



Notre façon de travailler

Code de conduite - Notre éthique et nos valeurs

Table des matières

Notre façon de travailler

- 5 Avant-propos
- 6 Nos principes directeurs
- 8 Préambule d'Eric Girard
- 10 Comment utiliser ce Code?
- 12 A retenir
- 14 S'exprimer

Notre façon de travailler ensemble

- 18 Santé et sécurité au travail
- 20 Drogues et alcool
- 22 Discrimination, harcèlement et violence
- 26 Conflits d'intérêts
- 28 Utilisation des biens de l'entreprise
- 30 Etre solidaire

Notre façon de travailler avec les autres

- 34 S'occuper de nos clients
- 36 Qualité de nos produits et services
- 38 Relations avec nos partenaires et fournisseurs
- 40 Respect de la vie privée
- 42 Cadeaux et invitations
- 44 Corruption et intimidation
- 46 Droits de l'Homme
- 48 Respecter l'environnement

Notre façon de gérer notre entreprise

- 52 Directives pour les Responsables encadrants
- 54 Traitement des données financières et commerciales
- 56 Gestion de notre image
- 58 Informations confidentielles
- 60 Blanchiment d'argent et escroquerie
- 62 Règles relatives à la concurrence et au droit de la concurrence
- 64 Approvisionnement durable

Contacts et ressources

- 68 Contacts et ressources

Avant-propos de Gary Lubner

Notre ambition est de devenir le choix naturel pour la réparation et le remplacement des vitrages de véhicules à l'échelle mondiale.

Pour y parvenir, nous nous attachons à développer et maintenir un service client mondialement reconnu, nous renforçons notre expertise métier grâce à des collaborateurs engagés et compétents, nous proposons des marques exceptionnelles et développons de précieux partenariats.

Mais au-delà de ces actions, c'est en consolidant notre réputation d'entreprise respectée et digne de confiance que nous réaliserons notre objectif. C'est pourquoi, nous nous engageons à agir de manière responsable dans toutes les situations.

Notre stratégie est simple, c'est « Notre façon de travailler » qui nous différencie de nos concurrents et nous permet d'être un acteur majeur dans tous les pays où nous intervenons sur le marché de la réparation et du remplacement de vitrage de véhicules.

Notre implication est claire. Nous garantissons à nos clients un service de qualité exceptionnel pour tout bris de glace de véhicules. Nos valeurs éthiques régissent notre manière de gérer l'entreprise et les hommes.



A handwritten signature of Gary Lubner in black ink on a light-colored background.

Gary Lubner
Dir. Général de Belron®

Nos principes directeurs : intégrité, respect et confiance

Au fil des années, nous avons géré notre entreprise conformément à trois principes directeurs : **l'intégrité, le respect et la confiance.**

Ces principes orientent nos décisions et inspirent nos actions en tant que collaborateurs de CARGLASS® et guident nos activités quotidiennes. Au vu de notre croissance, il nous semble pertinent de formaliser à nouveau et de manière plus approfondie ces principes à travers ce Code de conduite. Nous préservons ainsi ce qui a fait notre succès, tout en garantissant une conduite éthique et responsable.

Nous voulons que chacun d'entre nous adapte son comportement à des normes clairement exposées. Dans cette optique, nous nous engageons à apporter notre soutien à toute personne faisant face à une situation susceptible d'affecter son travail ou la réputation de CARGLASS®.

Nos trois principes n'ont rien de nouveau. Ils transparaissent déjà dans nos paroles et nos actes au quotidien.

Ce nouveau Code de conduite est partagé avec l'ensemble des collaborateurs et est communiqué à nos partenaires et à nos fournisseurs.

Gardez toujours à l'esprit les points suivants

- Vous devez respecter l'ensemble des règles et principes édictés dans notre Code de conduite ; tous les collaborateurs doivent en prendre connaissance et s'y conformer.
- Ne gardez pas vos préoccupations d'ordre éthique pour vous ; n'hésitez pas à vous exprimer et à solliciter les personnes compétentes afin qu'elles vous apportent les conseils dont vous avez besoin.
- Notre Code de conduite est aussi la garantie que notre croissance se poursuit dans le respect des règles et principes qu'il énonce.

Préambule d'Eric Girard

La détermination de CARGLASS® à devenir le « choix Naturel » en matière de bris de glace a conduit notre entreprise à des succès incontestables portés par notre vision et les actions quotidiennes de nos collaborateurs.

La réputation et l'image de CARGLASS® en découlent.

Le respect de la législation en vigueur, de nos règles sociales internes, de nos accords d'entreprise, de notre règlement intérieur, est garant de notre éthique.

Notre Code de conduite s'adresse à tous les collaborateurs CARGLASS®, qu'ils soient employés, cadres ou directeurs. Chacun de nous doit en respecter les termes.

