu le diplôme sont en mesure de fournir les meilleures prestations professionnelles.

Formations administratives : sessions de formation biannuelles pour nos commerciaux, annuelles pour nos comptables et gestionnaires et programmes de formation continue, en particulier sur l'emballage.

DIALOGUE SOCIAL

AGS s'engage à développer une relation de confiance avec ses collaborateurs et encourage le dialogue social à tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise.

AGS tient également à communiquer de manière transparente et ouverte les informations concernant l'activité du groupe à l'ensemble de ses collaborateurs.

RESPECT DE LA VIE PRIVEE

AGS respecte la vie privée de ses collaborateurs et s'interdit tout jugement ou prise en compte de croyances religieuses ou opinions politiques dans les décisions à caractère professionnel.

AGS, nous vous devons le meilleur.

CHARTRE ETHIQUE

DISCRIMINATIONS ET DIVERSITE

En tant que groupe international, nous croyons en la richesse des différences. Les origines diverses de nos collaborateurs constituent une véritable force pour AGS, amènent une meilleure compréhension des marchés, apportent une grande capacité d'adaptation et favorisent l'émulation intellectuelle.

AGS s'interdit la pratique de discriminations au cours du processus de recrutement ainsi que durant les étapes rythmant l'évolution interne de ses collaborateurs.

Chacun **d'entre** nous doit **s'assurer** de ne pratiquer aucune discrimination portant particulièrement sur :

- L'origine,
- Le sexe,
- L'orientation sexuelle,
- L'appartenance ou la non appartenance, vraie ou supposée à une ethnie, une nation ou une race,
- Les opinions politiques,
- Les activités syndicales ou mutualistes,
- Les convictions religieuses,
- L'apparence physique,
- Le patronyme,
- L'état de santé,
- Le handicap,
- L'état de grossesse,
- L'âge,
- La situation de famille.

Chaque collaborateur doit promouvoir la **démarche d'AGS en faveur de la diversité** auprès des fournisseurs, prestataires et parties prenantes.



Au-delà de la lutte contre les discriminations, AGS s'est engagé via sa maison mère dans une démarche de promotion de la diversité afin d'appuyer l'intégration et l'évolution professionnelle de certaines populations : les jeunes, les femmes, les seniors. C'est dans une optique de progrès qu'AGS, via sa maison mère, a signé la Charte de la Diversité.

AGS, nous vous devons le meilleur.

CHARTRE ETHIQUE

HARCELEMENT SEXUEL ET MORAL

Chaque collaborateur a le droit au respect de la dignité humaine. AGS condamne toute forme de harcèlement sexuel ou moral.

AGS respecte les lois en vigueur dans les pays où le groupe est implanté. Cependant, si la législation de certains pays n'est pas suffisamment protectrice à l'égard de certains comportements, les collaborateurs du groupe peuvent considérer que les éléments listés ci-dessous ne sont pas acceptable pour AGS : toute forme d'intimidation, d'humiliation, de privation, de chantage, tout contact physique ou sollicitation inconvenante.

Chacun des collaborateurs **d'AGS** doit :

- **S'abstenir de tout** harcèlement sexuel ou moral,
- Traiter ses collègues de travail avec respect,
- En parler, ouvrir le dialogue avec à la hiérarchie (RH ou responsable direct) **s'il est victime ou témoin d'actes ou paroles** qui lui semblent tenir du harcèlement moral ou sexuel.



AGS, nous vous devons le meilleur.

CHARTRE ETHIQUE

NOS PRINCIPES D'ACTION ET REGLES DE CONDUITE

Comme éco-citoyen

RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE

Au nom de notre responsabilité sociale d'entreprise, nous reconnaissons avoir des responsabilités en matière environnementale en assurant un contrôle de l'impact de nos activités et de notre empreinte carbone. Nous reconnaissons également avoir un rôle à jouer quant au comportement individuel de l'ensemble de nos collaborateurs et de nos partenaires extérieurs, en leur communiquant les meilleures pratiques et habitudes possibles en matière environnementale.

AGS s'attache à mener diverses actions visant à maîtriser son impact environnemental et s'engage à progresser dans cette voie :

AGS s'est engagé dans une démarche de comptabilisation de ses émissions de CO₂ et de mise en place de pistes et actions de réduction (Bilan Carbone®).

Afin de reconduire les certifications FAIR qui font partie intégrante de notre démarche qualité, toutes les agences AGS à travers le monde font l'objet de contrôles réguliers sur site, destinés à évaluer la conformité des procédures et à garantir que les critères environnementaux sont respectés et satisfont les standards rigoureux de la FIDI en matière de :

- Tri des déchets plastiques, papiers et cartons pour le recyclage,
- Recyclage des cartouches d'impression,
- Favorisation de la communication électronique dans le but de réduire la consommation de papier,
- Utilisation des matériaux d'emballage de qualité pouvant être recyclés.

- Programme de maintenance préventive de tous les véhicules.
- Utilisation de transports maritimes ou fluviaux partout où cela est possible.
- Minimisation du transport routier de marchandises.
- Utilisation et élimination de façon contrôlée et régulée de toutes les huiles de moteurs.
- Élimination des batteries des véhicules en accord avec les règles en vigueur.

AGS s'efforce de sensibiliser ses collaborateurs aux gestes simples permettant de préserver l'environnement.

AGS est partenaire de l'association de solidarité internationale Planète Urgence et participe à un vaste programme de reforestation au Mali, en Indonésie, à Madagascar et en Haïti. Pour chaque déménagement international, AGS s'engage à planter un arbre.

AGS, nous vous devons le meilleur.

CHARTRE ETHIQUE

Chacun des collaborateurs doit contribuer, soutenir et promouvoir les projets environnementaux menés par AGS.



Chacun d'entre nous doit également s'auto-discipliner et veiller au respect des bonnes pratiques quotidiennes en matière environnementale telles qu'énoncées dans les supports de communication pédagogiques produits par AGS.



SOLIDARITE

AGS s'investit sur le champ de l'intégration des jeunes dans le monde professionnel en menant une politique **V.I.E** dynamique, notamment via sa maison mère. Appliquant l'adage qu'une entreprise qui ne se préoccupe pas de la jeunesse n'a pas d'avenir, AGS met un point d'honneur à accueillir chaque année des stagiaires, apprentis, contrats de professionnalisation ainsi que de nombreux jeunes diplômés en contrat de **V.I.E**.

Ayant acquis une riche expérience de l'international, AGS s'efforce d'en faire bénéficier des entreprises plus petites ou plus jeunes. Cet appui aux PME prend diverses formes dont notamment :

- La participation active au CNCCEF : AGS compte plusieurs Conseillers au Commerce Extérieur de la France qui partagent leur expérience de l'international avec les PME,
- Le portage de V.I.E : chaque année, AGS accueille dans ses filiales à l'étranger plusieurs V.I.E et assure leur tutorat au bénéfice de jeunes entreprises qui ne pourraient tenter l'expérience sans un soutien externe.

En tant qu'entreprise responsable, AGS encourage le développement socio-économique des communautés locales. Cet engagement se traduit notamment par la plantation d'arbres avec l'association Planète Urgence ainsi que des challenges tels que l'ascension du mont Kilimandjaro par un de nos directeurs de filiale afin de collecter des fonds au profit d'un foyer pour enfants auCap, en Afrique du Sud.

Nom : Emmanuel HAIGNERE

Fonction : Directeur Général SOFDI

Signature :

Date : 19/02/2024

Nom :

Fonction :

Signature :

Date :

AGS, nous vous devons le meilleur.