

# Code de Conduite

➤ 2023

newrest



### Pourquoi ce Code de Conduite ?

Nous intervenons dans un secteur d'activité marqué par de forts enjeux éthiques. La préservation de l'environnement, la protection de nos équipes et des personnes dans notre chaîne de valeur, la garantie de la santé de nos clients et de l'intégrité des affaires sont des priorités absolues pour le Groupe. Ce Code de Conduite a pour but d'établir nos principes, de réaffirmer nos valeurs et de définir un cadre clair auquel se référer pour conduire nos activités.

Nous intervenons dans des pays et des contextes très différents. Ce Code de Conduite est un outil qui nous permet d'assurer un socle commun de garanties sociales, environnementales et éthiques.

### Quelles exigences de Newrest vis-à-vis de l'application de ce Code ?

Nous attendons que l'ensemble de nos employés et de nos partenaires prennent connaissance de ce Code et s'assurent de sa bonne compréhension. En cas de doute ou question concernant l'un des principes énoncés dans le présent Code, nous encourageons nos employés à demander conseil à leur supérieur ou aux personnes qualifiées et à se référer aux ressources complémentaires disponibles en interne. Nos employés doivent se conformer à l'ensemble des principes affirmés dans ce document (voir *Nos engagements*) et appliquer les règles de conduite dans leurs tâches au quotidien et dans leurs relations avec des tiers au nom de Newrest.

Nous attendons la plus grande vigilance de la part de chacun pour détecter et signaler des situations de violations effectives ou potentielles de ce Code, conformément à la procédure de signalement du Groupe. C'est en étant tous acteurs des principes éthiques de Newrest que nous pourrions éviter des situations de manquements. En cas de violation des règles de conduite, nous prendrons les mesures appropriées pour régulariser la situation et réparer les éventuels dommages causés. En fonction du niveau de gravité de l'incident, des règles de fonctionnement de l'entité juridique concernée et des législations applicables, ces mesures pourront inclure des sanctions. Nous prenons la violation de nos principes déontologiques au plus grand sérieux, et nous nous réservons le droit de rompre nos relations contractuelles avec la partie prenante concernée si la situation le justifie.

À l'inverse, nous nous engageons à protéger nos parties prenantes et à conduire nos relations avec elles conformément à l'ensemble des principes détaillés dans ce Code de Conduite.

### Comment appliquer ces principes au quotidien ?

Tous nos engagements sont accompagnés de règles de conduite claires à appliquer dans le cadre de vos responsabilités ou relations avec Newrest. En plus de celles-ci, Newrest se conformera à l'ensemble de la législation en vigueur en fonction de son territoire d'implantation et nous attendons de même de nos parties prenantes. Dans le cas où les obligations de notre Code de Conduite ne seraient pas équivalentes à celles imposées par la législation en vigueur, Newrest répondra toujours aux exigences les plus contraignantes et ambitieuses.

**Olivier Sadran & Jonathan Stent-Torriani,**  
Co-Présidents



### Exemplarité dans les relations d'affaires

- 01 → Prévention et lutte contre la corruption
- 02 → Abus de pouvoir ou d'influence
- 03 → Concurrence loyale
- 04 → Transparence dans les relations avec les fournisseurs



### Éthique

- 05 → Accompagnement à la montée en compétences des salariés
- 06 → Protection des droits fondamentaux des employés
- 07 → Garantie des conditions de travail responsables



### Responsabilité

- 08 → Informations financières et extra-financières fiables
- 09 → Lanceur d'alertes
- 10 → Protection des données
- 11 → Exemplarité des pratiques dans la chaîne de valeur



### Culture client

- 12 → Qualité et sécurité sanitaire des produits
- 13 → Satisfaction et gestion de la relation client
- 14 → Transparence et communication responsable envers nos consommateurs



### Intégration des activités dans l'écosystème local

- 15 → Protection de l'environnement
- 16 → Respect de l'intégrité des territoires
- 17 → Soutien de projets locaux



## Qu'entend-on par corruption ?

La corruption désigne une situation dans laquelle une personne **offre ou accepte des avantages** (argent, services, produits, cadeaux, etc.) en échange d'accomplir ou s'abstenir d'une décision dans le cadre de ses fonctions, ou d'utiliser de son influence pour obtenir une décision indue au profit de Newrest. Ce type de comportement peut concerner toutes vos relations avec des tiers (pouvoirs publics, partenaires, fournisseurs, etc.).

On parle de corruption **active** lorsque la personne est à l'origine de la tentative de corruption, et de corruption **passive** lorsque la personne accepte des avantages en échange d'un service ou d'une faveur.

### Règles de conduite



#### La corruption

- Refuser toute implication dans une situation de corruption et le signaler immédiatement à votre manager ou via la procédure appropriée.
- S'assurer que les cadeaux ou divertissements sont conformes aux règles Newrest et aux réglementations locales en vigueur : exceptionnels, modestes, appropriés.
- Garder une trace écrite de la transaction et prévenir son manager systématiquement, peu importe la valeur du cadeau reçu ou offert.
- En cas d'hésitation, se rapprocher de son manager avant d'offrir ou d'accepter un cadeau.
- Se demander si le cadeau peut remettre en cause son impartialité ou celle de son destinataire, ou en donner l'impression. En cas de doute, mieux vaut s'abstenir d'offrir ou d'accepter le cadeau ou l'invitation.

#### Les paiements de facilitation

- Si une autorité publique demande de régler des frais dans le cadre d'une démarche administrative, s'assurer que cette demande est justifiée par un document officiel issu de l'administration en question.
- En cas d'hésitation, refuser le paiement et se rapprocher de son manager.
- Être vigilant lorsqu'un agent public contacte un employé de Newrest via ses moyens de communication personnels et non professionnels.



### Notre engagement

Newrest **condamne toute forme de corruption**, qu'elle soit dirigée vers des agents publics ou privés. Nous attendons de nos employés de refuser toute **implication directe ou indirecte** dans des situations pouvant être assimilées à de la corruption et de les signaler via les procédures dédiées.

### Mise en situation

#### Comment savoir si un cadeau est approprié ?

##### → Acceptables

Cadeaux raisonnables et appropriés, en dehors de période d'appel d'offre :

- Invitation au restaurant dans le cadre de déjeuner d'affaire
- Invitation à un événement culturel ou sportif
- Cadeaux de valeur modérée (épicerie fine, etc.)