Votre supérieur hiérarchique et chaque Responsable des Ressources Humaines sont à votre disposition pour vous aider et vous assister dans la compréhension ou l'interprétation des règles de ce Code de conduite.

Je compte sur votre implication, votre honnêteté et votre capacité à faire face à vos responsabilités au regard des principes qui ont contribué au succès de notre entreprise et du groupe auquel elle appartient.

J'apprécie au plus haut point votre détermination pour que ce Code de conduite soit une référence dans notre travail quotidien et contribue à renforcer l'image de CARGLASS® auprès de nos clients, de nos partenaires et de nos fournisseurs.

Au nom du Comité de Direction

Eric Girard

Directeur Général CARGLASS® (France)



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eric Girard'.

Eric Girard
Directeur Général
CARGLASS® (France)

Comment utiliser ce Code?

Notre Code de conduite est un outil pour aider chacun de nous à appliquer, dans le cadre de son activité professionnelle, nos principes directeurs que sont l'intégrité, le respect et la confiance. Il précise les règles de comportements que chaque collaborateur de CARGLASS® doit respecter.

Ce Code décrit la bonne attitude à observer dans nos échanges avec nos collègues, nos clients, nos fournisseurs et nos partenaires. Dans notre vie professionnelle, nous devons parfois faire face à des situations délicates ; c'est notamment pour nous aider à les gérer que ce Code a été rédigé.

Certaines instructions peuvent sembler relever du bon sens et le plus souvent ce sera, en effet, le cas. Il arrive cependant que, dans certaines situations, le bon comportement à adopter ne soit pas évident. Ce Code est un outil pour nous guider et nous aider à prendre au jour le jour les décisions conformes à l'éthique de notre entreprise et de son groupe.

Il est possible que vous ne trouviez pas de réponse à une situation particulière à laquelle vous devez faire face. N'hésitez pas à aborder le sujet avec votre supérieur hiérarchique, votre Responsable Ressources Humaines, ou encore les institutions existantes dans leurs domaines respectifs (par exemple les institutions représentatives du personnel, les délégués syndicaux...). Ils sauront vous apporter l'aide dont vous avez besoin pour vous permettre de gérer cette situation conformément à nos principes.

Ce Code est divisé en trois sections:

- Notre façon de travailler ensemble
- Notre façon de travailler avec les autres
- Notre façon de gérer notre entreprise

Chaque section est conçue de façon à expliquer les différentes règles applicables à chacune de ces relations et les comportements attendus. Chaque section est complétée par une série de questions/réponses (Q&R).

Face à une situation nouvelle, posons-nous les questions suivantes:

- Mon comportement est-il légal?
- Mon comportement est-il conforme à nos principes directeurs d'intégrité, de respect et de confiance?
- Pourrais-je expliquer mes actions sans gêne à un collègue, un ami ou un membre de ma famille?
- Mon comportement pourrait-il menacer la réputation de l'entreprise ou nuire à ses intérêts?
- Qui pourrait être impacté par ma décision? Ces personnes pourraient-elles juger mon comportement contraire à l'éthique?

En nous posant ces questions avant d'agir, nous évaluerons mieux les choix qui se présentent à nous et prendrons de meilleures décisions dans l'intérêt de CARGLASS®. En cas de doute, faites part du problème à votre supérieur hiérarchique, la Direction des Ressources Humaines, votre Responsable Ressources Humaines, ou encore les institutions existantes dans leurs domaines respectifs (par exemple les institutions représentatives du personnel, les délégués syndicaux...). Avant d'aller plus loin pour qu'ils vous fournissent aides et conseils.

A retenir

Vous êtes invités à vous exprimer

Il est important pour le succès de notre entreprise que chacun de nous puisse exprimer ses points de vue, défendre ses opinions et se sente à l'aise pour discuter des décisions et situations difficiles et sensibles concernant notre entreprise.

Il est également important que chacun puisse attirer l'attention en toute confiance sur des comportements qui lui semblent inacceptables et susceptibles de contrevenir à ce Code de conduite.

CARGLASS® étudiera attentivement toute remontée d'information ou plainte exprimée de bonne foi concernant la conduite d'un collaborateur, d'un client, d'un partenaire ou d'un fournisseur. Tout problème sera examiné attentivement et de manière objective afin que des mesures appropriées soient prises. Nous ne tolérerons aucune menace ou intimidation faisant suite à ces remontées d'information. Un tel comportement irait à l'encontre même de nos principes directeurs et de l'esprit de ce Code de conduite.

En cas de doute à propos des dispositions de ce Code ou du comportement à adopter dans une situation déterminée, vous pouvez consulter votre supérieur hiérarchique, la Direction des Ressources Humaines, votre Responsable Ressources Humaines, ou encore les institutions existantes dans leurs domaines respectifs (par exemple les institutions représentatives du personnel, les délégués syndicaux...).

