

Principes de bonne coopération

Titre du document	Principes de bonne coopération
Langues disponibles	FR/NEERL/ANGL
Version	Version 1 (approuvée par la direction)
Date version finale	16/01/2026
Responsable du document	Group Legal
Type de document	Interne

Table des matières

1. Introduction	1
2. Champ d'application.....	1
3. Valeurs	2
4. Communication	5
5. Révision.....	5

1. Introduction

Chez Ardo, nous sommes passionnés par les gens (**People**), notre planète (**Planet**) et nos produits (**Products**), et notre motivation consiste à maintenir un équilibre optimal entre ces trois éléments. Il s'agit de notre ambition verte.

Afin de réaliser cette ambition, nous avons ancré quatre valeurs fondamentales d'Ardo dans notre pratique quotidienne :

- Nous sommes engagé(e)s envers nos clients
- Nous sommes animé(e)s d'un sentiment d'appartenance
- Nous sommes passionné(e)s
- Nous sommes authentiques

Ces valeurs sont notre fil conducteur vers un avenir durable et il est essentiel que chaque collaborateur au sein d'Ardo les applique et les véhicule afin de réaliser ensemble notre ambition.

Ce code de conduite interne est le fil conducteur permettant de concrétiser davantage chacune de ces quatre valeurs, ainsi que notre Code de Conduite général et de clarifier quels comportements sont attendus ou non de la part de nos collaborateurs.

2. Champ d'application

La politique s'applique à tous les travailleurs, dirigeants et autres collaborateurs qui travaillent pour le groupe Ardo. Il s'applique à toutes les activités en lien avec Ardo.

Le non-respect de la politique peut conduire à des mesures disciplinaires, dont la cessation d'emploi/résiliation du contrat appartiennent aux possibilités (selon la procédure habituelle sur chaque site Ardo et sous réserve du respect de toutes les règles légales. C'est pourquoi, il est essentiel que cette politique soit entièrement respectée dans les activités quotidiennes pour Ardo.

3. Valeurs

3.1. Nous sommes engagé(e)s envers nos clients

NOS CLIENTS SONT AU CENTRE DE CE QUE NOUS FAISONS.

NOUS ÉCOUTONS NOS CLIENTS ET NOUS ADAPTONS NOTRE ORGANISATION AFIN DE POUVOIR LEUR PROPOSER DES SOLUTIONS.

➤ **ATTITUDES CLÉS :**

- Crée des relations clients personnalisées et durables, tant avec les clients internes qu'externes, basées sur la confiance et la responsabilité.
- Cherche activement des informations en vue de comprendre les circonstances, les problèmes, les attentes et les besoins des clients et/ou des collaborateurs.
- Promeut le service clients comme une valeur : crée des actions orientées client en comprenant les besoins du client. Coordonne les exigences du client avec les autres départements, afin de prévoir les systèmes, les processus et les procédures, d'éviter les problèmes liés au service et de garantir la satisfaction du client.
- Stimule une approche positive 'can-do', en tant que solutionneur de problèmes pour notre client. Est créatif dans la recherche de manières en vue de satisfaire le client.
- Respecte la politique en matière de qualité, de sécurité et d'hygiène dans l'ensemble des activités en vue de soutenir la satisfaction de nos clients internes et externes.

➤ **CE QUE CELA NE SIGNIFIE PAS :**

- Faire des promesses qui ne sont pas tenables.
- Ne pas avoir le courage de prendre la bonne décision, même difficile. (P.ex. une quantité limitée de produit disponible et choisir quel client est livré, que faire de petites commandes qui ne sont pas rentables...).
- Être immoral et irresponsable.
- Ne pas agir conformément aux buts et aux objectifs d'Ardo, dont font partie, entre autres, la politique en matière de qualité, de sécurité et d'hygiène.
- Accepter ou donner des cadeaux, des faveurs ou des invitations inappropriés afin de garantir la satisfaction du client.

3.2. Nous sommes animé(e)s d'un sentiment d'appartenance

NOUS SOMMES ANIMÉ(E)S D'UN SENTIMENT D'APPARTENANCE EN NOTRE TRAVAIL ET NOUS EN SOMMES FIERS. NOUS ASPIRONS CONTINUELLEMENT A L'AMÉLIORATION ET NOUS RECHERCHONS DES OPPORTUNITÉS QUI SONT BONNES POUR ARDO.

NOUS SOUTENONS NOS COLLÈGUES DANS L'ENSEMBLE DU GROUPE, NOUS TRAVAILLONS ENSEMBLE COMME UNE SEULE ÉQUIPE DANS NOTRE MODÈLE COLLABORATIF, AVEC POUR OBJECTIF COMMUN LA CROISSANCE D'ARDO.