##### → Non acceptables

- Espèces (prêts, crédits, transferts...)
- Bijoux précieux
- Cadeaux d'une valeur excessive
- Cadeaux récurrents
- Tout cadeau au cours d'une négociation de contrat ou processus d'appel d'offres
- Tout cadeau, service ou faveur de la part de tiers, en l'échange d'un avantage ou d'une faveur

### Boîte à outils



Les documents de références en interne :

- Code de Conduite : lanceur d'alertes
- NGP : chapitre alerte aux fraudes



### Qu'entend-on par abus de pouvoir ?

Il y a abus de pouvoir lorsqu'une personne utilise de façon abusive le pouvoir et les prérogatives conférés par son statut pour obtenir un avantage ou nuire à quelqu'un. L'abus d'influence consiste à **utiliser son statut** afin d'**orienter les prises de décision** d'une personne ou d'une entité pour obtenir un avantage.

Ces **deux formes d'abus** permettent d'obtenir des avantages illégitimes à travers notamment deux types de situations spécifiques que sont la **fraude** et le **conflit d'intérêts**.

### Règles de conduite



#### Limiter les fraudes

- Alerter votre manager si vous vous retrouvez dans une situation pouvant engendrer le non-respect des procédures internes.
- Signaler les cas de fraude que vous suspectez ou dont vous êtes témoin via la procédure d'alerte.

#### Éviter les conflits d'intérêts

- Informer les managers en cas de potentiels conflits d'intérêts afin de définir les mesures à prendre.
- Ne pas entretenir de relations commerciales avec des personnes issues de votre famille ou de votre cercle proche d'amis.
- Ne pas recruter personnellement de personnes avec lesquelles vous entretenez un lien personnel et dont le poste pourrait vous amener à avoir une relation de subordination directe avec celles-ci.
- Lors d'une prise de décision, évaluer si cette dernière a pu être influencée par un intérêt personnel.
- Ne pas investir dans une société concurrente de Newrest ou dans une société avec laquelle vous entretenez des relations commerciales dans le cadre de vos fonctions.
- Suivre les procédures définies par Newrest dans le cadre de la gestion des relations commerciales.

### Notre engagement



Newrest s'engage à **prévenir le risque de fraude et de conflit d'intérêts** et à mettre en place les dispositifs et contrôles nécessaires pour détecter et traiter ces cas d'abus d'influence et de pouvoir. De plus, Newrest attend de ses salariés un comportement exemplaire au quotidien. Les pouvoirs et responsabilités conférés doivent être **mobilisés à des fins strictement professionnelles** et en conformité avec tous les principes inclus dans le présent Code de Conduite.

### Mise en situation

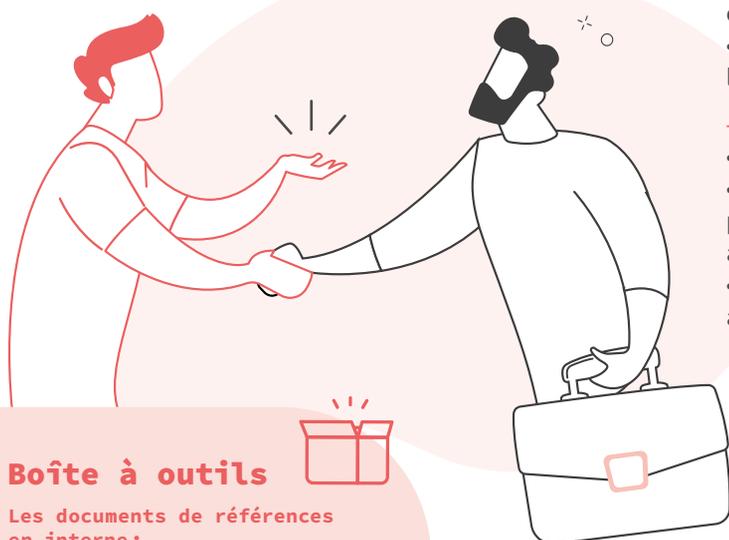
#### Quel comportement adopter pour prévenir les risques d'abus de pouvoir et d'influence ?

##### → À faire

- Être transparent et communiquer sur les potentiels conflits d'intérêt et fraudes
- Se référer aux procédures internes et utiliser l'outil de lancement d'alerte

##### → À éviter

- Participer au processus de recrutement d'un proche
- Mener une procédure d'achat lorsqu'un fournisseur potentiel est une entreprise dans laquelle le collaborateur a investi
- Entretenir des relations commerciales au nom de Newrest avec des proches



### Boîte à outils



Les documents de références en interne :

- Code de Conduite : lanceur d'alertes
- Outil de lancement d'alerte sur le site internet du Groupe Newrest ou sur le portail [home.newrest.eu](http://home.newrest.eu)



## Qu'entend-on par concurrence loyale ?

La notion de concurrence loyale concerne à la fois **les actions** que peut avoir Newrest **vis-à-vis de ses concurrents**, mais également **la protection de ses actifs** face à des pratiques déloyales externes. En effet, les **informations confidentielles** détenues par Newrest constituent des actifs importants dans la conduite de l'activité de l'entreprise.

Ce type d'informations concerne aussi bien Newrest que ses **parties prenantes** et recoupe notamment les secrets commerciaux, le savoir faire, les données financières internes et les informations commercialement sensibles ou relatives aux données personnelles.

### Règles de conduite



#### Concurrence loyale

Dans l'exercice de leurs fonctions, les collaborateurs de Newrest doivent systématiquement :

- Refuser toute activité ou accord avec des concurrents qui affecterait directement ou indirectement les prix ou réduirait la concurrence sur un ou plusieurs marchés.
- Refuser les accords avec un ou plusieurs concurrents pour ne pas acheter à un fournisseur (exclusion) ou vendre à un client (division d'un marché).
- Refuser le partage d'informations commerciales sensibles ou tout autre pratique susceptible d'entraver la libre concurrence.
- Refuser le versement de paiements de facilitation ou de pots-de-vin pour accéder à des marchés ou orienter le choix des interlocuteurs.
- Demander conseil à l'équipe juridique en cas de modalités juridiques et clauses de contrats qui peuvent modifier les règles de concurrence (distribution exclusive, clauses de « non-concurrence » ou restrictions territoriales).

#### Protection des actifs de Newrest

Les employés de Newrest sont également tenus de :

- Utiliser les actifs et ressources de Newrest avec précaution et uniquement à des fins professionnelles légitimes.
- Ne pas utiliser ou divulguer des données confidentielles ou sensibles de Newrest ou de ses parties prenantes obtenues dans le cadre professionnel à des fins personnelles.
- Partager les informations confidentielles uniquement aux personnes qui en ont l'autorisation au sein de Newrest et en aucun cas à des tiers (membres de la famille, amis, concurrents, etc.).

### Notre engagement



Newrest s'engage à **promouvoir une concurrence loyale dans ses activités et pratiques commerciales**, en conformité avec les lois et réglementations en vigueur.

Ainsi, Newrest respecte les **lois antitrust** pour garantir la libre concurrence et empêcher toute pratique anticoncurrentielle.

