HomeServe®

CODE DE CONDUITE **2023**

TABLE DES MATIÈRES

Message de Richard Harpin 3
Agir de manière intègre 4
Introduction 5
- Qu'est-ce que le Code ? 5
- Pourquoi avons-nous un Code 5
- Nos responsabilités en tant qu'ambassadeurs HomeServe 5
- Nos responsabilités en tant que leaders 5
- A qui s'applique le Code 6
- Quelles sont mes responsabilités ? 6
- Comment demander de l'aide ? 6
- Comment effectuer un signalement anonyme ? 6
- Déclarations annuelles 6

Nos clients 8
Notre réputation 9
- Respect de la loi 9
- Documents et publication des informations 9
- Corruption 10
- Facilitation de l'évasion fiscale 11
- Cadeaux et invitations 12
- Fraude 13
- Blanchiment d'agent 13
- Conflits d'intérêt 14
- Sanctions commerciales 15
- Concurrence loyale 15
- Dons aux institutions caritatives 16
- Communications externes 16
- Dons à des partis politiques 17
- Transmission d'informations aux autorités publiques

Nos intérêts et nos actifs 18
- Conclusion de contrats 19
- Informations commerciales confidentielles 19
- Sécurité informatique 20
- IA Générative 20
- Vie privée et données personnelles 21
- Conservation des documents 22
- Biens de la Société 23
- Délit d'initié et abus de marché 24
- Propriété Intellectuelle 24

Personnes et environnement 25
- Egalité des chances, inclusion et diversité 26
- Droits humains et esclavage moderne 27
- Convictions 28
- Recrutement d'employés chez les concurrents 28
- Santé et sécurité 29
- Environnement 30

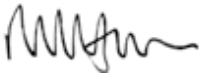
Demander conseil ou exprimer une préoccupation 31

MESSAGE DE **RICHARD HARPIN**

En tant que fondateur et président de HomeServe, je suis très fier de notre entreprise, de nos collaborateurs et de nos accomplissements et je souhaite que tout le monde, au sein de notre entreprise, partage ma fierté. Ce Code de Conduite a été rédigé pour vous aider à mieux comprendre vos responsabilités en tant que membres de HomeServe et à devenir de véritables ambassadeurs de notre entreprise.

Chacun d'entre nous a le devoir de démontrer, individuellement, le plus haut niveau d'intégrité. Quel que soit votre poste, votre ancienneté ou votre lieu de travail, vous devez respecter, à tout moment, ce Code, nos politiques et nos critères ainsi que toutes les lois et les normes applicables à notre activité. Bien entendu, aucun Code de Conduite, aucune politique ou norme ne peut prendre entièrement en compte chaque situation à laquelle nous sommes susceptibles d'être confrontés. Nous devons faire preuve de bon sens et de jugement et agir uniquement selon nos valeurs et en vue de la réalisation de nos finalités. En cas de doute, vous devez demander conseil et vous devez exprimer vos éventuelles inquiétudes.

Je vous prie de prendre le temps de lire et de comprendre notre Code et de vous assurer, avec l'aide de vos collègues et de votre responsable, que vous comprenez pleinement vos responsabilités et que vous savez à qui vous adresser pour demander de l'aide et exprimer une préoccupation sans craindre des représailles.



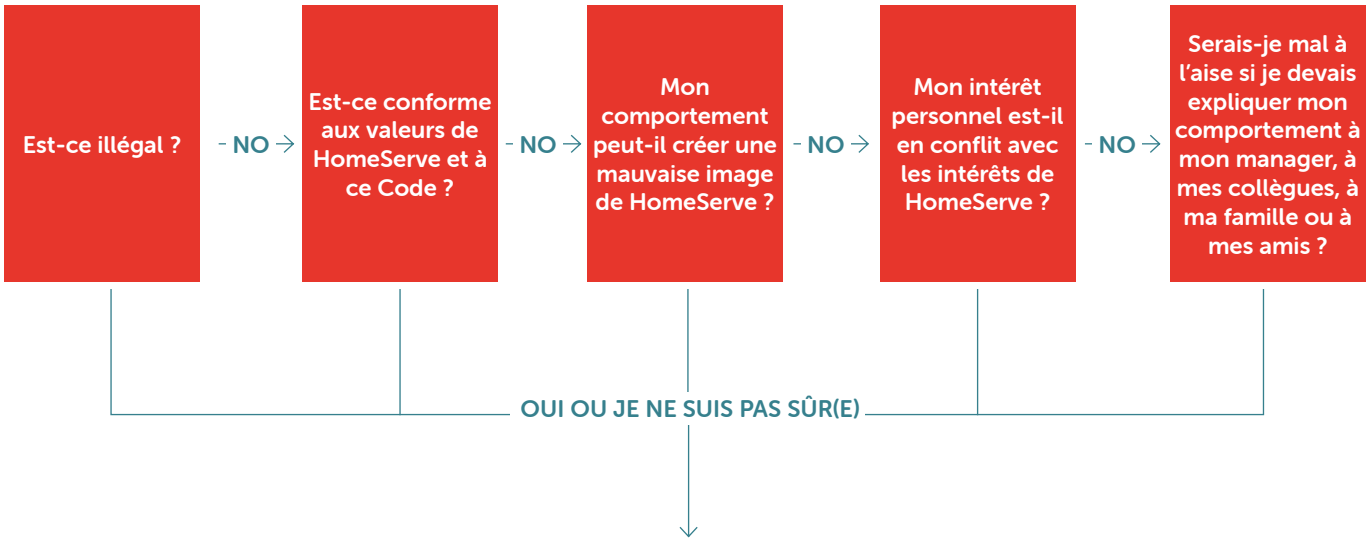
RICHARD HARPIN
Fondateur et président de HomeServe

AGIR AVEC **INTÉGRITÉ**

Chez HomeServe, nous exerçons notre activité selon des principes d'intégrité : le but de ce Code de Conduite est d'aider notre personnel (nos employés et nos techniciens) à faire le bon choix et à agir selon nos valeurs, dans le respect de nos politiques.

S'il vous arrive d'avoir des doutes sur votre conduite, prenez le temps de réfléchir avant d'agir : mon comportement est-il conforme aux valeurs et aux politiques de HomeServe ?

Posez-vous les questions suivantes :



PRENEZ LE TEMPS DE DEMANDER CONSEIL !

En cas de doute, il vaut toujours mieux poser des questions et vérifier avant d'agir.
Vous trouverez d'autres informations plus détaillées sur les moyens dont vous disposez pour exprimer vos doutes ou vos soupçons à la page 31.

NOTRE BUT

Aider nos clients dans les réparations et les améliorations de leurs habitations

NOS VALEURS

- Placer le client au cœur de tout ce que nous faisons
- Développer et encourager des gens formidables et enthousiastes, prêts à agir et à assumer des responsabilités
- Associer innovation permanente, intégrité et professionnalisme
- Tout mettre en œuvre pour être n°1 au monde dans notre secteur d'activité

INTRODUCTION

QU'EST-CE QUE LE CODE DE CONDUITE ?

Ce Code a été conçu pour vous aider à comprendre les principes d'éthique et les dispositions légales que HomeServe s'est engagée à respecter, et vos responsabilités en tant que représentant(e) de l'entreprise.

Le Code est un cadre global, qui décrit certaines de nos principales politiques, normes et procédures. Il doit nous guider et nous aider à conserver notre bonne réputation d'intégrité, professionnalisme et respect strict des obligations légales et de conformité. Les politiques décrites dans le Code peuvent différer en fonction du pays dans lequel vous opérez ou de l'activité que vous exercez, mais les principes de conduite fondamentaux restent les mêmes.

En tant que membre apprécié de notre équipe, vous jouez un rôle essentiel dans la défense de notre culture d'excellence éthique. En agissant toujours de manière intègre et en suivant les principes du Code, vous nous aidez à poursuivre notre activité sans trahir nos valeurs.

Nous vous invitons à vous familiariser avec ce Code et à vous engager à en respecter les dispositions. Ce document fournit des orientations essentielles pour l'exercice de votre activité et constitue une précieuse référence pour vous aider à prendre des décisions conformes aux principes d'éthique.

En plus de notre Code, vous devez respecter toutes les politiques applicables publiées par notre Société, notamment en matière de protection des lanceurs d'alerte, de lutte contre la corruption, de sécurité informatique, de criminalité financière et de sanctions.

POURQUOI PUBLIONS-NOUS CE CODE

C'est simple. HomeServe est une entreprise responsable, qui se soucie du bien-être de ses clients, de son personnel et des collectivités au sein desquelles elle opère. Ce Code offre un cadre transparent, qui vise à fixer une norme de comportement commune dont nous pouvons être fiers. En tant qu'entreprise, nous devons avoir une approche sérieuse de la gestion des risques : ce Code joue également un rôle dans ce sens.

NOS RESPONSABILITES EN TANT QU'AMBASSADEURS DE HOMESERVE

Chaque personne qui travaille chez HomeServe doit :

- Agir de manière honnête, responsable et convenable, en respectant nos interlocuteurs et nos partenaires.
- Comprendre ce Code et ce qu'il exige de notre part.
- Accepter la responsabilité qui résulte de nos actes.
- Signaler toute violation de ce Code.

NOS OBLIGATIONS EN TANT QUE LEADERS

Chez HomeServe, les leaders doivent :

- Diriger par l'exemple.
- Créer une culture de la conformité dans le cadre de laquelle leurs équipes comprennent leurs responsabilités et ne craignent pas d'exprimer leurs préoccupations.
- Faire comprendre à leurs collaborateurs que les résultats commerciaux ne sont pas plus importants que le respect des normes légales et des principes d'éthique auxquels HomeServe est soumis.