➤ **ATTITUDES CLÉS :**

- Est fier et engagé envers Ardo et les valeurs d'Ardo, les produits et les performances d'équipe.
- Adhère aux pratiques commerciales d'Ardo, lesquelles sont régies par l'intégrité, l'honnêteté, le commerce équitable et le respect des lois applicables. La réputation et l'image d'Ardo, ainsi

que la valeur de notre marque, représentent certains des principaux atouts de notre entreprise.

- Traite les clients et les fournisseurs de manière équitable. Les contrats et les conventions négociés avec les fournisseurs sont respectés.
- Est un ambassadeur d'Ardo.
- Assume la responsabilité pour l'ensemble de ses actions et celles de l'équipe.
- Résout les problèmes, en assume la responsabilité ou signale le problème à son supérieur afin de s'assurer qu'il soit traité.
- Met les objectifs en avant, mesure les performances et récompense les résultats.
- Aspire à une amélioration continue dans le but d'être plus productif et plus efficace et fournit un travail de qualité.
- Fait preuve de flexibilité en cas de changements.
- Analyse les réussites et les échecs et apprend de chaque expérience.
- Se projette en avant ; anticipe les problèmes avant qu'ils soient évidents et met des solutions en œuvre.
- Montre son engagement dans les objectifs de l'équipe ; accorde une plus grande priorité aux objectifs de l'équipe qu'à ses propres objectifs.
- Respecte les rapports hiérarchiques normaux.
- Utilise une approche d'équipe pour résoudre les problèmes lorsque cela s'avère nécessaire ; offre une contribution raisonnable aux efforts du travail d'équipe.
- Crée un environnement de croissance et de développement, empreint de motivation et de confiance, pour tous les collaborateurs, où nos travailleurs aiment travailler ensemble et éprouvent du plaisir au travail. Y parvient en encourageant la participation et l'implication de tous les membres de l'équipe, en appréciant et en utilisant les différences individuelles et les talents dans toutes les fonctions et les régions, en reconnaissant les contributions de tous les membres de l'équipe, au moyen d'une communication bidirectionnelle ouverte et sincère.
- Est l'exemple vivant que le travail d'équipe conduit à une multiplication du succès.

CE QUE CELA NE SIGNIFIE PAS :

- Partir du principe que les autres passeront à l'action (p.e. ne pas signaler/fermer les yeux sur des affaires qui doivent être abordées).
- Ignorer les accords conclus.
- Agir seul(e), sans impliquer les autres.
- Essayer de résoudre des problèmes sans en avoir la capacité, ne pas utiliser les compétences des membres de votre équipe ou, au contraire, laisser les problèmes s'aggraver sans rien entreprendre ou même les laisser grandir sans proposer de solutions.
- Ne pas être ouvert(e) aux contributions, suggestions et idées d'autrui.
- Ne pas faire confiance aux autres pour bien effectuer le travail.
- Ne pas donner de responsabilité aux membres de l'équipe.
- Accuser autrui en cas de problème.
- Mentir et/ou accuser autrui à tort.
- Agression verbale / reproches grossiers sans preuves.
- Se livrer à un comportement frauduleux ou malhonnête.
- Procéder à des changements, simplement par souci du changement, sans plan clair et ainsi créer un environnement fébrile sans stabilité.
- Lancer des pétitions 'sauvages' sans concertation.
- Être égocentrique, arrogant ou trop sûr de soi.
- Ne pas être ouvert au feedback ; ne pas être disposé à apprendre de ses erreurs.
- 'Utiliser', intimider ou mettre des collaborateurs sous pression.

- Vouloir se faire passer comme quelqu'un qui veut toujours plaire.
- Ne pas respecter le talent et l'ambition de nos collaborateurs.
- S'exprimer de manière négative à propos d'autrui et/ou commérer.
- Nier (ouvertement) les autres sur le lieu de travail.

3.3. Nous sommes passionnés

NOUS CROYONS AUX PRODUITS QUE NOUS PRODUISONS ET AUX VALEURS REPRÉSENTÉES PAR L'ENTREPRISE.

NOUS EFFECTUONS NOTRE TRAVAIL AVEC BEAUCOUP DE DÉTERMINATION ET D'ENTHOUSIASME, ET NOUS VEILLONS À CE QU'ARDO SOIT DURABLE, AUJOURD'HUI ET DEMAIN.