Newrest s'appuiera sur la **qualité de ses produits et services**, ainsi que sur **l'innovation** et la **créativité** de ses collaborateurs pour concourir sur le marché.

Les collaborateurs de Newrest ont la responsabilité de **protéger les informations confidentielles** relatives à l'entreprise et à ses parties prenantes (clients, fournisseurs, sous-traitants et partenaires).

### Respect des règles de confidentialité

L'ensemble des collaborateurs doit traiter toutes les informations échangées avec vos parties prenantes avec grande vigilance, en conformité avec les règles de confidentialité en vigueur de Newrest.

### Mise en situation

#### Quelles précautions prendre face à une situation de concurrence déloyale ?

##### → À faire

- Rester courtois envers son interlocuteur et demander conseil à son manager
- Demander un avis juridique auprès du service approprié avant d'agir (service achats, service juridique, etc.)
- Si Newrest fait ou a fait l'objet d'une procédure juridique concernant des comportements anticoncurrentiels ou de violations de lois antitrust : il se doit de le communiquer (décisions, jugements)

### Boîte à outils



#### Les documents de références en interne :

- Procédures d'achats
- Accord de respect de la propriété industrielle (inclus dans les contrats fournisseurs)
- Grille d'analyse AO
- Clauses de confidentialité
- Non-Disclosure Agreement (NDA)



### Notre engagement

Newrest sélectionne ses fournisseurs et partenaires de façon **objective, juste et transparente**. Nos processus de sélection sont ouverts à toute proposition et exempts de favoritisme ou de discrimination. Les relations entre Newrest et ses fournisseurs se veulent équilibrées, transparentes et basées sur le **respect mutuel des clauses contractuelles**.

### Règles de conduite



#### Garantir un processus de sélection transparent

- Définir des critères de sélection transparents et vérifiables (prix, qualité, etc.) pour le choix de prestataires.
- Inclure l'ensemble des informations pertinentes dans les documents de mise en concurrence (expression du besoin, conditions de réalisation du marché, etc.) et communiquer ces informations à toutes les entreprises candidates.
- Prendre des décisions de façon à éviter tout conflit d'intérêts avéré ou potentiel.
- Garder une trace des analyses d'offres et des décisions d'achat pour assurer une traçabilité des prises de décision en cas d'audit achat de la part du Groupe.

#### Définir des relations équilibrées avec nos fournisseurs

- S'assurer que les documents contractuels comportent toutes les informations essentielles à la relation avec un nouveau fournisseur ou prestataire.
- Privilégier autant que possible les solutions permettant une résolution à l'amiable en cas de réclamations ou de litiges avec les fournisseurs.
- Respecter la législation en vigueur en lien avec les délais de paiement auprès de ses fournisseurs.

### Mise en situation

#### Quelles précautions prendre pour assurer des relations de qualité avec ses fournisseurs ?

##### → À faire

- Inclure des détails sur les étapes de la relation dans les contrats : rémunération, conditions de renégociation, sanctions applicables, délais de rétractation ou d'annulation, modification des commandes, etc.
- Garder en mémoire les critères de sélection des fournisseurs et les éléments qui ont motivé la prise de décision
- Garder les grilles d'analyse des offres des fournisseurs
- Conserver une trace écrite des échanges avec les fournisseurs en cas de litige

##### → À éviter

- Utiliser des termes vagues ou ambigus dans les contrats
- Dépasser les délais de paiement applicables pour les paiements de facture



### Boîte à outils



#### Les documents de références en interne :

- Grille d'auto-évaluation des fournisseurs
- Contrats cadre
- Politique et manuel qualité



## Notre engagement

Afin d'accompagner ses salariés dans leur parcours professionnel et leur développement professionnel, Newrest met en place un ensemble de dispositifs permettant la montée en compétences et l'évolution au sein de l'entreprise.

Newrest propose à ses salariés des formations en lien avec la réglementation, l'expertise métier, ainsi que des formations pour développer leurs compétences managériales.

Ces différents niveaux de formation permettent aux salariés, outre de monter en compétences, mais aussi de s'adapter aux besoins des clients et aux évolutions du marché.

Le savoir-faire et les compétences des salariés de Newrest étant des éléments clés de la satisfaction client, l'entreprise souhaite que chacun puisse développer les expertises nécessaires à la réalisation de ses missions, permettant ainsi un accomplissement personnel et une réussite collective.

Newrest s'engage à ce que l'accès à une promotion soit exclusivement basé sur la performance et les compétences, en portant notamment une attention particulière aux situations de favoritisme et bannissant tout acte de discrimination.

## Règles de conduite



### Politique de gestion de parcours professionnels

- Fournir un accès équitable à la formation à l'ensemble de nos salariés.
- Veiller au respect des réglementations en vigueur sur ce sujet dans les différents pays.
- Mettre à disposition des outils de formation.
- Digitaliser les processus de formation afin de proposer des méthodes innovantes de montée en compétences tout en assurant un suivi régulier et inscrit dans le temps.
- Accompagner les salariés grâce à un système de mentoring débutant dès leur intégration puis tout au long de leur parcours professionnel chez Newrest afin de les accompagner dans leur parcours professionnel.
- Créer des centres de formation dans certains pays afin de former nos salariés à l'expertise culinaire, la santé, la sécurité ou encore l'hygiène.

### Dispositifs de développement professionnel chez Newrest

- Evaluer la performance des collaborateurs, recueillir leurs attentes et échanger sur leurs parcours à travers la réalisation d'entretiens professionnels.
- Créer des parcours professionnels cohérents pour accompagner l'évolution des employés au sein du Groupe.
- Organiser des événements dédiés à la formation en interne.

## Boîte à outils



### Les documents de références en interne :

- Socle commun de Politique sociale qui devra être amendée en fonction des réglementations locales le cas échéant
- Socle commun de la Grille d'évaluation d'entretien annuel
- Socle commun de formation
- Charte de mobilité





## Qu'entend-on par droits fondamentaux ?

Les droits fondamentaux sont des droits immuables, et inhérents à la personne humaine. Ces droits bénéficient d'une protection particulière. Dans le cadre des relations professionnelles, l'Organisation Internationale du Travail identifie quatre piliers :

- L'élimination de toute forme de travail forcé et obligatoire
- L'abolition du travail des enfants
- L'élimination de la discrimination
- La liberté d'association et le droit de négociation collective

## Règles de conduite



### Interdire toute forme de harcèlement ou de discrimination

- Créer un environnement de travail sans discrimination et promouvant l'égalité des chances.
- Refuser tout comportement inapproprié ou propos discriminatoire de la part d'employés de Newrest, de nos clients, partenaires ou fournisseurs envers qui que ce soit.
- Signaler tout comportement, remarque ou propos qui s'apparente à du harcèlement ou de la discrimination.
- Ces incidents sont systématiquement évalués et peuvent mener à des sanctions.