À QUI S'APPLIQUE CE CODE ?

Le Code s'applique à toutes les personnes qui représentent HomeServe. Tous les administrateurs, dirigeants, employés, intérimaires, conseils et sous-traitants, y compris le personnel des filiales de HomeServe.

QUELLES SONT MES RESPONSABILITÉS ?

Vous avez deux responsabilités principales. Tout d'abord, vous devez appliquer chaque règle du Code et vous devez certifier, chaque année, votre engagement de vous y conformer. En deuxième lieu, si vous estimez que quelqu'un a commis une violation de ce Code ou de nos politiques vous êtes tenu(e) de le signaler.

COMMENT DEMANDER DE L'AIDE ?

Si vous avez des questions sur le Code ou sur les politiques qui y sont associées ou sur le meilleur comportement à adopter dans une certaine situation, demandez conseil à votre manager/chef de service /Représentant RH, qui contactera le service juridique à ce sujet, si nécessaire.

COMMENT EFFECTUER UN SIGNALEMENT ANONYME ?

Vous pouvez effectuer un signalement anonyme sur la ligne d'assistance téléphonique de la Société dédiée aux signalements, disponible 24/7 et gérée par une société externe. Si vous décidez d'effectuer un signalement anonyme, votre anonymat sera protégé autant que possible, dans les limites autorisées par la loi. Cependant, n'oubliez pas que votre anonymat pourrait limiter la capacité de la Société d'enquêter sur le problème que vous avez signalé.

DÉCLARATIONS ANNUELLES

Chaque année, vous devrez déclarer par écrit que vous avez pris connaissance de ce Code et que vous vous engagez à respecter ses dispositions.

FAQ

Q. Que se passe-t-il en cas de violation du Code de Conduite ?

R. HomeServe applique une politique de zéro-tolérance, ce qui signifie que nous allons toujours enquêter et traiter toute allégation de comportement inacceptable et nous allons mettre en œuvre toute mesure nécessaire, quelle que soit la gravité de la violation signalée. Cela peut aller d'une sanction disciplinaire au licenciement ou à des poursuites pénales, en fonction du type d'infraction.

Q. En cas de signalement de ma part, serai-je identifié ?

R. Nous préférons éviter les signalements anonymes, car cela rend plus difficile l'enquête. Si vous ne souhaitez pas vous identifier, veuillez vous adresser au Directeur de l'Audit Groupe . Nous allons chercher à satisfaire, autant que possible, toute demande d'anonymat et nous allons mener, bien entendu, nos enquêtes de manière strictement conforme à la législation du pays dans lequel vous opérez. Pour toute information supplémentaire, reportez-vous à la Politique de HomeServe en matière de protection des lanceurs d'alerte. Des signalements anonymes peuvent être effectués par le biais de notre ligne d'assistance.

Q. Nous sommes une multinationale : ce Code s'applique-t-il sur tous nos marchés ?

R. Oui, ce Code s'applique à tous nos marchés et à toutes les unités opérationnelles.

NOS CLIENTS

Nous nous engageons à fournir à nos clients d'excellents résultats.

Pour nous aider à atteindre cet objectif, chacune de nos sociétés assume un engagement vis-à- vis de ses clients, comme celui assumé par HomeServe Membership Ltd, au Royaume Uni :

FAITES LE BON CHOIX

Certaines de nos entreprises basées en Grande Bretagne sont soumises au contrôle de la FCA[Autorité des marchés financiers britannique]. Si vous travaillez au Royaume Uni, assurez-vous d'avoir bien compris et d'appliquer les Règles de Conduite imposées par la FCA. Elles sont décrites dans la Politique Disciplinaire de HML.

Attentionnés, audacieux et engagés : notre *énergie* au service du Client !

Accompagner nos Clients à chaque instant, pour les urgences comme pour les petits travaux et projets de rénovation énergétique de leur maison

Connaître et considérer nos Clients pour apporter à chacun la solution la plus adaptée à sa situation, avec le service et le sourire en plus

Mettre au service de nos Clients ***des professionnels de confiance,*** tous experts de leur métier

Concevoir, faire évoluer et tester des offres et solutions innovantes au service de nos Clients

Accélérer la transition énergétique de nos Clients, au service de l'habitat durable

Cultiver l'esprit d'entraide et de solidarité afin que chacun porte avec conviction et fierté les valeurs HomeServe

FAQ

Q. Le nombre de réclamations téléphoniques que nous recevons de la part des clients m'inquiète. Que dois-je faire ?

R. Vous devez partager vos inquiétudes avec votre manager. Nous cherchons toujours à améliorer nos services : alors, n'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions.

Q. Je me fais du souci pour un client âgé qui n'est pas couvert pour la réparation dont il a besoin et qui ne dispose pas des moyens nécessaires pour la payer. Que dois-je faire ?

R. Parlez-en à votre manager. Beaucoup d'entreprises de notre groupe ont mis en place un fonds de solidarité pour aider ce type de client.

NOTRE RÉPUTATION

Nous nous sommes engagés à gérer notre activité de manière intègre, équitable et honnête.

En tant qu'ambassadeurs de HomeServe, les membres de notre personnel jouent un rôle actif dans la protection de la réputation de HomeServe.

RESPECT DE LA LOI

En tant qu'entreprise, nous opérons selon les lois et les normes en vigueur dans chacun des pays dans lesquels nous exerçons notre activité et nous attendons de notre personnel qu'il en fasse de même. Tout comportement illicite entraînera une sanction disciplinaire et sera signalé, dans la plupart des cas, aux autorités compétentes.

Dans le cas, que nous espérons improbable, où l'un(e) de nos employé(e)s commettrait une infraction pénale, que ce soit sur le lieu de travail ou à l'extérieur, il/elle devra le déclarer à son manager ou au service juridique.

Nos équipes juridiques sont chargées de nous aider à respecter la réglementation : vous devriez les consulter au sujet de toute question juridique, à savoir, entre autres, concernant la transmission d'informations aux autorités compétentes, notamment lorsqu'il s'agit d'informations confidentielles. Dans ce genre de situation, les employé(e)s ont des droits et votre équipe juridique peut vous aider à identifier l'assistance dont vous avez besoin.

DOCUMENTATION ET DIVULGATION

La documentation commerciale et les informations communiquées au public doivent être précises et exhaustives. Les individus et les entreprises ont toujours intérêt à faire preuve d'honnêteté et à ne pas dissimuler des informations demandées.

Certains documents doivent être conservés afin de garder une trace précise des activités de l'entreprise en cas de litige ou d'enquête.

FAITES LE BON CHOIX

- **Ne cachez et ne manipulez jamais les informations de l'entreprise.**
- **Manifestez-vous, si vous observez des omissions ou des problèmes concernant la rédaction et la mise à jour des documents et des divulgations.**
- **Informez-vous sur les documents relatifs à votre domaine d'activité qui doivent être conservés.**

CORRUPTION ACTIVE ET PASSIVE

L'intégrité, dans toute action, fait partie de la culture d'entreprise de HomeServe. La corruption active ou passive est contraire à ces valeurs essentielles et n'est pas tolérée chez HomeServe.

L'on entend par corruption (active ou passive) le fait d'autoriser, de proposer, de solliciter, de remettre, de recevoir ou d'accepter un objet ou une prestation de valeur ou un avantage financier ou d'autre nature, afin d'inciter le bénéficiaire à commettre un abus de confiance ou à assurer un traitement favorable de la part d'une entreprise, d'une autorité publique, d'un agent public ou d'un employé. Les pots de vin peuvent inclure des paiements, des cadeaux, des invitations, des faveurs, des objets ou des services de valeur, ou tout autre avantage financier. La corruption est une infraction pénale dans toutes les juridictions dans lesquelles HomeServe opère.

Les paiements de facilitation, à savoir le paiement de petites sommes visant à accélérer certaines démarches administratives (par ex., la délivrance de permis ou d'autorisations, l'approbation de documents d'immigration), sont également considérés comme des pots de vin.

et ne sont pas tolérés par HomeServe. Pour des informations plus détaillées, veuillez consulter la Politique et le Programme en matière de lutte contre la corruption.

FAITES LE BON CHOIX

- **Ne proposez, n'autorisez et n'acceptez jamais des pots de vin ou n'importe quelle autre forme de paiement indu.**
- **Suivez les directives en matière de Cadeaux et d'Invitations, les directives relatives aux dons à des institutions caritatives et à des partis ou mouvements politiques et notre Politique en matière de criminalité financière et de sanctions.**
- **Vérifiez que tous les comptes et les documents financiers sont précis et complets et que chaque transactions est documentée par les justificatifs correspondants.**
- **Aucun chèque tiré sur un compte bancaire de HomeServe ne doit être payable en espèces ou au porteur.**
- **Vérifiez avec le service juridique toute demande de paiement en espèces en faveur d'un agent public ou d'un autre partenaire commercial.**
- **Ne demandez jamais à un partenaire commercial d'effectuer un paiement en votre faveur, à titre personnel.**
- **Procédez toujours à une due diligence avant d'établir une relation avec un partenaire commercial au nom et pour le compte de HomeServe, afin de vous assurer que la relation ne comporte aucun risque de corruption.**

Pour toute information supplémentaire, lisez notre Politique et notre Programme en matière de lutte contre la corruption et (le cas échéant) notre Politique en matière de Criminalité Financière et de Sanctions.

FAQ

Q. Je travaille aux achats et nous sommes actuellement en phase d'appel d'offres. Un fournisseur m'a proposé une invitation pour la Coupe du Monde. S'agit-il d'un geste commercial ou d'une tentative de corruption ? Que dois-je faire ?

