

Politique éthique & économique

« Depuis 1989, la gestion promotionnelle est notre métier, la satisfaction client notre moteur. Ensemble, faisons de la durabilité notre exigence ! »

La présente politique Ethique et Economique, est **notre stratégie en matière de déontologie et d'achats responsables**.

Révisée annuellement, elle formalise l'ensemble des règles et dispositifs en place au sein de FACILITY mais aussi les grands principes qui nous guident dans nos décisions et objectifs à atteindre en termes d'éthique, d'économie et d'achats responsables.

L'éthique d'entreprise est l'application de **valeurs morales** à la conduite des affaires. C'est une notion importante que nous nous devons de mettre en avant et de respecter.

L'engagement économique est vecteur de pérennisation de l'activité de notre entreprise. Ces actions participent également à la construction d'une relation saine et durable avec nos clients et nos fournisseurs.

Engagements éthiques

Dans une logique éthique et vertueuse et afin de s'améliorer en continu, il est ici rappelé que toute partie prenante a la possibilité de procéder à des signalements en matière éthique sur notre site [facility.fr](https://www.facility.fr) via le **Formulaire de contact**.

Des valeurs fortes...

- De « Satisfaire nos clients et les clients de nos clients » à « Customer Centric », nous avons toujours placé le client au centre de nos préoccupations.
- Au cœur de notre métier : la gestion des opérations promotionnelles. Chez Facility, nous n'avons pas fait le choix de diversifier nos activités mais plutôt celui de monter en compétence et en performance, celui de développer une **expertise unique** centrée sur les attentes de nos clients.
- Tout au long du cycle de gestion de nos promotions, nous mettons en place des outils favorisant la **transparence** : un espace consommateur, un suivi personnalisé de chaque dossier, un centre de contact ... Nous travaillons également à la mise en place d'une charte du consommateur et du client afin de positionner nos valeurs.
- Pour nous, chaque client est unique ! Les recommandations sont étudiées en fonction de leurs attentes et de leurs contraintes budgétaires et organisationnelles.

Assurer **écoute et personnalisation** nous a permis de développer une relation de confiance avec nos clients qui, pour certains, nous sont fidèles depuis de nombreuses années : ainsi la première opération dont SAMSUNG nous a confié la gestion remonte à 2007 et c'est en 2004 qu'a démarré notre partenariat avec le groupe MICHELIN.

- Chez Facility, nous misons sur plus de **flexibilité** et de **réactivité** grâce à une structure simplifiée et une communication optimisée. La structure même de l'entreprise garantit à nos clients proximité et agilité.
- La **qualité** est aussi affaire d'engagement ! Facility est le seul centre de gestion à avoir obtenu la certification ISO 9001 qui encadre et valorise nos pratiques et nous permet d'améliorer en continu la qualité de nos prestations et optimiser notre relation clients.

Une démarche éthique déjà engagée et certifiée



En **2019**, l'organisme **Ecovadis** a certifié notre engagement global en matière RSE et achats responsables. Cette plateforme indépendante d'évaluation des performances traite des sujets sociaux, environnementaux et éthiques. **Pour notre première participation**, nous avons obtenu la **médaille d'argent**.

Ethique commerciale

Notre stratégie commerciale se veut compétitive, bien sûr, mais aussi morale. Nous sommes respectueux du **droit des affaires** mais aussi des **intérêts mutuels** des parties. Nous servons les ambitions commerciales de nos clients en assurant le cadrage opérationnel de leurs offres : maîtrise des techniques et mécaniques du marché, réglementation en matière de publicité et promotion ou encore la gestion des stocks et des fonds en leurs noms. L'ensemble de ces données sont suivies, chiffrées et communiquées hebdomadairement à l'ensemble de nos clients.

Dans le cadre de notre activité nous nous engageons à avoir des **pratiques loyales et transparentes**. Notre seul objectif : permettre à nos clients de tirer le meilleur parti de leurs opérations de marketing promotionnel grâce à un accompagnement sur le long terme et la prise en compte de leurs enjeux et du résultat attendu.

Chaque client reçoit un devis complet détaillé, rédigé par un chargé de clientèle dédié, adapté à son projet, en fonction de ses demandes et des diverses prestations requises ou envisageables. Ce devis, témoignant de notre **politique tarifaire**, sera déterminant pour sa prise de décision et définira durablement les bases de notre collaboration.

Lutte anti-corruption

En qualité de prestataire de services engagé, nous nous devons d'être exemplaires et intègres dans nos pratiques.