### Combattre le travail des enfants et le travail forcé

- S'assurer que l'ensemble des employés aient un contrat en règle.
- N'employer que des personnes âgées d'au moins 15 ans, mis à part dans le cadre d'apprentissages professionnels encadrés par des conventions avec l'organisme de formation.
- S'assurer des conditions de travail responsables pour l'ensemble des salariés en respectant les réglementations applicables, y compris celles encadrant le travail de mineurs.

### Garantir l'exercice du droit d'association et à la négociation collective

- Ne pas entraver le droit d'association et de négociation collective des employés, y compris le droit à la grève lorsque celui-ci s'exerce dans le respect des réglementations internationales et locales.
- Assurer la tenue régulière des instances de dialogue social, en conformité avec les exigences des pays d'implantation.
- Participer activement au dialogue social via la direction de chaque entité dans l'optique de trouver des solutions partagées.

## Notre engagement



Newrest garantit un environnement de travail qui respecte la dignité de chacun. Le Groupe s'engage à défendre et à préserver l'ensemble des droits fondamentaux des individus, tels que définis dans les conventions internationales relatives aux droits fondamentaux et droits de l'Homme.

Le Groupe est vigilant vis-à-vis des pratiques de ses parties prenantes, dans sa chaîne de valeur et chez ses partenaires, et attend d'eux de partager ses valeurs.

## Mise en situation

### Quels comportements sont acceptables dans un environnement professionnel ?

#### → Acceptables

- Désaccords avec des collègues ou supérieurs
- Discussion sur la vie personnelle (vacances, week-end, événements familiaux, etc.)
- Retours constructifs sur le travail

#### → Non acceptables

- Brimades, humiliations, propos dégradants
- Commentaires appuyés sur le physique, le comportement ou la tenue vestimentaire
- Commentaires intrusifs sur la vie privée
- Différence de traitement fondée sur des caractéristiques personnelles (origine ethnique, handicap, affiliation syndicale, etc.)
- Harcèlement moral et/ou sexuel
- Agressions physiques et/ou sexuelles

## Boîte à outils



Les documents de références en interne :

- Charte RSE
- COP (communication sur le progrès) du Global Compact



### Notre engagement

Newrest s'engage à faire de la santé et sécurité au travail une vraie culture d'entreprise par le déploiement de formations et de moyens.

Newrest s'engage également à rémunérer ses employés conformément aux niveaux définis par la réglementation dans ses pays d'implantation, et à garantir un cadre de travail de qualité (temps de repos, encadrement des horaires, etc.).

Nous tenons à être transparents dès l'embauche sur l'ensemble de nos conditions de travail et termes de l'emploi.

### » Mise en situation

#### Quelles précautions prendre pour éviter un incident ?

##### → À faire

- Porter les équipements de sécurité nécessaires à l'activité
- Prendre contact avec le médecin du travail si le travail met en difficulté ou présente un risque pour la santé
- Si vous êtes confrontés à une situation de travail qui présente un danger grave et imminent : exercer votre droit de retrait

##### → À éviter

- Travailler avec des équipements endommagés
- Travailler avec des EPI en mauvais état
- Fumer dans les zones exposées aux risques d'incendie
- S'exposer directement à des risques de coupure, de manipulation de produits chimiques

##### → Comment réagir en cas d'incident ?

- Protéger les personnes exposées et soi-même
- Prévenir son responsable hiérarchique qui devra suivre la procédure QPQS 03
- Mettre en place les fiches d'observation du programme *I Care* pour remonter les bonnes pratiques, les écarts et non-conformités ainsi que les accidents

### Boîte à outils



#### Les documents de références en interne :

- » Document d'évaluation des risques professionnels (plan de prévention santé sécurité, DUER, fiches de postes, etc.)
- » Programme *I Care*
- » Fiches de poste
- » Fiches sécurité au poste
- » *Calypso*

### Règles de conduite

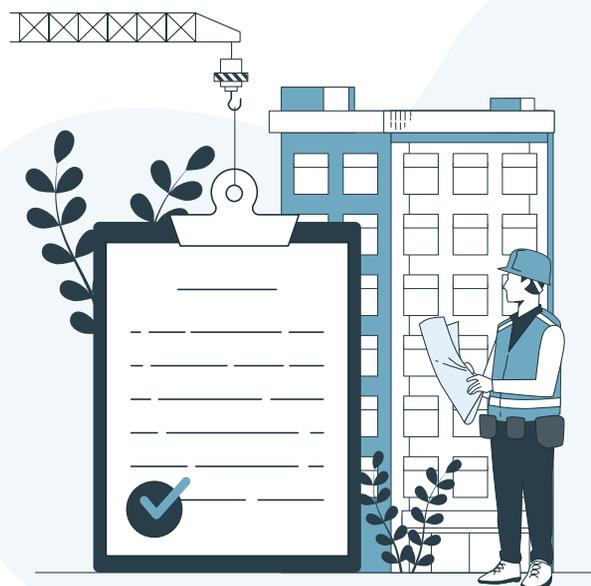


#### Assurer la santé et la sécurité des employés de Newrest

- Respecter les consignes de sécurité définies et communiquées par Newrest afin de garantir un environnement de travail productif, sûr et sain.
- Former régulièrement les salariés à la santé et sécurité sur les lieux de travail.
- Communiquer sur les consignes de sécurité à l'ensemble des employés et s'assurer qu'elles soient comprises de tous.
- S'assurer de l'application des règles de sécurité et de l'utilisation des équipements de protection individuelle (EPI) et signaler tout manquement aux interlocuteurs appropriés.
- Vérifier que l'ensemble des équipements de sécurité obligatoires sont portés par les salariés et de leur état de conformité.
- Traiter tout incident relatif à la sécurité conformément aux procédures Newrest en vigueur.
- Signaler l'ensemble des incidents et remonter les indicateurs associés aux services Qualité Hygiène Sécurité et Environnement (QHSE) (conditions de survenue, gravité, taux d'incidence, etc.).

#### Assurer un environnement de travail sain

- Être vigilant et limiter la pénibilité des postes de travail qui peut être liée à des contraintes physiques marquées (manutentions manuelles de charges, postures pénibles) ou à un environnement physique agressif (bruit, températures extrêmes).
- Veiller à proposer des contrats de travail respectant le Code du Travail et la convention collective et privilégier des contrats permettant une pérennité de l'emploi.





## Notre engagement

Newrest s'engage à ce que l'ensemble des informations produites dans le cadre de ses activités soient **transparentes, complètes, fiables et fidèles** à la réalité de l'activité de l'entreprise. Cet engagement concerne l'ensemble des indicateurs et activités faisant l'objet d'un suivi (informations financières et extra-financières, suivi d'activité, sécurité, qualité, etc.).