R. Tous les fournisseurs doivent être traités de manière équitable dans le cadre d'un appel d'offres. Cette situation peut être considérée comme un conflit d'intérêt ou comme un avantage indu dont bénéficierait un fournisseur. Vous ne devriez pas accepter l'invitation et vous devriez soulever la question avec votre manager et demander conseil, le cas échéant, à l'équipe juridique

Q. Mon manager m'a demandé d'améliorer certaines données relatives aux performances, en me promettant que, en cas de résultat positif, je pourrais bénéficier d'une meilleure évaluation de fin d'année. Que dois-je faire ?

R. Vous devriez consulter le supérieur de votre manager ou un membre de votre équipe RH locale. Vous ne devriez jamais subir des pressions visant à vous inciter à commettre un acte malhonnête en échange d'une évaluation positive.

FACILITATION DE L'ÉVASION FISCALE

HomeServe a mis en place une politique de tolérance zéro en matière d'évasion fiscale et de facilitation d'évasion fiscale, ces deux actes constituant des infractions pénales.

En tant qu'entreprise nous pouvons être reconnus coupables d'une infraction pénale si une personne "associée" à notre entreprise a facilité une évasion fiscale. Le terme "personne associée" s'étend à tous les employés, fournisseurs, sous-traitants, agents de HomeServe et à toute autre personne censée agir au nom ou pour le compte de HomeServe.

FAITES LE BON CHOIX

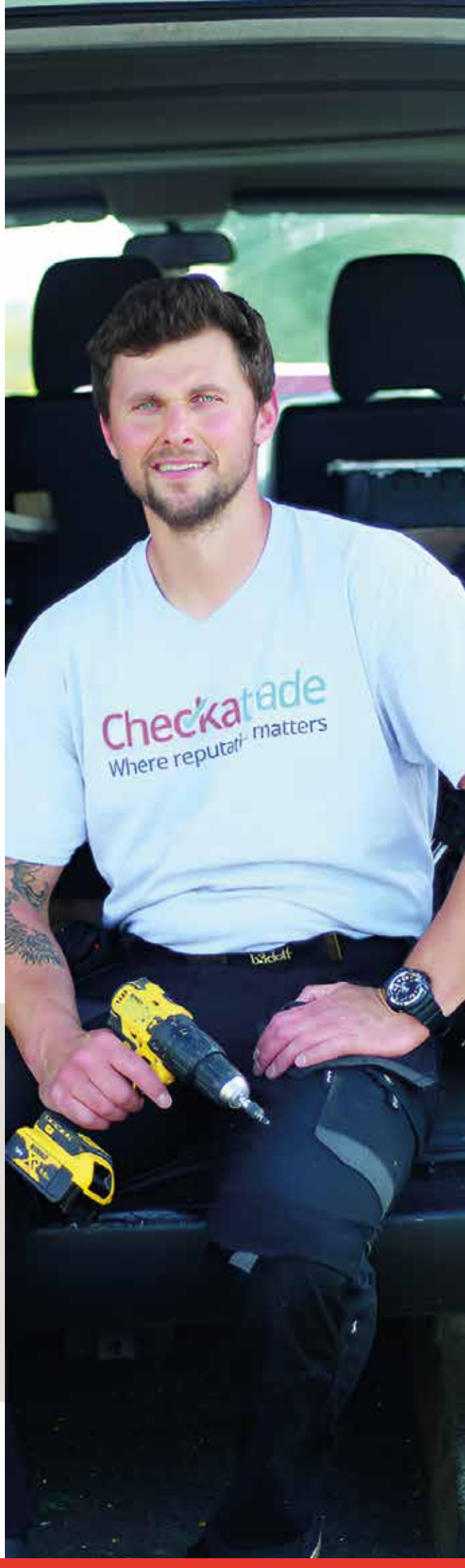
- **Dans le cadre du processus de sélection d'un fournisseur, vous devez suivre strictement les procédures HomeServe applicables.**
- **Dans vos relations avec nos partenaires commerciaux, notamment sur la chaîne d'approvisionnement, soyez très attentifs. Une due diligence permanente est absolument nécessaire.**
- **En cas de doute concernant la facilitation de l'évasion fiscale, parlez-en à votre manager.**

Si vous avez besoin de plus d'informations, veuillez lire notre Politique en matière de criminalité financière et de sanctions.

FAQ

Q. Un fournisseur demande à être payé sur un compte offshore différent de celui qui figure dans notre base de données fournisseurs. Dois-je satisfaire cette demande ?

R. Vous devez faire part à votre supérieur hiérarchique de toute demande de ce type, concernant une modification d'un mode de paiement précédemment vérifié, et vous devez effectuer des contrôles pour connaître le motif de la demande et confirmer sa validité. Le fait d'accepter de payer le fournisseur sans effectuer de recherche pourrait constituer une facilitation d'évasion fiscale.



CADEAUX ET INVITATIONS

Les invitations – par exemple des déjeuners et des dîners d'affaires - constituant des gestes commerciaux habituels peuvent s'inscrire dans le cadre de notre activité courante, dans la mesure où le cadeau ou l'invitation est approprié(e) compte tenu de la relation existante, où sa valeur est modeste et où il/elle ne peut pas être perçu(e) comme étant excessif/ve. Cependant des paiements en espèces ou équivalents d'espèces ne sont pas autorisés. Veuillez noter que les cadeaux en faveur de/reçus de la part d'agents publics sont interdits et que les invitations à caractère commercial doivent avoir exclusivement comme but de favoriser de bonnes et honnêtes relations commerciales et ne doivent pas constituer une forme de corruption.

FAITES LE BON CHOIX

- **Toute personne qui veut adresser une invitation, au nom de HomeServe, à un client ou à un partenaire commercial potentiel doit préalablement obtenir l'autorisation d'un Administrateur ou d'un membre de l'équipe de direction.**
- **Les cadeaux faits à un fournisseur, à un client ou à un client interne de HomeServe ne doivent pas dépasser un montant de £200 ou l'équivalent en devises locales, ou tout montant inférieur fixé par l'unité opérationnelle locale.**
- **Vous devez informer votre Supérieur Hiérarchique direct de la réception de tout cadeau, en indiquant la nature de celui-ci, sa valeur et la personne qui vous l'a offert.**
- **Les Supérieurs Hiérarchiques doivent communiquer ces informations au service des Ressources Humaines local, le cas échéant.**

FAQ

Q. J'ai reçu de la part d'un fournisseur un cadeau inattendu, qui doit valoir, à mon avis, 100€. Que dois-je faire ?

R. Vous devez en informer votre Supérieur Hiérarchique en indiquant la nature du cadeau et son origine. Votre Supérieur vous dira si vous pouvez garder le cadeau et contactera le service des Ressources Humaines, le cas échéant, pour convenir des autres mesures éventuelles à prendre.

Q. Qu'est-ce qu'un pot de vin ?

R. Un pot de vin est un objet ou une prestation de valeur qui est offert(e) ou reçu(e) de façon inappropriée, en vue de l'obtention d'un avantage indu. Il peut s'agir, outre que d'un paiement en espèces, de cadeaux, voyages et opportunités d'emploi.

FRAUDE

La fraude consiste en un acte intentionnel - une tromperie, un abus de confiance ou une fausse déclaration – visant à obtenir un avantage indu et illicite. La fraude n'est pas tolérée chez HomeServe et entraîne une action disciplinaire.

FAITES LE BON CHOIX

- **Ne faites aucune déclaration ou revendication fausse ou trompeuse par imprudence concernant nos produits, nos services, notre sécurité, notre protection de la vie privée et des données personnelles, nos pratiques en matière de conformité, notre situation financière ou les politiques de la Société.**

FAQ

Q. Je travaille au service marketing et je m'inquiète au sujet d'une campagne qui pourrait induire en erreur les clients. Que dois-je faire ?

R. Vous devriez en parler à votre manager. Nous devons absolument traiter nos clients de manière honnête et loyale, en nous assurant qu'ils ont correctement compris les caractéristiques de nos produits et de nos services.

BLANCHIMENT D'ARGENT

Le blanchiment d'argent (ou de capitaux) est un processus par lequel des sommes d'argent dont l'origine est illégale sont « camouflées » afin qu'ils apparaissent être issus de sources légitimes.

Nous voulons absolument éviter que l'activité de notre Société soit utilisée pour blanchir des sommes d'argent, financer le terrorisme ou pour toute autre activité illégale et nous allons adopter des mesures adéquates pour nous conformer à la législation anti-blanchiment.

Afin de nous assurer que tous les efforts sont mis en œuvre dans ce sens, nous devons obligatoirement demander à nos contreparties de faire apparaître dans des documents adressés à notre Société des déclarations de conformité à la législation anti-blanchiment. Nos équipes juridiques peuvent fournir, à la demande, des modèles de déclaration. Si vous avez des questions ou des doutes au sujet de la législation anti-blanchiment ou de la manière de s'y conformer, adressez-vous à votre équipe juridique.

FAITES LE BON CHOIX

- **Si vous avez des soupçons concernant la légalité de la source de certains fonds, parlez-en à votre manager.**

FAQ

Q. Que faire si un employé demande à être payé sur un compte bancaire qui ne semble pas être ouvert à son nom ?

R. Demandez conseil à votre supérieur direct. Il peut ne pas y avoir de problème, mais il vaut mieux vérifier.

Pour des informations plus détaillées, veuillez consulter notre Politique en matière de Criminalité Financière et de Sanctions.

CONFLITS D'INTÉRÊT

Chez HomeServe, nous voulons créer une culture et évoluer dans un environnement de travail équitable. Dans cette optique, nous devons éviter toute situation dans laquelle votre intérêt personnel pourrait être ou paraître en conflit avec l'indépendance de jugement requise par votre rôle.