En ce sens, notamment, nos collaborateurs ont une stricte **interdiction de participation** aux jeux et concours que nous mettons en place pour le compte de nos clients. Tout contrevenant s'expose à des sanctions disciplinaires internes. Ces conditions générales sont explicitement mentionnées dans les règlements de jeux et concours comme en témoigne l'extrait ci-dessous :

ARTICLE 2 – CONDITIONS GENERALES DE PARTICIPATION

Ce Jeu est ouvert du **14 mai 2021 au 31 mai 2021** à toute personne physique majeure (État civil faisant foi) et résidant en France Métropolitaine (Corse comprise).

Sont exclus de toute participation au Jeu et du bénéfice de tout lot, que ce soit directement ou indirectement et sous quelque forme que ce soit :

- les membres de la société Organisatrice VX-Tech France, des sociétés partenaires du Jeu, leurs salariés, leurs prestataires, y compris leurs parents directs et les associés,
- les personnes qui auront fraudé pour participer au jeu en violation du règlement,
- les personnes qui n'auront aucunement justifié de leur nom, de leur prénom, adresse postale ou courriel, et état civil complet sur demande de la société organisatrice ou qui les auront fournis de façon inexacte ou incomplète.

La participation au jeu implique l'acceptation expresse et sans réserve du présent règlement, en toutes ses stipulations, des règles de déontologie notamment en vigueur sur Internet, ainsi que des lois et règlements en vigueur sur le territoire français et notamment aux dispositions applicables aux jeux-concours en vigueur en France.

Ces règlements sont également contrôlés et approuvés par huissiers pour le cadre légal et réglementaire général mais aussi pour la détermination des gagnants aux jeux et concours mis en place. Cette procédure nous préserve de tout **conflit d'intérêt** et prévient les **fraudes** éventuelles, elles aussi anticipées et condamnées dans nos règlements :

ARTICLE 11 – FRAUDES ET LOI APPLICABLE

Toute fraude ou non-respect du présent règlement pourra donner lieu à l'exclusion du jeu pour son auteur, la société organisatrice se réservant, le cas échéant, le droit d'engager à son encontre des poursuites judiciaires. Le présent jeu ainsi que le présent règlement sont soumis à la loi française.

En cas de désaccord persistant relatif à l'interprétation et l'application du présent règlement, et à défaut d'accord amiable, le litige relèvera des juridictions compétentes de Paris.

Ces quelques items révèlent le travail déjà réalisé en la matière sans pour autant le formaliser concrètement. Nous avons conscience de cet axe d'amélioration et nous fixons comme objectif 2022 la rédaction et la sensibilisation de nos parties prenantes à un **Code de conduite de lutte anti-corruption**.

Régime général de protection des données et sécurité informatique

En raison de notre activité et du traitement permanent de très nombreuses informations propres à nos clients ou consommateurs, Facility a mis en œuvre très tôt une **politique de gestion et de protection des données personnelles**.

Nous traitons ces données personnelles de manière loyale, transparente et conforme aux fins pour lesquelles elles ont été collectées.

Nous disposons d'une **Charte informatique** interne mais aussi d'une **Politique de protection des données à caractère personnel**, accessible à tous, sur notre site internet.

Celle-ci détaille notamment la gestion et la protection des données personnelles des consommateurs :

1. Préambule

Facility accorde une grande importance au respect de votre vie privée et à la protection de vos données personnelles. Nous souhaitons vous assurer que Facility traite vos données personnelles en sa possession de manière loyale, transparente, conformément aux fins pour lesquelles elles ont été collectées et en toute sécurité.

Facility protège vos données personnelles conformément aux lois applicables et à ses politiques en matière de sécurité de l'information. Facility applique en outre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la protection de vos données personnelles contre tout traitement non autorisé ou illégal et/ou contre quelque perte, modification, divulgation ou accès accidentel, ou quelque destruction ou endommagement accidentel ou illégal.

Ces précautions sont appliquées à l'ensemble de nos parties prenantes, et en particulier, à nos collaborateurs via des communications et process internes réduisant la collecte au strict nécessaire et garantissant au maximum l'intégrité de leurs informations personnelles (sensibilisation, mention d'informations, anonymisation, flux de données sécurisé).

Si malgré tous nos efforts, des failles avaient pu être détectées ou des pistes d'amélioration envisagées, une adresse mail est à leur disposition pour en faire part (contact.dpo@facility.fr).

Notre « engagement clients »

Nous faisons ici référence à nos **clients** de manière générale (les marques et agences de promotion avec qui nous collaborons) mais aussi aux **consommateurs** qui se trouvent être les clients de nos clients.

De « Satisfaire nos clients et les clients de nos clients » à « Customer Centric », nous avons toujours placé le client au centre de nos préoccupations, nos valeurs ainsi que notre enseigne elle-même en témoignent. La qualité de « l'expérience client » est le fondement de la relation saine et durable que nous souhaitons atteindre.