## Règles de conduite



### Informations financières et extra-financières fiables et complètes

- Vérifier toutes les informations communiquées dans le cadre de la production de rapports (comptable, qualité, etc.). Aucune falsification, modification ou omission volontaire n'est tolérée.
- Transmettre toutes les informations demandées conformément aux formats attendus et aux délais impartis.
- Coopérer avec les auditeurs de Newrest et transmettre les informations et documents nécessaires aux contrôles.
- Conserver les pièces justificatives et respecter la politique d'archivage et de conservation des documents.

### Vigilance vis-à-vis de l'évasion fiscale et du blanchiment d'argent

- Faire approuver et réaliser les transactions conformément aux règles et instructions communiquées par le management.
- Faire preuve de vigilance et signaler tout paiement inhabituel (destinataire, montant, comptes bancaires associés, etc.).



### ➤ Mise en situation

#### Quelles précautions prendre pour s'assurer que les informations de Newrest sont correctes ?

##### → À faire

- Conserver les documents justificatifs
  - Vérifier que les informations respectent les règles de reporting de Newrest (échéances, périmètre de collecte, consolidation, etc.)
  - Faire relire les informations par une personne compétente et avec les droits de lecture
  - Signaler les erreurs ou modifications pour rectification
  - Vérifier les valeurs en cas d'évolution significative
  - Garder trace de l'activité ou des transactions
- Transmettre les informations demandées de façon exhaustive et respecter les échéances

## Boîte à outils



### Les documents de références en interne :

- Newrest General Procedures VD\_FR\_2018
- Règles d'or comptable du Groupe
- Espace SharePoint finance



## Qu'est-ce qu'un lanceur d'alerte ?

Le lanceur d'alerte peut se définir comme une personne physique qui révèle des informations sur des activités jugées illégales, criminelles, frauduleuses, immorales, dangereuses ou représentant une menace pour l'intérêt général. Ces informations portent sur une violation des lois et règles allant du droit international au règlement d'entreprise. Au-delà de comportements non conformes à la législation en vigueur, les lanceurs d'alerte peuvent également signaler tout comportement contraire aux règles déontologiques de Newrest et aux principes inclus dans le présent Code de Conduite.

### Règles de conduite



#### Newrest doit :

- Préserver l'anonymat du lanceur d'alerte, le protéger de toute forme de représailles.
- Mettre en place les dispositions nécessaires afin d'éviter au lanceur d'alerte d'être victime de violence, de menaces et d'intimidations.
- Mener l'enquête de façon impartiale, complète et juste.
- Traiter l'ensemble des alertes.
- Prendre les dispositions nécessaires lorsque les faits reportés sont jugés avérés.



### Notre engagement

Newrest encourage l'ensemble de ses employés à suivre la procédure d'alerte s'ils sont témoins d'une situation présentant un risque de violation ou une violation avérée de la législation, des principes du présent Code de Conduite ou représentant un danger ou une menace pour l'intérêt général.

### Comment émettre une alerte ?

Pour effectuer une alerte, vous pouvez vous rendre sur la page d'accueil du site internet du Groupe Newrest ([newrest.eu](http://newrest.eu)) et remplir le formulaire dédié au lancement d'alerte : *Lanceur d'alerte*.

Pour les collaborateurs du Groupe, ce lien est aussi accessible sur la page d'accueil du SharePoint Newrest et sur la page [home.newrest.eu](http://home.newrest.eu).

Dans tous les cas, l'anonymat du lanceur d'alerte est préservé. Une fois l'alerte émise, les équipes dédiées s'occupent de transmettre les alertes aux personnes compétentes pour gérer la situation qui devront ensuite décider de la procédure à suivre en fonction de la sévérité des faits en question.

### » Mise en situation

#### Comment savoir si le lancement d'une alerte est justifié ?

##### → Justifié

Le recours à la procédure d'alerte est justifié lorsque le lanceur d'alerte est :

- Personnellement victime ou témoin d'une situation grave
- De bonne foi et désintéressé

##### → Non justifié

Le recours à la procédure d'alerte n'est pas justifié lorsque que le lanceur d'alerte :

- Signale des faits rapportés par une autre personne et dont il n'a pas personnellement connaissance
- Est de mauvaise foi, à l'intention de nuire ou a des intérêts économiques directement liés à son signalement

### Boîte à outils



#### Les documents de références en interne :

- » Code de Conduite : *Prévenir et lutter contre la corruption*
- » Code de Conduite : *Abus de pouvoir ou d'influence*
- » Formulaire de lancement d'alerte



## Règles de conduite



### Collecter et traiter des données

- Recueillir un consentement éclairé lors de toute collecte de donnée effectuée dans le cadre des activités de Newrest et informer les personnes dont les données sont traitées.
- S'assurer que tout traitement de données personnelles est :
  - légitime - sa finalité doit être précise, justifiée et déclarée dans un registre des traitements,
  - pertinent - accessible uniquement aux personnes et plateformes strictement nécessaires à la réalisation de la finalité de ce traitement,
  - limité - dans la durée pendant laquelle ces données sont nécessaires.

### Conserver et archiver des données

- Définir les durées de conservation des données afin qu'elles soient proportionnées à la finalité du traitement et/ou respecter les obligations légales applicables à l'activité.
- Archiver les données lorsque leur suppression ou anonymisation n'est pas possible. S'assurer que les données soient consultables uniquement par des personnes habilitées à gérer ce type de données.

### Assurer la sécurité des données

- Garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données grâce à la mise en œuvre de mesures de sécurité adaptées aux risques (accès illégitime, modification impromptue ou perte des données) auxquels les personnes peuvent être exposées.
- Pour tout traitement de données sensibles, réaliser une analyse d'impacts sur la protection des données afin d'identifier les risques encourus par les individus lors des traitements de leurs données et permettre de traiter les risques associés.
- Exiger des clauses contractuelles comportant des exigences de protection des données personnelles dans le cadre d'un recours à la sous-traitance ou d'une collaboration avec des partenaires.

## Notre engagement



Newrest s'engage à protéger les données personnelles de ses parties prenantes (clients, salariés, sous-traitants et partenaires). Elle doit se conformer aux obligations du RGPD\* ainsi qu'à celles relatives aux lois sur la protection des données propres à son pays, y compris celles relatives à un domaine particulier (par exemple pour la France : loi Informatique et Libertés, loi pour une république Numérique, code de la santé publique...).