Il faut être prudent :

- Dans le cadre des relations avec les fournisseurs, clients et autres parties avec lesquelles nous entretenons déjà des liens commerciaux ou qui cherchent à établir de tels liens avec les sociétés du groupe HomeServe
- Dans le cadre des transactions réalisées dans des actions Brookfield ou de toute société avec laquelle HomeServe entretient ou est susceptible d'entretenir des relations commerciales
- En cas d'acceptation d'un poste dans une entreprise externe, notamment s'il s'agit d'un concurrent de HomeServe (que le poste soit rémunéré ou pas)
- En cas d'investissements dans des entreprises concurrentes, des fournisseurs et d'autres entités qui souhaitent établir des relations commerciales avec HomeServe.

Bien que dans certains cas appropriés, HomeServe vous encourage à participer à des activités commerciales externes au groupe, vous devez demander l'autorisation de votre Directeur Général local si l'activité en question risque de créer un conflit d'intérêt avec l'activité que vous exercez pour HomeServe. Nous vous invitons également à vérifier les termes de votre contrat, car il pourrait contenir des restrictions ou d'autres limitations applicables à vos activités commerciales exercées à l'extérieur de HomeServe.

Vous pourriez également risquer d'avoir un conflit d'intérêt avec un précédent employeur, si vous avez signé avec celui-ci un accord de confidentialité, de non-concurrence ou de non-sollicitation. Si vous vous trouvez dans l'une de ces situations, vous devez en informer votre manager, qui consultera à son tour l'équipe juridique, si nécessaire.

Bien que nous ne souhaitions pas nous immiscer dans les relations personnelles ou familiales de nos employés ou dans leurs relations avec leurs collègues, il est important que nos employés ou nos techniciens ne soient pas ou n'apparaissent pas comme étant influencés par des relations personnelles. Par conséquent, les employés ou les techniciens ne doivent pas participer à des décisions relatives à l'embauche, le licenciement, la promotion ou la gratification d'un membre de leur famille ou de toute personne avec laquelle ils entretiennent une relation personnelle, qui serait susceptible d'influencer de manière indue leur décision.

En raison du risque de conflit d'intérêt, les managers ne doivent pas employer, en règle générale, des membres de leur famille sur le même site /dans le même service sur/ dans lequel ils travaillent. Pour pouvoir envisager ce genre d'embauche, ils doivent obtenir préalablement l'autorisation de leur Directeur Général et du Directeur des Relations Humaines local. Ces embauches doivent être préalablement discutées avec le service des RH local, avant d'émettre l'offre de travail.

FAQ

Q. Un poste est disponible dans mon équipe et mon cousin serait le candidat idéal pour le couvrir. Puis-je suggérer sa candidature pour ce poste, malgré notre lien de parenté ?

R. Vous pouvez recommander un membre de votre famille ou un(e) ami(e) pour un certain poste, s'il/elle possède les qualifications requises et serait un(e) bon(ne) candidat(e). Toutefois, vous devez déclarer clairement, dès le départ, votre lien de parenté et vous ne devez pas participer au processus de recrutement. En outre, vous ne devez pas devenir le manager d'un membre de votre famille ou de toute autre personne avec laquelle vous entretenez une relation personnelle.

SANCTIONS COMMERCIALES

L'on entend par sanctions des restrictions qui sont imposées à certains pays, ainsi qu'à certaines personnes, suspecté(e)s d'être impliqué(e)s dans des activités liées au terrorisme, dans le trafic de drogue, la diffusion et la fabrication d'armes de destruction massive ou d'autres menaces pour la sécurité. Les sanctions sont imposées par les gouvernements pour des motifs de sécurité.

HomeServe s'est engagé à respecter toutes les sanctions ainsi que la législation et les normes applicables en la matière. Chacune de nos entreprises est responsable du suivi et du respect de la législation en matière de sanctions.

FAQ

Q. Nous avons trouvé un fournisseur de produits ou de services qui semble appartenir à une entreprise basée dans un paradis fiscal connu comme tel. Devrions-nous nous en inquiéter ?

R. Oui. Les paradis fiscaux sont souvent utilisés par des états et/ou des personnes physiques qui sont soumis(es) à des sanctions, car ils les aident à cacher leur identité. Vous devez donc établir l'identité du propriétaire ultime de l'entreprise avant de signer tout contrat. Il se peut que les personnes concernées soient entièrement innocentes, mais il se peut aussi qu'elles figurent sur une liste des sanctions. Et même si elles ne sont pas soumises à des sanctions, elles pourraient être coupables d'évasion fiscale ou de blanchiment d'argent. Parlez-en à votre Supérieur direct et à l'équipe juridique locale, qui pourront vous assister en menant une due diligence à ce sujet. Enfin, si vous ne pouvez pas établir l'identité des propriétaires ultimes, vous ne devez conclure aucun accord avec l'entreprise concernée.

Pour des informations plus détaillées à ce sujet, consultez notre Politique en matière de Criminalité Financière et de Sanctions.

CONCURRENCE LOYALE

Des lois en matière de concurrence et des lois anti-trust s'appliquent dans tous les pays dans lesquels HomeServe opère et nous nous sommes engagés à les appliquer et à les respecter.

FAITES LE BON CHOIX

- **Évitez de conclure des accords, de quelque nature que ce soit, avec nos concurrents concernant la fixation des prix de HomeServe, les types de produits ou les conditions générales applicables, la distribution des produits, les territoires sur lesquels HomeServe exerce son activité et ses clients.**
- **Évitez d'échanger ou de discuter avec un concurrent des informations concernant la fixation des prix, les conditions générales de vente ou de prestation des services ou toute autre information de nature concurrentielle.**
- **Concluez des accords uniquement avec des coentrepreneurs, dans les limites de la joint-venture.**
- **Consultez toujours votre équipe juridique avant d'échanger n'importe quelle information avec des concurrents ou de conclure n'importe quel accord avec eux.**

FAQ

Q. Notre partenaire au sein d'une joint-venture nous a demandé des informations sur notre modèle de fixation des prix concernant des produits que nous exploitons ensemble, mais aussi de façon indépendante. Quelles informations puis-je lui communiquer ?

R. Vous pouvez partager des informations concernant des produits que nous exploitons avec eux dans le cadre de la joint-venture. En cas de doute, vérifiez avec l'équipe juridique locale.

DONS À DES INSTITUTIONS CARITATIVES

HomeServe soutient activement de nombreuses œuvres caritatives avec l'aide et l'apport de notre personnel. Cependant, nous devons nous assurer que toutes ces institutions ont des finalités véritablement caritatives et que notre soutien ne peut pas être mal interprété.

FAITES LE BON CHOIX

- **Prenez le temps de réfléchir : assurez-vous que les dons à des institutions ont une vraie finalité caritative et ne peuvent pas être interprétés comme des pots de vin. Avant d'effectuer un don ou de verser une contribution, obtenez toutes les approbations nécessaires.**
- **Tous les dons à des institutions caritatives doivent être préalablement approuvés conformément aux règles applicables au niveau local (et s'il n'existe aucune procédure d'approbation au niveau local, elles doivent être approuvées par le Directeur Général local). Tous les dons doivent être enregistrés par le service comptable local.**

FAQ

Q. Je suis membre d'une association caritative locale et nous sommes à la recherche d'un parrainage pour un événement. Puis-je demander à des collègues de me parrainer ?

R. Oui, vous pouvez. Vous pouvez demander à vos collègues, mais vous ne pouvez pas utiliser votre position chez HomeServe pour faire pression sur eux pour qu'ils fassent un don.

COMMUNICATIONS EXTERNES

Tout ce qui peut être visible pour le public peut affecter la réputation de HomeServe. Qu'il s'agisse de posts affichés sur les réseaux sociaux ou d'entretiens avec des médias, nous devons faire attention à ce que nous disons sur HomeServe. En tant qu'individus, nous avons tous le droit d'exprimer notre opinion, mais nous devons penser aux conséquences que cela peut avoir sur notre marque et notre entreprise. Des commentaires vagues ou tout à fait anodins peuvent être extraits de leur contexte et avoir un impact négatif à long terme sur HomeServe.

FAITES LE BON CHOIX

- **Avant d'afficher un commentaire ou de vous exprimer publiquement, réfléchissez aux conséquences que peuvent avoir vos paroles. Vos phrases peuvent-elles être sorties de leur contexte et causer involontairement un préjudice à notre entreprise ?**
- **Évitez les contacts avec la presse et les media sans l'assistance de votre équipe de communication locale.**

FAQ

Q. Un organe de presse m'a demandé un entretien sur mes expériences chez HomeServe. Dois-je informer HomeServe à ce sujet ?

R. Oui, vous devez en informer votre manager et l'équipe de communication locale, car ils pourront vous guider à propos de ce que vous pouvez dire.

CONTRIBUTIONS EN FAVEUR DE PARTIS OU MOUVEMENTS POLITIQUES

Toute contribution ou dons en faveur d'un parti ou d'un mouvement politique faite au nom de HomeServe est interdite, quel que soit leur montant. En cas de doute ou pour toute question, veuillez contacter le Directeur Financier du Groupe ou le Directeur Juridique du Groupe.

FAQ

Q. Je m'intéresse beaucoup à la politique et je fais campagne pour mon parti sur les réseaux sociaux. Je crains que beaucoup de gens, y compris certains de mes collègues, ne soient pas d'accord avec mes opinions. Que dois-je faire ?

R. En tant qu'individu, vous avez tout à fait le droit d'exprimer vos opinions, sans suggérer, toutefois, qu'elles sont partagées par HomeServe. Il est préférable de réfléchir à la manière dont l'expression de vos opinions peut affecter vos relations et le bien-être de vos collègues dans le cadre du travail. N'oubliez pas que, chez HomeServe, le manque de respect pour les autres n'est toléré d'aucune manière et veillez à ce que votre comportement soit conforme à nos valeurs.