➤ ATTITUDES CLÉS :

- « Est passionné par notre personnel, notre planète et nos produits, et est inspiré pour maintenir un équilibre optimal entre ces trois éléments », tout en ayant toujours des performances financières durables à l'esprit (voir Ardo Corporate Responsibility Report).
- Fait preuve d'enthousiasme et de dévouement dans tout ce qu'il/elle fait et le transmet à l'équipe et aux contacts externes (en créant un climat de respect et de confiance).
- A une personnalité sociale, promeut des relations solides et de longue durée, basées sur la confiance, avec toutes les parties prenantes.
- A un esprit de compétition sain.
- Est avide d'apprentissage et d'amélioration continue.
- Partage les réussites et les échecs dont nous pouvons tous tirer des leçons.

➤ CE QUE CELA NE SIGNIFIE PAS :

- Perdre les objectifs de vue et ne pas conduire l'équipe vers les objectifs fixés.
- Sembler envahissant et ne reculer devant rien.
- Perdre la durabilité de vue.
- Ne pas prendre soin de soi et perdre l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée de vue.

3.4. Nous sommes authentiques

NOUS SOMMES SIMPLEMENT NOUS-MÊMES ET ÇA FAIT DU BIEN. NOUS OPTONS POUR UNE APPROCHE PRAGMATIQUE ET TERRE-À-TERRE.

NOUS NOUS COMPORTONS TOUJOURS AVEC RESPECT ENVERS AUTRUI, NOUS COMMUNIQUONS DE MANIÈRE TRANSPARENTE ET NOUS APPRÉCIONS SINCÈREMENT LA CONTRIBUTION DE CHACUN À CHAQUE STADE DE LA CHAÎNE.

➤ ATTITUDES CLÉS :

- Est un modèle positif, faisant preuve de cohérence en paroles et en actes ; exige d'autrui un comportement éthiquement responsable ; intervient courageusement afin de remettre en question des pratiques commerciales douteuses.
- A une approche simple, crédible et sans prétention.
- Maîtrise son ego. Place le « nous » devant le « je ».

- Reste fidèle à qui il/elle est, défend ce en quoi il/elle croit.
- Demande, accepte et donne un feedback sans crainte, dans le but de s'épanouir davantage tant sur le plan personnel que professionnel.
- Agit avec intégrité et respect, se montre intéressé et embrasse l'individualité de chacun.
- Respecte l'origine, le contexte, l'orientation de chacun et accueille favorablement un environnement où il y a de la place pour la diversité et l'inclusion.
- Est un exemple pour autrui dans ses actes.
- Les dirigeants agissent toujours en ligne avec les valeurs d'Ardo et assument la responsabilité de leur comportement : ils encouragent une communication ouverte, donnent du feedback et assument la responsabilité de leurs décisions, veillent à ce que les membres de leur équipe se sentent entendus et soutenus.
- Développe une communication ouverte et claire à propos tant de bonnes que de mauvaises nouvelles. Veille à ce que tout le monde comprenne quelle est la contribution de l'équipe à la vision d'ensemble de ce que nous essayons d'atteindre.
- Être pragmatique signifie maintenir les choses simples. Pas de bureaucratie inutile.

➤ **CE QUE CELA NE SIGNIFIE PAS :**

- Être soumis ou indécis.
- Fausse modestie.
- Être arrogant ou trop sûr(e) de soi.
- Être un lèche-botte.
- Utiliser la flatterie pour convaincre quelqu'un de faire quelque chose ou d'obtenir quelque chose.
- Omettre de célébrer les réussites.
- Toute forme de discrimination, de harcèlement ou d'exclusion.
- Ne pas être ouvert(e) au feedback ; ne pas être disposé(e) à apprendre de ses erreurs.
- Ne pas oser s'opposer à l'avis d'autrui, ne pas défendre son opinion.
- Ne pas oser donner de feedback négatif.
- Partager de manière inappropriée des informations confidentielles.

4. Communication

Ardo informera ses collaborateurs sur une base régulière à propos du code de conduite interne afin de veiller à ce que cette politique soit bien connue dans l'ensemble du groupe et ce au moyen d'une communication interne (fait partie des documents, est publié sur l'intranet etc.).

Le département RH diffusera la politique parmi l'ensemble des collaborateurs et lors de l'entrée en service de nouveaux collaborateurs, un exemplaire leur sera remis.

Tout soupçon ou toute indication d'une infraction peut être signalée conformément à la procédure interne, telle que prévue par la politique de lancement d'alerte d'Ardo.

5. Révision

La politique sera revue chaque année par la direction et sa communication doit se faire conformément aux procédures locales de consultation et de communication éventuellement applicables.