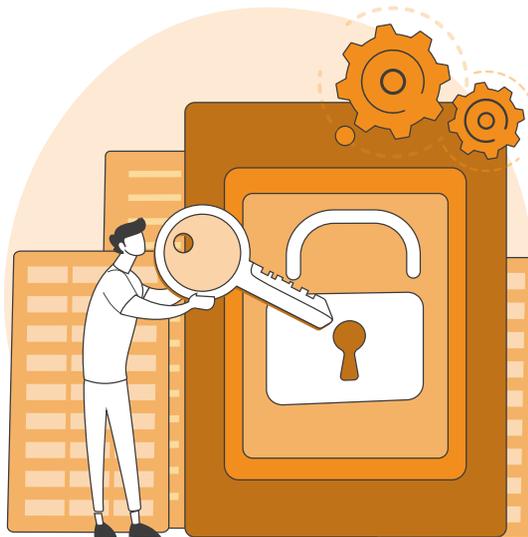
*\*s'applique à Newrest GROUP HOLDING SA et concerne les droits et obligations de l'ensemble de ses filiales, qui sont situées au sein de l'Union Européenne (UE).*

## Mise en situation

### Comment réagir en cas d'incident concernant des données personnelles (fuites, vols, pertes, plaintes, etc.) :

Écrire à [dpo@newrest.eu](mailto:dpo@newrest.eu) ou au DPO local le cas échéant :

- Inscrire les violations dans le *registre des violations de données* de l'entité Newrest concernée
- Renseigner une fiche d'incident et mettre en place un plan d'action pour éviter qu'un incident analogue ne se reproduise
- Informer les personnes concernées si l'incident peut avoir des conséquences sur leurs droits et vie privée, en précisant la nature de la violation des données et des mesures mises en œuvre
- Déclarer les incidents à l'autorité de contrôle du pays sans dépasser le délai maximum de la réglementation en vigueur



## Boîte à outils



### Les documents de références en interne :

- PPDP (Politique de Protection des Données Personnelles)
- PSSI (Politique de Sécurité du Système d'Information)
- Charte informatique
- Documents concernant le RGPD disponible sur le SharePoint



## Règles de conduite



### Prévenir les risques et les situations de non conformité

- S'assurer de la bonne compréhension des enjeux sociaux et environnementaux de la chaîne d'approvisionnement de Newrest via la sensibilisation aux achats responsables.
- Identifier et évaluer les risques sociaux et environnementaux sur les familles d'achats critiques.

### Adresser et rectifier les manquements à nos exigences éthiques

- Signaler toute situation de non-conformité observée chez un de nos partenaires via les procédures d'alerte du Groupe.
- Remonter les incidents auprès de la direction pour que des mesures adéquates soient prises en cas de violation du Code de Conduite.
- Réévaluer la poursuite de la relation avec un partenaire en fonction de la situation de manquement ou de la capacité ou volonté du partenaire à se mettre en conformité dans un délai raisonnable.
- Résilier les accords conformément aux modalités convenues dans les documents contractuels et dans un délai raisonnable dans le cas de situations d'infraction délibérée, répétée et d'un niveau de gravité important.

## Boîte à outils



Les documents de références en interne :

- » Grille d'auto-évaluation des fournisseurs
- » Contrats cadre

## Notre engagement



Nous attendons de nos partenaires qu'ils agissent dans le respect de toutes les lois internationales et locales s'appliquant dans leur territoire d'activité, aux codes de bonnes pratiques du secteur et à toute autre exigence dans laquelle notre organisation s'est inscrite.

Nous attendons d'eux qu'ils agissent de façon éthique et conformément aux principes définis dans le Code de Conduite :

- Respect des droits fondamentaux
- Conditions de travail sûres et saines
- Prévention et lutte contre la corruption
- Abus d'influence ou de pouvoir
- Respect des règles de compétition et concurrence loyale
- Respect et préservation de l'environnement
- Préservation de l'intérêt des consommateurs

## Mise en situation

### Comment s'assurer de la responsabilité sociétale chez les fournisseurs et prestataires lors de la signature d'un contrat ?

#### → À faire

- Vérifier que la grille d'auto-évaluation a été remplie par les fournisseurs sur les enjeux RSE
- Vérifier qu'un audit sur les familles d'achats critiques a été réalisé ou programmé
- Informer les fournisseurs et sous-traitants qu'ils pourront être soumis à des évaluations initiales, des évaluations périodiques et des audits spécifiques dans le cadre d'une vérification des informations transmises
- Mettre à disposition des partenaires le Code de Conduite

#### → À éviter

- Mettre les partenaires dans une situation qui les amènerait à enfreindre les réglementations en vigueur, ou les principes du Code de Conduite



### Règles de conduite



#### Assurer la sécurité sanitaire grâce aux règles non-négociables

- Appliquer les mesures d'hygiène sur le lieu de travail (port des EPI, lavage des mains, etc.).
- Respecter les interdictions sur les lieux de travail pour assurer la sécurité et l'hygiène (interdiction de fumer ou de manger, d'utiliser certains produits, etc.).
- Suivre les démarches de contrôle mises en place et assurer la traçabilité des produits à chaque étape de la production et des opérations.
- Prêter attention à la gestion des stocks pour éviter la péremption des produits, et respecter les consignes de stockage adaptées à chaque produit (fréquence de contrôle, ventilation, température de stockage, etc.).
- Respecter la chaîne du froid tout au long des étapes.

#### Mettre en œuvre la démarche qualité

- Appliquer le plan de maîtrise sanitaire (HACCP) dans tous les processus, de la sélection des fournisseurs et des matières premières à la livraison au consommateur final.
- Former les employés aux enjeux de qualité et sécurité sanitaire dans leur métier et mettre à leur disposition les ressources dédiées (programme *I Care*).
- Suivre et remonter les indicateurs de satisfaction client, d'innocuité et de conformité des produits aux services concernés.
- Sélectionner les fournisseurs conformément aux exigences qualité et sécurité sanitaire de Newrest.
- Travailler avec des diététiciens pour proposer des produits sains, nutritifs et équilibrés.

### Notre engagement



Newrest met en place toutes les ressources nécessaires pour **répondre aux normes** les plus exigeantes en matière d'hygiène, de qualité et de sécurité sanitaire.

Pour y parvenir, Newrest conduit une démarche QHSE rigoureuse sur l'ensemble de ses sites à travers un système de management intégré permettant le déploiement des certifications ISO. Newrest porte également une attention particulière aux qualités nutritives de ses produits à la sensibilisation au bien manger.

Les salariés de Newrest doivent suivre des processus leur permettant d'assurer **la qualité et la sécurité sanitaire** de nos produits et services tout en réduisant leurs expositions aux risques. De plus, Newrest les encourage à être moteurs dans l'identification d'axes d'amélioration et à remonter en toute transparence tout incidents via la procédure ci-dessous.