Pour des informations plus détaillées à ce sujet, consultez notre Politique en matière de Lutte contre la Corruption.

COMMUNICATIONS D'INFORMATIONS AUX AUTORITÉS COMPÉTENTES

Si vous recevez de la part d'une autorité de police ou d'un organe de régulation une demande de communication d'informations confidentielles auxquelles vous avez eu accès dans le cadre de votre travail au sein de notre entreprise, vous devez demander conseil à votre équipe juridique avant de répondre à la demande.

Ce Code de Conduite ne vous interdit pas de communiquer des informations aux autorités compétentes de manière conforme aux normes applicables en matière de lancement d'alerte ou à toute autre loi applicable et il ne limite pas ladite divulgation.

NOS INTÉRÊTS ET ACTIFS

Nous sommes engagés à protéger notre personnel, nos clients et notre activité et nous sommes tous les gardiens des intérêts et des actifs d'HomeServe.

SIGNER DES CONTRATS

HomeServe signe de nombreux contrats avec des tiers, entre autres avec des fournisseurs et des partenaires commerciaux. Ces contrats doivent être juridiquement contraignants, afin que les deux parties comprennent exactement quelles sont les obligations imposées à chacune d'entre elles par le contrat. La signature de chaque contrat doit être dûment approuvée. Avant de signer un contrat ou un accord, vous devez consulter la Matrice de Délégation des Pouvoirs applicable au niveau local à votre activité ou consulter un membre de votre équipe juridique pour déterminer qui est dûment habilité à approuver et signer le contrat ou l'accord.

FAITES LE BON CHOIX

- **Faites en sorte que votre équipe juridique participe à la négociation de chaque contrat avant sa signature.**
- **Signez un contrat au nom de HomeServe uniquement si vous êtes dûment habilité(e) à le faire.**

FAQ

Q. Nous avons signé un contrat avec un fournisseur, mais les termes ont changé et nous devons ajouter de nouveaux produits à l'objet du contrat. Dois-je signer un nouveau contrat ?

R. Oui, vous devez rédiger (avec l'aide de votre manager et de l'équipe juridique) un avenant au contrat, qui sera signé par les deux parties.

INFORMATIONS COMMERCIALES CONFIDENTIELLES

Le personnel de HomeServe peut avoir accès, dans le cadre de son activité journalière, à des informations confidentielles ou exclusives sur l'activité de HomeServe ou sur ses clients, fournisseurs ou coentrepreneurs.

Ces informations sont confidentielles et ne doivent pas être divulguées ni partagées pendant la durée de votre emploi chez HomeServe et même après sa cessation. La fuite de ces informations pourrait causer un préjudice à notre activité, à nos clients, à notre personnel ou à toute personne avec laquelle nous entretenons des relations commerciales. Ceci s'applique également aux informations partagées par les coentrepreneurs, les fournisseurs et les clients.

FAITES LE BON CHOIX

- **Ne divulguez jamais aucune information confidentielle relative à HomeServe ou à nos partenaires commerciaux.**
- **Les informations confidentielles peuvent être divulguées uniquement avec l'autorisation écrite préalable de HomeServe.**
- **Faites attention à l'environnement dans lequel vous vous trouvez. Evitez de partager des informations confidentielles dans des lieux publics et faites attention de ne pas laisser des documents confidentiels visibles autour de vous.**

FAQ

Q. Puis-je partager avec des amis et des proches des informations contenues dans des communications de l'entreprise distribuées à tous les employés ou bien doit-on considérer ces informations comme confidentielles ?

R. Vous pouvez partager ces informations à l'extérieur, à moins qu'elles ne soient expressément désignées comme étant confidentielles.

Q. J'ai dû signer un engagement de confidentialité qui m'a été soumis par un nouveau partenaire potentiel. Je suis tenu de le signer pour pouvoir accéder aux informations dont j'ai besoin. Que dois-je faire ?

R.. Vous devez demander à votre équipe juridique d'examiner l'accord et, si celle-ci l'approuve, vous devez demander à un signataire autorisé de l'entreprise de le signer pour approbation.

SÉCURITÉ INFORMATIQUE

HomeServe met à votre disposition la technologie et l'accès à ses systèmes internes pour vous permettre de travailler de manière efficace, rentable et sûre.

Afin de garantir la sécurité de nos systèmes informatiques, nous comptons sur notre personnel pour qu'il les utilise de manière responsable et avec bon sens. Vous devez suivre les politiques et les procédures de sécurité de HomeServe et vous devez comprendre comment identifier et signaler un incident de sécurité.

Quand vous êtes appelés à contribuer à ou à diriger des changements opérationnels au sein de votre entreprise, que cela concerne la technologie ou les processus, vous devez prendre en compte l'impact potentiel du changement sur la sécurité et la sûreté de nos informations. En cas de doute, contactez votre représentant chargé de la Sécurité Informatique.

FAITES LE BON CHOIX

- **N'utilisez jamais les systèmes ou la technologie de HomeServe d'une manière illégale, qui risquerait de causer des dommages ou un impact négatif pour nos clients et notre entreprise. Soyez prudents quand vous répondez à ou vous ouvrez des courriels provenant de l'extérieur ou quand vous cliquez sur des liens, vous ouvrez des pièces jointes et vous accédez à des sites web.**

- **Au bureau ou en télétravail, la sécurité physique est importante : conservez les équipements sous clé et/ou débarrassez votre bureau. Sur les sites HomeServe, vous devez porter toujours votre badge d'identification.**

FAQ

Q. Où puis-je trouver des informations supplémentaires ?
R. Vous trouverez, généralement, des conseils et des instructions ainsi que les politiques et les procédures internes sur les intranets de la Société et sur le portail Conformité, Risque et Ethique du Groupe. En cas de doute, contactez votre représentant local en charge de la Sécurité Informatique.

Q. Comment déclarer un incident de sécurité ?
R. En contactant votre assistance/service informatique.

Pour des informations plus détaillées à ce sujet, consultez les Politiques du Groupe HomeServe en matière de Sécurité Informatique.

IA GENERATIVE

Vous devez veiller à ce que les outils d'IA (Intelligence Artificielle) Générative soient utilisés de manière appropriée, conformément aux valeurs, aux principes d'éthique et aux politiques de HomeServe et aux engagements de nos clients.

Les outils d'IA Générative, tels que ChatGPT, Bard, Bing, Ernie, et d'autres produits basés sur des modèles de langage pré-entraînés sont des outils puissants, qui peuvent apporter des avantages significatifs à notre entreprise s'ils sont utilisés de manière appropriée. Toutefois, cette utilisation peut également comporter des risques importants en termes de contrôle de la protection de nos données, de protection des informations confidentielles et de fiabilité des résultats générés par l'IA. Toute information introduite dans un outil d'IA générative est ensuite incorporée dans le modèle. De cette manière, ces résultats peuvent devenir la propriété du fournisseur du produit et peuvent être partagés avec d'autres utilisateurs externes à l'entreprise.

En outre, un outil d'IA générative est limité par les données qui sont disponibles pour son entraînement et qui peuvent être incomplètes ou obsolètes, ce qui rend potentiellement inexactes ou peu fiables les informations fournies par le modèle. Hormis ce qui est indiqué ci-dessous, les informations confidentielles ou les informations ne faisant pas partie du domaine public, personnelles ou exclusives ne doivent pas être partagées avec des outils d'IA. Ceci inclut les informations relatives :

- à des personnes spécifiques,
- à HomeServe Limited ainsi qu'à ses filiales, y compris à nos clients, fournisseurs, investisseurs, contreparties ou entreprises détenues, et
- les informations protégées par une marque ou un copyright.

Nonobstant ce qui précède, les informations confidentielles, ne faisant pas partie du domaine public, personnelles et/ou exclusives peuvent être partagées avec des outils d'IA générative expressément approuvés et mis à disposition pour un usage interne confidentiel, via le forum compétent de chaque Société du Groupe, sous réserve des directives et/ou des politiques éventuellement applicables.

Par ailleurs, la qualité et l'exactitude de chaque résultat produit par un outil d'IA générative, y compris par la version d'un outil d'IA préalablement approuvée pour un usage interne confidentiel par chaque Société du Groupe devront être soigneusement examinées et évaluées.

HomeServe et ses employés restent responsables de la qualité et de la précision de leur travail, notamment en termes de jugement et de prise de décision.

Pour des informations plus détaillées à ce sujet, consultez la Politique du Groupe en matière d'IA.

VIE PRIVÉE ET DONNÉES PERSONNELLES

Nous nous sommes engagés à protéger la vie privée et la sécurité des données personnelles et à nous conformer aux lois et normes applicables dans ce domaine. Ceci nous aidera à créer un environnement rassurant, qui encourage les personnes à confier à HomeServe leurs données personnelles, qu'il s'agisse de nos employés, de nos clients ou de nos partenaires commerciaux.

Nous collectons les données personnelles des personnes faisant partie de notre Société et de personnes externes, si cette collecte repose sur un motif légal. La collecte de ces données est nécessaire pour nous permettre de gérer et administrer efficacement notre activité. Les données personnelles incluent, entre autres, les informations qui permettent d'identifier personnellement les consommateurs et nos employés (telles que le nom, l'adresse, le n° de téléphone, les données financières, et d'autres informations), ainsi que des données personnelles sensibles, médicales et financières, concernant nos employés.