Notre engagement total dans l'optimisation de la satisfaction client se matérialise notamment par le développement d'un **Back Office dématérialisé** (BO clients en ligne). Cet outil permet à nos clients de suivre et contrôler en temps réel la gestion de leurs offres promotionnelles (statut, taux de participation, budget, ..)

Un des facteurs clés de succès d'une opération promotionnelle réside dans la simplicité du parcours consommateur. Pour ce faire, nous exploitons tous les supports de participation et proposons un **service intégral** allant du développement des canaux jusqu'à la gestion du service consommateurs (aide à la préinscription en ligne, suivi de dossier et réclamation).

Là encore, plusieurs réponses sont apportées, parmi elles, les hotlines (supports téléphoniques consommateurs remis en place dès le 1^{er} trimestre 2022) ainsi que le développement en interne d'un **service consommateur** en ligne (<https://serviceconso.facility.fr/>).



[Accueil](#)

[Questions fréquentes](#)

[Formulaire de contact](#)

[Suivi de dossier](#)

Ethique RH

Pour tendre vers le développement durable et rester compétitifs, il est essentiel pour nous de **mettre l'humain au cœur de notre stratégie** : le respect de l'individu, sa dignité et ses droits fondamentaux (individuels, collectifs et sociaux), la lutte contre la discrimination et la promotion de l'égalité des chances, la qualité des conditions de travail, la protection des données personnelles et/ou confidentielles des parties prenantes.

Facility l'a compris et l'applique en tout premier lieu à ses collaborateurs à travers sa politique en matière de ressources humaines (mesures en faveur de la sauvegarde de la santé et de la sécurité, le respect de l'équilibre vie privée et vie professionnelle, la pérennisation du télétravail, une politique de rémunération motivante, entre autres) ou en encourageant les pratiques éthiques à destination des différents publics qu'elle touche dans son environnement direct ou indirect.

Engagements économiques

Fournisseurs responsables

Facility a pris conscience du rôle qu'elle pouvait jouer par ses choix et notamment en matière de **collaborations vertueuses**.

C'est pourquoi, nous nous engageons de plus en plus aux côtés de partenaires qui, comme nous, sont soucieux de leurs impacts sociaux, environnementaux et économiques.

Pour simples exemples :

- depuis **2020**, la société Elise (dont les locaux sont situés, comme nous dans le 15^{ème} arrondissement de Marseille) est notre prestataire en matière de recyclage de nos déchets. Elle œuvre donc en faveur de l'environnement mais emploie également des travailleurs handicapés ou issus de zones prioritaires.
- en **2021**, nous avons conclu un contrat avec Ekwateur qui nous fournit désormais l'intégralité de notre électricité certifiée renouvelable et 100% d'origine France.

Achats durables

Facility souhaite privilégier les achats plus durables et raisonnés. C'est dans cet esprit qu'a été rédigé **notre code de conduite des achats responsables** avec pour objectif premier la sensibilisation de toutes nos parties prenantes par le biais d'une communication claire et la valorisation de tous les actes positifs en la matière.

Ce Code témoigne de la démarche que nous souhaitons mener avec nos fournisseurs et partenaires pour que nos relations basées sur une confiance réciproque soient durables, profitables et responsables.

Emplois et partenariats locaux

Dès que cela est possible, nous favorisons la création ou la pérennisation d'emplois directement sur **notre bassin**. Situé dans les quartiers Nord de Marseille, le 15^{ème} arrondissement se trouve être un vivier de candidatures au profil « fragilisé » (issues de quartiers prioritaires ou défavorisés). L'emploi local est alors synonyme d'**action sociale**. Par ailleurs, un partenariat fort a été instauré entre Facility et l'ESAT des Lierres (établissements et services d'accompagnement par le travail) depuis **2019**. Divers contrats de mise à disposition ou de prestations ont été établis permettant d'employer **3** travailleurs en **situation de handicap**. De surcroît, l'ESAT en question est situé en face de nos locaux.

Nous concluons, en outre, de plus en plus de contrats avec **des sociétés de proximité** telles que la Silim ou bien notre imprimeur qui se trouvent, comme nous, dans le quartier des Arnavaux.

Enfin, depuis **2018**, nous sommes adhérents à **Cap Au Nord Entreprendre** qui représente et regroupe les acteurs économiques de Marseille Nord. Ce réseau a pour vocation les relations inter-entreprises mais aussi les actions, services et influences sur notre territoire. Une commission mensuelle est particulièrement dédiée aux questions RSE et permet de nous rassembler et d'unir nos forces en la matière.

CONTACT

Facility
43 avenue de Boisbaudran
13015 MARSEILLE
Tél : 04.86.17.13.50