### Mise en situation

#### Comment réagir en cas d'incident ?

##### → À faire

- Protéger les personnes exposées et soi-même
- Prévenir son responsable hiérarchique qui devra suivre la procédure QPQS 03
- Mettre en place les fiches d'observation du programme *I Care* pour remonter les bonnes pratiques, les écarts et non-conformités ainsi que les accidents

##### → À éviter

- Agir en dehors des procédures définies par Newrest
- Omettre ou cacher un incident et/ou ses causes et conséquences

### Boîte à outils



#### Les documents de références en interne :

- ↳ Politique du Système de Management Intégré
- ↳ Règles Non-Négociables
- ↳ Règles de traçabilité
- ↳ Plan de gestion de la sécurité sanitaire des aliments (TD HAACP 01.2)
- ↳ Carte d'observation *I Care*
- ↳ SharePoint QHSE (Espace formation *Calypso*)



### Règles de conduite



#### Assurer la satisfaction client

- Respecter les exigences clients, légales et réglementaires en ayant connaissance des règles de qualité interne et de la réglementation associée aux produits et procédés Newrest.
- Transmettre l'ensemble des informations nécessaires lors de la contractualisation (conditions de services et tarifaires, les délais de réalisation, conditions de rétractation) et relatives au service fourni par Newrest (détails des prestations, engagements qualité).
- Suivre et mesurer la satisfaction de nos clients signataires et de nos consommateurs finaux grâce à notre démarche fidélisation et nos outils de mesure de la satisfaction client.

#### Gestion de la relation client et traitement des litiges

- Se conformer à l'ensemble du cahier des charges et conditions convenues contractuellement.
- Intégrer l'ensemble des retours clients dans une démarche d'amélioration continue.
- Prendre connaissance des clauses contractuelles et communiquer les retours clients aux interlocuteurs adaptés.
- Se reporter au système de gestion de la communication client par le biais de la procédure QP-CS-P2 qui permet :
  - l'identification des causes racines de la réclamation ou de la plainte,
  - le suivi au moyen d'indicateurs envoyés à l'équipe QHSE du Groupe Newrest et la construction d'un plan d'action de résolution qui doit être soumis à travers l'outil *Calypso*.
- Suivre et mesurer le niveau de satisfaction client grâce à notre outil *Calypso*.



#### Notre engagement

Newrest garantit un **haut niveau de satisfaction** client en répondant à ses enjeux : anticiper ses attentes, communiquer (informer et répondre aux questions) et traiter les litiges. Les activités et relations contractuelles de Newrest sont basées sur la transparence et l'**honnêteté** envers ses parties prenantes.

Newrest s'engage dans une démarche continue d'amélioration de la qualité de ses produits et services afin de **répondre aux besoins et attentes** de ses clients et consommateurs finaux.

#### » Mise en situation

#### Comment réagir en cas de litige ?

##### → À faire

- Informer immédiatement le responsable de filiale qui devra :
  - Organiser une réunion avec le client
  - Demander au client de reformuler les raisons de son insatisfaction, chaque raison évoquée doit faire l'objet d'un plan d'action détaillé
  - Présenter le plan d'action au client (avec des dates, ressources, etc.) afin qu'il soit validé
  - Mettre en œuvre ce plan d'action
- Traiter les litiges dans les plus brefs délais
- Privilégier les mesures de médiation interne pour résoudre la situation à l'amiable dans un esprit de relation partenariale
- Recourir à la médiation à titre exceptionnel après avoir mobilisé toutes les ressources de médiation interne possible

### Boîte à outils



#### Les documents de références en interne :

- » Document de présentation de la démarche « *Concentric* »
- » Suivi des réclamations produits (intégré à l'outil *Calypso*)
- » Politique qualité
- » Manuel qualité
- » Procédure de rappel produits



## Qu'entend-on par communication responsable ?

Une communication responsable implique la **responsabilité** de l'émetteur vis-à-vis de son destinataire final et s'interroge sur la portée des messages et campagnes. La communication responsable est un concept large, qui englobe la communication sur les enjeux de développement durable, l'impact social et environnemental des communications en elles-mêmes, mais également l'**authenticité** et la **transparence** dans les messages.

Dans le cadre de ce Code de Conduite, Newrest explicite les attentes vis-à-vis de la responsabilité du Groupe **par rapport à ses parties prenantes** et plus particulièrement des consommateurs.

### Notre engagement

Newrest a des obligations morales envers ses consommateurs finaux qui garantissent la communication d'une **information claire, exhaustive et vérifiable** sur ses produits et services. L'ensemble des messages sur les produits et services Newrest sont fiables, transparents et assurent la **sécurité des consommateurs**. Newrest attend la même transparence de la part de ses clients et fournisseurs directs pour transmettre une information claire aux consommateurs finaux.



### » Mise en situation

#### Comment s'assurer que mes messages respectent les principes de la communication responsable ?

##### → À faire

Adopter une communication claire, complète, transparente et respectueuse :

- Messages centrés sur les informations importantes et pertinentes des produits ou services
- Messages compréhensibles même pour une personne sans connaissances sur le sujet
- Messages centrés sur des informations vraies et vérifiables sur les produits et services Newrest

##### → À éviter

Transmettre des messages peu clairs ou ambigus pouvant induire les consommateurs en erreur :

- Sous-entendus que les produits ou services Newrest aient des qualités infondées
- Message partiel ou trompeur (concentration sur des qualités mineures, exagérations, etc.)
- Dénigrement des produits et services de la concurrence ou de choix de consommation et mode de vie des consommateurs

### Règles de conduite

- S'assurer que l'ensemble des informations communiquées au consommateur soient compréhensives, honnêtes, loyales et respectueuses.
- Faire en sorte que les communications en rapport avec les produits et services répondent à toutes les obligations légales locales (informations sur la performance environnementale, la provenance, etc.).
- Promouvoir une alimentation saine et respectueuse de l'environnement en informant les consommateurs des qualités nutritionnelles de nos produits.

### Boîte à outils



#### Les documents de références en interne :

- » *Display'Eat*, outil de présentation des menus (logos allergènes, labels, régimes...)
- » Book *Le livret de la cuisine végétarienne*
- » *Pack Planète Newrest*
- » *Pack Made in Local*
- » Programme d'animations annuel



### Règles de conduite



#### Le Groupe a structuré une politique SMI autour des principes d'action suivants :

- Mesure des impacts et risques environnementaux,
- Réduction de nos impacts environnementaux,
- Suivi des indicateurs et amélioration continue,
- Respect de la réglementation et des objectifs de notre Charte RSE,
- Exigences envers nos fournisseurs.

### Notre engagement



Le respect des lois environnementales internationales et locales ainsi que la réduction des impacts de ses activités sur l'environnement et la biodiversité font partie des priorités de Newrest. Le Groupe sensibilise l'ensemble de ses parties prenantes aux enjeux environnementaux de son secteur, afin de limiter au maximum les impacts de sa chaîne de valeur.



### Les 6 piliers environnementaux de notre démarche RSE :

Nous impliquons l'ensemble des parties prenantes dans la construction d'actions concrètes permettant de contribuer à la réduction des impacts de nos activités.