Nous devons veiller à ce que ces données restent confidentielles et ne soient accessibles qu'aux personnes qui sont tenues de les connaître, au sein de la Société, en raison du rôle qu'elles exercent dans celle-ci. Si nous devons communiquer des données personnelles à des tiers (par exemple, pour la fourniture de services ou l'acquisition d'actifs ou d'activités commerciales), nous devons le faire en respectant les dispositions légales et réglementaires applicables, ce qui peut comporter la signature, par le tiers en question, d'un accord de confidentialité, imposant toutes les obligations nécessaires en vertu de la législation applicable en matière de protection des données personnelles dans certaines juridictions dans lesquelles nous opérons et nous avons des clients. Dans tous les autres cas, nous ne pouvons divulguer des données personnelles que dans le respect des lois et des normes en vigueur en la matière.

Vous êtes rsponsable de la bonne compréhension et application de nos politiques en matière de protection de la vie privée et des données personnelles. Pour des informations plus détaillées, veuillez consulter la Politique de Protection des Données du Groupe.

FAITES LE BON CHOIX

- **Vous ne pouvez collecter, traiter, utiliser, divulguer ou stocker des données personnelles qu'en présence d'un motif légitime lié à l'activité commerciale et en expliquant de manière détaillée le motif de la collecte à la personne concernée.**
- **Prenez connaissance de et respectez les politiques de HomeServe en matière de protection des données, qui indiquent de quelle manière les données personnelles doivent être classées, collectées, traitées, utilisées, divulguées, stockées, transférées et supprimées.**

FAQ

Q. Je suis resté(e) tard au bureau, un soir, et j'ai trouvé sur l'imprimante des données relatives à une feuille de paie. Qu'aurais-je du faire ?

R. Vous devez détruire les informations que vous avez découvertes et informer votre manager.

Pour des informations plus détaillées, consultez la Politique de Protection des Données du Groupe.

CONSERVATION DES DOCUMENTS

Dans le cadre de notre travail de tous les jours, chez HomeServe, il nous arrive souvent de conserver des données financières et personnelles de nos clients et de nos employés. Notre entreprise s'est engagée à protéger le droit des personnes à la protection de leurs données personnelles et nous appliquons toutes les dispositions et les normes du secteur en la matière, telles que le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et le Payment Cardholder Industry Data Security Standard [Norme de Sécurité des Données du Secteur des Cartes de Paiement] (PCI DSS). Nous avons, donc, mis en place des systèmes et des procédures conformes aux normes du secteur en vue de la protection des données personnelles des individus.

Afin d'aider notre entreprise à bien fonctionner tout en respectant les dispositions légales et réglementaires applicables, nous avons besoin de votre aide pour protéger notre documentation commerciale et pour appliquer nos politiques de conservation des documents. Si vous recevez une notification indiquant que vos documents relèvent de l'application de certaines dispositions légales ou règlementaires, suivez les instructions de votre équipe juridique ou du Responsable de la Protection des Données concernant la conservation de ces documents.

Vos documents doivent être tenus avec précision, de manière à ce que nous puissions nous fonder sur ceux-ci pour la préparation de nos états financiers. Soyez honnêtes et transparents vis-à-vis de vos collaborateurs, de vos collègues, de la direction et des équipes internes chargées de vérifier nos processus, nos procédures et notre documentation. Vous ne devez cacher aucune information à nos auditeurs internes et externes.

N'oubliez pas que certaines de nos sociétés apparentées sont des entreprises publiques qui sont soumises, de ce fait, à certaines obligations de publication des données financières, qui sont susceptibles d'affecter notre manière d'exercer notre activité. Les employés doivent être conscients de cela et doivent signaler les problèmes suivants : (a) les fraudes ou les erreurs délibérées dans la préparation, la tenue, l'évaluation, la vérification ou l'audit des états ou des documents financiers ; (b) les failles ou les violations des contrôles comptables internes ; (c) les déclarations fausses ou erronées contenues dans des documents destinés à la publication, tels que les rapports annuels et trimestriels, les prospectus, les circulaires d'information/de sollicitation de procurations et des communiqués de presse ; ou (d) tout écart par rapport à la déclaration complète, sincère et véridique de la situation financière de la Société. Par conséquent, il est TRÈS IMPORTANT de signaler immédiatement tout type de fraude financière.

De plus, les personnes chargées de la supervision du reporting financier de la Société et les Membres de leur Famille[1] de celles-ci ne sont pas autorisés à se procurer des services fiscaux ou d'autres services auprès du cabinet d'audit externe de la Société, que lesdits services soient payés par ladite personne ou par la Société.

FAITES LE BON CHOIX

- **Apprenez à connaître et à appliquer les systèmes et les processus mis en place par HomeServe pour la protection des données. personnelles.**

FAQ

Q. En mettant de l'ordre dans une armoire j'ai trouvé un vieux CV d'il y a quatre ans. Que dois-je en faire ?

R. Vérifiez avec votre responsable de la protection des données. Il existe des règles qui établissent comment on doit traiter les différents types de documents passé un certain temps : votre responsable de la protection des données saura vous dire quoi faire en fonction de ces règles.

1 Aux fins de ce Code, l'on entend par membres de la famille, les époux, les partenaires ou les autres membres de la famille vivant sous votre toit

LES BIENS DE LA SOCIÉTÉ

HomeServe confie à son personnel des actifs de la Société, tels que des espèces, des logiciels et des secrets d'affaires. Ceci sert à assurer le bon fonctionnement de l'entreprise et cela témoigne, de notre part, d'une grande confiance vis-à-vis de nos employés : en échange, nous comptons sur le fait que ces derniers adopteront toutes les précautions nécessaires pour éviter des dommages. Par conséquent, ces actifs doivent être exclusivement utilisés dans le cadre de l'activité professionnelle et non pas pour son propre usage personnel.

Vous devez protéger ces biens de tout(e) dommage, vol, mauvaise utilisation ou gaspillage, sous votre propre responsabilité. Si vous remarquez des problèmes concernant les biens de la Société ou si vous avez des questions sur leur bonne utilisation, vous devez en parler, tout d'abord, à votre manager / supérieur hiérarchique. Si vous avez des craintes à ce sujet, vous pouvez utiliser la ligne dédiée aux signalements anonymes.

La raison sociale de la Société (y compris son papier à en-tête et son logo), ses installations et ses relations constituent des actifs importants qui ne devraient être utilisés que pour des activités pleinement autorisées. L'utilisation de ces actifs pour son propre avantage personnel ou leur gaspillage ne sont pas admis.

Toute utilisation abusive des actifs de la Société, peut constituer une violation de vos obligations à notre égard. Ceci concerne également l'utilisation abusive de nos ressources financières. Toute demande de remboursement ou utilisation de la carte de crédit de l'entreprise doit être destinée exclusivement à des dépenses professionnelles dûment autorisées.

Vous devez mener à bien votre formation obligatoire en matière de protection des données personnelles et atténuer les risques de cybersécurité en faisant preuve de vigilance lorsque vous ouvrez des pièces jointes à un courriel ou vous cliquez sur un lien.

Les actifs de la société comprennent, entre autres, le temps des employés et des techniciens, le matériel (y compris les fournitures de bureau ou les pièces détachées), les espèces, les logiciels, les secrets d'affaires et les informations confidentielles.

FAITES LE BON CHOIX

- **Utilisez les actifs de la Société pour l'usage pour lequel ils vous ont été confiés, sauf autorisation expresse de votre Directeur Général local.**
- **Ne volez pas et n'utilisez pas de manière abusive les biens de HomeServe.**
- **Familiarisez-vous avec votre contrat de prestation de services pour bien comprendre l'utilisation autorisée des informations confidentielles et des autres actifs incorporels.**

FAQ

Q. Puis-je utiliser mon adresse e-mail HomeServe pour l'envoi de courriels personnels ?

R. Vous pouvez transmettre occasionnellement un courriel personnel à partir de votre adresse professionnelle, sans oublier, toutefois, que tous les courriels HomeServe peuvent être contrôlés.

Q. J'ai remarqué que l'un de mes collègues emportait chez lui, en fin de journée, des pièces détachées non utilisées, après une intervention. Que dois-je faire ?

R. Il s'agit d'un vol et vous devez le signaler immédiatement à votre manager.

DÉLIT D'INITIÉS ET ABUS DE MARCHÉ

Tous les employés de HomeServe doivent avoir à l'esprit les lois en vigueur en matière de délit d'initiés, et ne doivent pas oublier leur devoir de confidentialité vis-à-vis de la Société et des sociétés apparentées. Le délit d'initiés constitue une infraction pénale et peut également avoir un effet préjudiciable pour notre réputation.

FAITES LE BON CHOIX

- **Réfléchissez bien avant d'acheter ou de vendre des titres Brookfield et abstenez-vous de les négocier si vous avez accès à ou vous détenez des informations importantes non accessibles au public au sujet de la Gestion d'Actifs de Brookfield.**
- **Demandez conseil au Directeur Financier du Groupe ou au Conseil Juridique du Groupe en cas de doute.**

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

En tant qu'employé(e) vous pouvez être amené(e) à participer, seul(e) ou en collaboration avec d'autres, à la création, au développement, à l'invention d'éléments de propriété intellectuelle (et notamment d'informations confidentielles, de secrets d'affaires, de concepts, méthodes, processus, produits matériels, plans, idées, programmes, logiciels, applications, codes, œuvres de l'esprit, marques, marques de service et modèles). Ceci peut également inclure l'amélioration de la propriété intellectuelle existante de la Société. Toute la propriété intellectuelle créée pendant votre période d'emploi, y compris les droits qui y sont associés, sera la propriété de la Société : vous renoncez, donc, auxdits droits. Vous devez collaborer avec la Société en lui apportant toute l'assistance nécessaire, notamment dans la préparation et la signature de la documentation nécessaire (entre autres, les demandes d'enregistrement des droits auprès des autorités compétentes et l'exécution des tâches s'y rapportant), afin de garantir à la Société la propriété exclusive de la propriété intellectuelle et des droits y afférant.

Nous nous sommes engagés à prendre soin de nos clients, de notre personnel et des collectivités au sein desquelles nous opérons.

Chez HomeServe, nous attendons de nos collaborateurs qu'ils traitent les autres et l'environnement qui nous entoure avec dignité, respect et équité.

ÉGALITÉ DES CHANCES, INCLUSION ET DIVERSITÉ

HomeServe est un employeur qui respecte l'égalité des chances. La culture de notre entreprise se fonde sur l'équité, la justice et le respect de la diversité. Nos pratiques sont conçues pour promouvoir un traitement juste et équitable et créer un environnement où le harcèlement, l'intimidation et la discrimination de quelque nature que ce soit n'ont pas leur place. Nous ne tolérons aucune forme de harcèlement, violence ou discrimination sur le lieu de travail. Nous devons tous travailler ensemble.

Pour assurer le maintien d'un lieu de travail sûr, respectueux et exempt de ce type de comportements.

Les candidatures et le développement de carrière des personnes porteuses de handicap ou atteintes de maladies de longue durée seront examinés de manière approfondie et équitable. De plus, HomeServe adoptera toutes les mesures pratiques nécessaires pour que les collègues qui viendraient à se trouver en situation de handicap ou seraient atteints d'une maladie de longue durée pendant la durée de leur emploi au sein du Groupe puissent continuer à accomplir leur travail.

FAITES LE BON CHOIX

- **Traitez avec respect et de manière digne vos collègues et les autres personnes avec lesquelles vous êtes appelé(e)s à interagir.**
- **Encouragez l'application du principe d'égalité des chances dans chaque aspect de votre travail.**
- **Célébrez la diversité et signalez tout(e) harcèlement, intimidation et discrimination.**

FAQ

Q. Mon manager veut que notre équipe soit performante, mais, parfois, il/elle peut avoir une attitude intimidante qui est une source de stress pour l'ensemble de l'équipe. Que dois-je faire ?

R. L'intimidation n'est jamais acceptable. Si vous n'osez pas aborder ce sujet avec votre manager, contactez votre responsable local des RH ou le supérieur direct de votre manager. Nous ferons en sorte que vous ne fassiez pas l'objet de représailles à cause de votre initiative.

Q. Suite à une maladie de longue durée/en raison d'un handicap je pense avoir besoin d'un soutien ou d'un équipement supplémentaire pour accomplir mes tâches : que dois-je faire ?

R. Vous devriez vous adresser, en premier lieu, à votre supérieur direct pour lui expliquer votre cas. Votre manager pourra réfléchir aux ajustements raisonnables qui pourraient être apportés pour vous aider, en vous adressant, si nécessaire, à l'équipe locale en charge de la Santé et de la Sécurité ou de la Santé Professionnelle.

Q. Comment signaler des actes de discrimination, violence et/ou harcèlement ?

R. La discrimination n'est pas acceptable : nous voulons faire de HomeServe une entreprise dans laquelle chacun peut se sentir à sa place. Nous vous encourageons à signaler tout incident lié à une discrimination ou à un acte de violence ou de harcèlement dont vous faites l'objet ou dont vous êtes le témoin. Le signalement est essentiel pour que nous puissions créer et conserver un environnement de travail favorable à des relations de travail positives et au respect mutuel entre les employés. Nous voulons créer un lieu de travail sûr et respectueux pour chacun. Si vous faites un signalement de bonne foi ou que vous collaborez à une enquête interne, vous ne ferez pas l'objet de représailles. En revanche, de fausses accusations à l'encontre d'une personne innocente ne sont pas acceptables et peuvent entraîner des sanctions. Pour en savoir plus et pour avoir des conseils à ce sujet, adressez-vous à votre service des RH local.

DROITS HUMAINS ET ESCLAVAGE MODERNE

Nous voulons exercer nos activités dans un environnement éthique et de manière responsable, en respectant et en favorisant la protection des droits humains.

Nous adoptons une position ferme à l'encontre de tout(e) discrimination, travail forcé ou travail des enfants, harcèlement ou violence sur le lieu de travail. Ces normes s'appliquent dans le cadre de toutes nos activités essentielles, y compris la formation, la communication, les contrats et les processus de due diligence, selon les cas. Nous étendons également ces pratiques à nos relations avec nos principaux fournisseurs et nos autres partenaires commerciaux.

Nous attendons de nos collaborateurs qu'ils traitent les autres comme ils souhaiteraient être traités eux-mêmes, avec respect et de manière digne. Les droits humains représentent le critère minimum sur lequel nous devrions fonder notre attitude envers les autres et nous encourageons notre personnel à promouvoir activement une culture du respect et de l'égalité pour tous.

Nous ne tolérons aucune violation des droits humains dans le cadre de notre activité ou par nos partenaires commerciaux. Ceci concerne, en particulier, la pratique de l'esclavage moderne.

Toute violation de ce genre fera l'objet d'une enquête et sera traitée en conséquence. Pour en savoir plus sur notre engagement en faveur des droits humains et nos efforts en matière de protection contre l'esclavage moderne, veuillez consulter notre déclaration sur l'Esclavage Moderne, disponible sur notre site web.

Certaines de nos entreprises sont spécifiquement soumises à des lois locales en matière d'Esclavage Moderne. Pour toute question, adressez-vous à votre équipe locale des Ressources Humaines ou à votre équipe juridique locale.

FAITES LE BON CHOIX

- **Traitez les autres comme vous aimeriez être traité vous-même.**
- **Si vous constatez personnellement une violation des droits humains, signalez-la à votre Supérieur Direct, votre DRH ou votre Directeur Général local.**
- **Lisez notre Déclaration sur l'Esclavage Moderne sur notre site web.**

FAQ

Q. Je travaille au service de la paie et j'ai remarqué que les coordonnées bancaires enregistrées pour l'un de nos employés ne semblent pas être les siennes. Je crains que son salaire ne soit versé à quelqu'un d'autre et qu'il puisse s'agir d'une forme d'esclavage moderne. Que dois-je faire ?

R. Signalez cela à votre Supérieur Direct, qui pourra éventuellement transmettre le signalement à un niveau hiérarchique plus élevé.

CONVICTIONS

La réputation de notre Société dépend des personnes qui travaillent pour elle. Si nécessaire, nos procédures de recrutement devront inclure une vérification des antécédents, afin de nous assurer que le/la candidat(e) possède les qualités requises pour occuper efficacement le poste. Dès que vous commencez à travailler pour notre entreprise, vous devez faire preuve d'une intégrité, d'une honnêteté et d'une ouverture d'esprit sans faille. Si, à tout moment pendant la durée de votre emploi chez nous, vous êtes condamné(e) pour une infraction incompatible avec les principes que vous devez respecter dans le cadre du poste que vous occupez ou si vous tenez un comportement susceptible de causer un préjudice à notre réputation, vous devez signaler, sous votre responsabilité, cette information à votre Supérieur Direct / Responsable RH, de manière à ce que nous puissions décider si cela affecte les conditions requises pour votre poste.

RECRUTEMENT D'EMPLOYÉS CHEZ DES CONCURRENTS

Nous devons absolument éviter toute tentative d'embauche de personnes qui travaillent pour nos concurrents, si cela risque d'entraîner une action en justice à notre encontre. En effet, dans certaines situations, cette tentative d'embauche pourrait être perçue comme une tentative, de la part de HomeServe, d'obtenir des informations confidentielles ou un avantage indu grâce à l'embauche de certains collaborateurs de nos concurrents.

FAITES LE BON CHOIX

- Ne pas tenter d'engager ou de recruter un employé d'une manière qui pourrait exposer HomeServe à des poursuites judiciaires.
- Respecter toute restriction légale imposée à une recrue potentielle, qu'elle provienne des termes du contrat de travail de la recrue potentielle ou autre.
- Ne cherchez pas à recevoir des informations confidentielles et commercialement sensibles de la part de recrues potentielles.
- En cas de doute, demandez toujours l'avis de vos équipes RH et juridiques locales.

FAQ

Q. L'un de mes collègues travaillait auparavant pour un concurrent et dispose encore de certaines informations sur son ancien employeur, qu'il a proposé de partager avec l'équipe. Que dois-je faire ?

R. Vous devez dire à votre collègue qu'il ne doit pas partager des informations acquises aurpès de son précédent employeur et vous devez en parler à votre manager.

SANTÉ ET SECURITÉ

La santé et la sécurité de nos employés sont la principale priorité pour nous. HomeServe veut créer un environnement de travail sûr pour tous ses collaborateurs, ses sous-traitants et les collectivités dans lesquelles il opère. Dans cette optique, nous nous conformons pleinement à toutes les lois et les procédures internes applicables en matière de santé et sécurité au travail. Nous mettons tout en œuvre pour créer une culture capable de motiver et d'aider nos collaborateurs dans leurs efforts pour atteindre un objectif de zéro blessure liée au travail et zéro maladie professionnelle.

La responsabilité globale en matière de santé et de sécurité incombe au Conseil d'Administration de HomeServe. Les équipes de direction de chacune de nos entreprises prennent les dispositions nécessaires pour faciliter l'application de nos pratiques en matière de santé et sécurité ; chaque personne, au sein de HomeServe, est responsable d'agir en ayant toujours à l'esprit sa propre sécurité et celle des autres. Nous devons toujours faire notre part pour assurer la sécurité des autres.