#### → Réduire le gaspillage alimentaire

Nous collaborons avec nos salariés pour réduire les pertes de produits alimentaires en amont, avec nos clients pour identifier des pistes d'amélioration, et avec un tissu de partenaires pour valoriser nos invendus et bio-déchets.

#### → Améliorer notre stratégie de gestion des déchets

Nous recherchons à mettre en place une démarche d'économie circulaire dans le cadre de notre gestion des déchets et invitons nos salariés à être acteurs du changement en soutenant la création de nouvelles filières de valorisation.

#### → Promouvoir des pratiques d'achats durables

Nous favorisons les achats nationaux et locaux ainsi que les produits issus d'une agriculture respectueuse de l'environnement et sensibilisons nos parties prenantes sur les impacts de nos achats.

#### → S'engager à réduire l'utilisation de plastiques à usage unique

Nous encourageons l'usage de solutions limitant la consommation de plastique du plastique tout en respectant les conditions d'hygiène et de sécurité nécessaires.

#### → Développer des processus dématérialisés

Nous déployons des solutions numériques et sensibilisons nos collaborateurs à la nécessité de réduire l'usage du papier sur nos sites.

#### → Réduire nos émissions de gaz à effet de serre

Nous déployons une stratégie visant à réduire nos consommations d'énergies et d'eau, qui mobilise l'ensemble des équipes Newrest. Nous les formons progressivement sur le sujet et accompagnons également nos clients dans cette démarche.



### Comment les intégrer au quotidien ?

Consultez notre Charte RSE et découvrez les différentes actions possibles en scannant le QRCode.



### Boîte à outils



#### Les documents de références en interne :

- › Charte RSE
- › Rapport RSE
- › Démarche / Care, pilier environnement
- › Démarche Imp'act
- › Pack Planète Newrest



## Règles de conduite



### Respecter la neutralité politique et religieuse

- S'abstenir de toute prise de position politique, morale ou religieuse via les moyens de communication du Groupe.
- Ne pas se positionner comme représentant de Newrest lors d'une prise de position politique, morale ou religieuse.
- Ne pas engager Newrest dans le financement direct ou indirect de partis ou mouvements politiques et syndicaux, ainsi que d'organisations ou mouvements religieux.
- Ne pas engager Newrest dans le financement ou le parrainage d'associations ou événements ayant pour but de relayer un message politique ou religieux.

### Respecter les parties prenantes des territoires d'implantation

- Respecter les réglementations locales en vigueur.
- Nouer des relations durables basées sur la confiance et la transparence.
- Respecter les droits fondamentaux des acteurs des territoires et soutenir le droit des peuples à assurer leur développement économique, social et culturel.
- Prêter attention aux conséquences de l'implantation d'un site sur l'eau, la terre, les sources d'alimentation, etc.

### Considérer le contexte géopolitique

- Préserver la sécurité des salariés en priorité en cas de conflit ou de guerre sur un territoire d'implantation.
- Porter une attention particulière aux évolutions de la situation politique des territoires d'implantation afin que le comité exécutif les intègre lors de la prise de décision.
- Systématiquement prendre en compte les principes susmentionnés lors de l'évaluation d'une opportunité de marché.

## Notre engagement



L'ensemble des employés de Newrest et des personnes qui interviennent dans ses filiales représentent les valeurs du Groupe. L'objectif de Newrest est de maximiser les répercussions positives de son activité pour les territoires et les sociétés dans lesquelles l'entreprise opère et de conduire ses opérations en harmonie avec le contexte socio-économique et politique local. Newrest veille au respect des droits de l'Homme de ses parties prenantes dans ses filiales.

## Mise en situation

### Quel comportement adopter au quotidien ?

#### → À faire

- Entretenir des relations de voisinages cordiales et transparentes
- En cas de sollicitation, se rapprocher du département juridique et rediriger vers des communiqués de presse ou des documents publics

#### → À éviter

- Prendre position sur un sujet politique ou religieux avec les réseaux sociaux officiels de Newrest, votre adresse email professionnelle, vos réseaux professionnels ou sur vos lieux de travail
- Divulguer des informations confidentielles



## Boîte à outils



Les documents de références  
en interne :

- ↳ Charte RSE



## Règles de conduite



- Entretenir des relations privilégiées, durables et transparentes avec l'ensemble des producteurs pour soutenir ou accompagner le développement des filières locales.
- Respecter l'ensemble des réglementations locales et internationales qui protègent les communautés et territoires où nous exerçons nos activités (protection des écosystèmes, règles locales et nationales sur la gestion des déchets, etc.).
- Prendre en compte l'ensemble des parties prenantes locales pour construire des projets pertinents, bénéfiques à tous et limitant les nuisances potentielles.
- Privilégier le recrutement de personnel local et la promotion interne.
- Aider à la montée en compétences d'acteurs locaux grâce à la formation et aux partenariats avec les filières de formation locales.
- Veiller à la répartition des employés locaux et expatriés par sexe et catégorie professionnelle au sein de ses activités.



## Notre engagement



Newrest a la responsabilité de soutenir les **communautés locales** ainsi que de préserver leurs savoir-faire.

Newrest se mobilise dans ses territoires d'implantation pour appuyer des projets locaux en lien avec les enjeux de notre structure.

Notre objectif est de privilégier les achats locaux et responsables afin de favoriser les circuits courts et réduire le nombre d'intermédiaires entre le producteur et le client.

Dans chaque pays où Newrest est implanté, nous privilégions une démarche d'approvisionnement local en **circuit court** et créons des partenariats avec des producteurs locaux ou des coopératives quand cela est possible, nous impliquant ainsi dans la vie des **communautés locales**.

## » Mise en situation

### Quelle démarche à suivre pour soutenir les achats locaux ?

#### → À faire

- Privilégier un approvisionnement national et local (à spécifications équivalentes)
- Suivre la part d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux (pourcentage de produits et services acheté localement)
- Privilégier les produits de saison en collaboration avec les acteurs locaux lors de l'élaboration des menus

#### → À éviter

- Ne pas faire preuve de transparence sur les ressources utilisées pour les projets et développements

### Comment soutenir des projets en lien avec la chaîne de valeur de Newrest ?

#### → À faire

- Financer ou parrainer des associations locales sous la forme d'actions ou de dons
- Définir les règles comptables permettant de préciser les moyens mobilisés pour le soutien de projets locaux
- Faire preuve de transparence sur les ressources utilisées afin de prévenir les risques de corruption ou de détournement de fonds

## Boîte à outils



Les documents de références en interne :

» Charte RSE

# newrest

61 boulevard Lazare Carnot  
31000 Toulouse - France

+33 (0)5 62 89 39 88

[www.newrest.eu](http://www.newrest.eu)



illustrations @vectorjuice