Vous êtes tenu(e) de :

- Respecter strictement toutes les lois et les procédures internes en matière de santé et sécurité sur le lieu de travail.
- Vous abstenir d'entreprendre des activités illégales ou dangereuses, impliquant, notamment, des menaces ou des actes de violence.
- Ne pas être en possession de ou distribuer des substances illicites ou de l'alcool ou être sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants, quand vous vous trouvez dans les locaux de la Société ou dans le cadre du travail.
- Ne pas être en possession ou utiliser des armes, des produits dangereux ou des matières combustibles quand vous vous trouvez dans les locaux de la Société ou dans le cadre d'événements sponsorisés par l'entreprise, à moins que cela ne soit lié à vos tâches.

FAITES LE BON CHOIX

- **Signalez à votre manager ou au responsable local en charge de la santé et de la sécurité les quasi-accidents, les accidents, les blessures, les conditions de travail non conformes aux normes de sécurité ou les comportements à risque, et notamment les menaces et les actes de violence.**
- **Prenez connaissance des normes de santé et sécurité de HomeServe et appliquez-les.**

FAQ

Q. J'ai un travail sédentaire et j'ai souvent mal au dos. Que puis-je faire ?

R. Tout d'abord, vous devez en parler à votre Supérieur Direct, qui pourra vous aider à évaluer votre organisation de travail et qui réfléchira aux éventuelles améliorations possibles.

Q. Je ne dispose pas, dans mon van, de tous les équipements de sécurité nécessaires. Que dois-je faire ?

R. Vous devez en parler de toute urgence à votre manager : nous devons tout faire pour assurer à nos employés et à nos clients une sécurité optimale. Si vous n'obtenez pas le matériel dont vous avez besoin, vous devez en parler à votre responsable local en charge de la Santé et de la Sécurité.

L'ENVIRONNEMENT

Nous voulons un monde plus vert et nous aidons nos clients à en faire de même, dans leurs habitations. La gestion de notre impact environnemental en tant qu'entreprise et en ce qui concerne les produits que nous proposons est absolument essentielle pour notre croissance future. C'est important pour nos partenaires et dans la lutte contre le changement climatique.

En tant qu'entreprise, nous nous sommes engagés à adopter de meilleures pratiques et des systèmes de gestion de l'environnement pour atteindre notre objectif de réduction des émissions de carbone et soutenir les efforts de développement durable sur le plan international.

FAITES LE BON CHOIX

- Adhérez à des initiatives et à des activités de protection de l'environnement.
- Questionnez les activités non durables qui sont en place dans votre secteur d'activité et cherchez des alternatives plus "vertes".
- Signalez rapidement tout risque ou danger pour l'environnement.

FAQ

Q. Beaucoup de collègues ne suivent pas les initiatives mises en place en matière d'environnement. Je ne veux pas les dénoncer, mais j'aimerais encourager tout le monde à faire le bon choix. Que puis-je faire ?

R. Parlez-en au/à la responsable de votre bureau local. Il/elle pourra afficher des panneaux ou diffuser une circulaire pour rappeler à tout le monde les initiatives que nous avons mises en place en matière d'environnement.

Q. Notre bureau ne dispose pas d'installations de recyclage. Je pense qu'il faudrait faire quelque chose à ce sujet, dans un souci de respect de l'environnement. Comment pourrais-je m'y prendre pour résoudre ce problème ?

R. Parlez-en à votre supérieur direct ou au responsable local des installations, qui pourra installer des équipements de recyclage. Chez HomeServe, nous cherchons toujours à mettre en place des solutions éco-compatibles : donc, si vous pensez que nous devrions prendre une certaine initiative, adressez-vous à votre responsable local en charge des installations pour voir si elle est faisable.

DEMANDER CONSEIL OU EXPRIMER UNE PRÉOCCUPATION

HomeServe a mis en place une politique de la « porte ouverte », et nous encourageons nos collaborateurs à demander conseil en cas de doute ou de préoccupation, quelle que soit l'importance du problème. Chaque employé(e) se doit de signaler une faute ou un comportement inquiétant. Ce genre de signalement restera, autant que possible, confidentiel : HomeServe ne tolère en aucun cas que des représailles soient exercées à l'encontre des lanceurs d'alerte.

Nous prenons au sérieux tout signalement de violation potentielle du Code ou d'une loi ou norme applicable et nous souhaitons que nos employés se sentent à l'aise lorsqu'ils décident de nous confier leurs préoccupations. Les représailles à l'encontre des personnes qui signalent des violations potentielles sont strictement interdites. Cependant, les informations communiquées par les lanceurs d'alerte doivent être véridiques et il ne doit pas s'agir de fausses accusations. Dans le cas contraire, l'employé(e) qui effectue le signalement s'expose à une sanction disciplinaire, pouvant aller jusqu'au licenciement.

Si vous pensez avoir fait l'objet de représailles suite à votre signalement, nous vous encourageons à vous adresser à votre supérieur direct, à un dirigeant ou à l'équipe juridique. Si vous ne pensez pas pouvoir vous adresser à ces personnes, pour quelque motif que ce soit, ou si vous estimez que vos préoccupations n'ont pas été correctement traitées, vous devez appeler la ligne téléphonique dédiée aux signalements. Nous encourageons une culture fondée sur la transparence et la fiabilité et nous apprécions le courage et l'intégrité de tous ceux qui décident de signaler une possible violation.

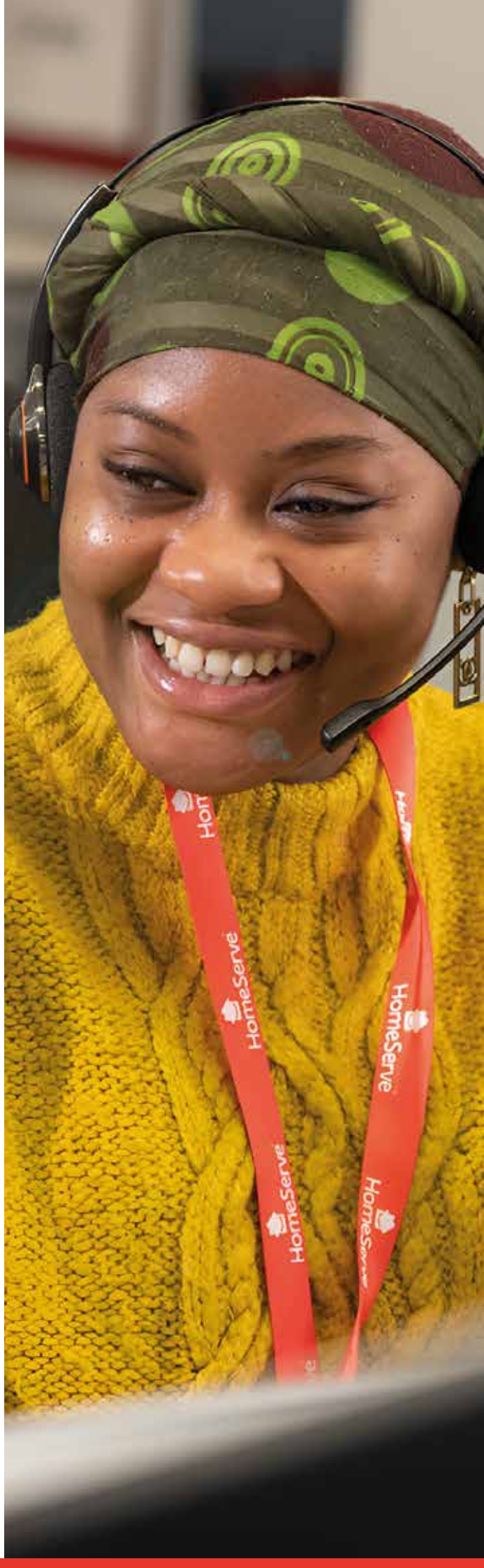
ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE POUR LES SIGNALEMENTS

En ligne ou par téléphone, comme suit :

Royaume Uni	**0808 189 1053**
France	**0805 080339**
Espagne	**900 905460**
Allemagne	**0800 181 2396**
Japon	**0800 170 5621**
Etats Unis	**800 461 9330**

Autres numéros locaux disponibles en ligne.

La ligne d'assistance est un service confidentiel fourni, pour le compte de HomeServe, par l'entité indépendante Convercent.



AUTRES DISPOSITIONS

- Nous prenons très au sérieux le respect de notre Code de Conduite. Aucune dérogation ne peut être accordée à ce sujet, sauf approbation préalable expressément approuvée par le Président du groupe HomeServe et le Directeur Juridique Groupe. Notre Comité de Direction réexamine et approuve régulièrement le Code. C'est au Comité qu'incombe la responsabilité ultime d'assurer le respect des dispositions du Code de Conduite. Vous devez comprendre, toutefois, que des changements peuvent se rendre nécessaires et que nous nous réservons le droit de modifier, suspendre ou révoquer le Code ainsi que les politiques, les processus et les programmes qui s'y rapportent. Nous vous informerons de toute modification qui serait apportée au Code.

- Le Code et les politiques mentionnées dans celui-ci ne sont censés créer aucun droit, privilège ou avantage en faveur des employés, ni établir des conditions relatives à l'emploi ni établir quelque accord exprès ou implicite que ce soit entre les employés et la Société. Vous devez comprendre que le Code ne modifie d'aucune manière votre relation contractuelle avec la Société.

- En tant que multinationale, nous opérons dans de nombreux pays et nous sommes, donc, tenus de nous conformer à la législation applicable dans ces juridictions. Au cas où un paragraphe de notre Code serait incompatible avec la législation applicable, nous appliquerons la loi en vigueur dans le pays concerné. Notre Code est toujours disponible sur notre intranet et toute version publiée en ligne prévaut sur les versions papier.