Une aide et des conseils à votre disposition

CARGLASS® s'engage à veiller à ce que tous ses collaborateurs possèdent les connaissances, les ressources et l'appui pour agir conformément à ce Code. Nous ne devons pas hésiter à solliciter des conseils lorsque nous le jugeons nécessaire : quelqu'un sera toujours là pour nous répondre.

La loi et les règles applicables

Ce Code reprend l'ensemble des règles applicables dans tout le groupe Belron®. Il comporte également des dispositions particulières adaptées au cas français. Tous les collaborateurs doivent s'assurer qu'ils comprennent l'ensemble des règles énoncées dans ce Code.

Ce Code ne se substitue pas à la loi qui, en tout état de cause, doit toujours être respectée.

Des responsabilités supplémentaires incombent aux Responsables encadrants

Les Responsables encadrants ont pour tâche de s'assurer que leurs équipes ont pris connaissance de ce Code, le comprennent et s'engagent à le respecter. Les Responsables encadrants sont également tenus de conseiller leurs collaborateurs, de rester à leur écoute et de traiter tout problème qui leur serait adressé d'une façon professionnelle et appropriée.

Q Pourquoi avons-nous besoin d'un Code de conduite?

R Le Code de conduite de CARGLASS® est le gage de notre engagement à être une entreprise responsable. Il fournit des indications permettant à chacun de nous d'exercer sa fonction et d'agir conformément aux principes directeurs d'intégrité, de respect et de confiance. Il fait également référence à d'autres règles et principes chers à notre groupe.

Q En tant que Responsable encadrant, à quels types de questions dois-je m'attendre?

R Vous êtes là pour apporter votre assistance à vos collaborateurs pour tous les sujets abordés dans ce Code. Vous devez répondre à toutes les demandes qui vous sont adressées, qu'elles émanent de membres de vos équipes ou non et aider ceux qui se demandent quelle est l'action correcte à entreprendre. Vous devez traiter tous les problèmes qui vous sont transmis avec objectivité, impartialité et discrétion.

Vous pouvez vous faire aider par votre propre supérieur ou l'un des services concernés dans l'entreprise (Direction Ressources humaines, Direction juridique, Direction des achats, Direction Financière, etc...)

Si vous estimez qu'un collaborateur, client, partenaire ou fournisseur est en passe d'enfreindre ce Code, vous devez le faire savoir dans les plus brefs délais.

Q Ce Code contient-il tout ce que je dois savoir pour exercer correctement ma fonction?

R Non. Ce Code ne peut détailler toutes les règles et procédures de l'entreprise. De même, ce Code ne comprend ni les informations d'ordre technique ni celles basées sur les compétences que vous devez maîtriser pour exercer votre mission.

Vous devez assimiler ces règles et procédures ainsi que toutes les réglementations applicables qui vous permettront d'exercer au mieux vos fonctions. La Direction des Ressources Humaines, les Responsables Ressources Humaines ainsi que votre supérieur hiérarchique vous communiquent les règles qui vous concernent plus particulièrement compte tenu de votre fonction.

Ce Code vous fournit des indications concernant les actions correctes à entreprendre si vous devez être confrontés à un dilemme éthique, quel qu'en soit le type, et vous aide à comprendre ce que recouvrent les principes directeurs de confiance, d'intégrité et de respect de CARGLASS®.

S'exprimer

Sur tout manquement à la réglementation et au Code de conduite

Nous avons la responsabilité d'attirer l'attention, lorsque nous en avons connaissance, sur les violations potentielles de la loi, des règlements ou de ce Code. Toute violation doit être communiquée à notre supérieur hiérarchique, à la Direction des Ressources Humaines ou à notre Responsable Ressources Humaines. Nous pouvons aussi contacter ou nous rapprocher des institutions existantes au sein de CARGLASS® dans leurs domaines respectifs (par exemple les institutions représentatives du personnel, les délégués syndicaux...) ou enfin de l'autorité publique.

Sur les manquements aux règles comptables et financières, au droit de la concurrence et en matière de corruption

CARGLASS® a mis en place un dispositif d'alerte professionnelle afin de nous permettre de signaler auprès d'un interlocuteur dédié, astreint à une obligation de confidentialité renforcée, le médiateur (mediateur@carglass.fr), tout fait se rapportant à des manquements graves faisant courir un risque sérieux à CARGLASS® dans les domaines :

- comptable, financier et de lutte contre la corruption (ex : dysfonctionnements comptables et de contrôle des comptes, faux en écritures, fraude fiscale etc.),
- de lutte contre les pratiques anticoncurrentielles

Si des faits graves, hors des domaines précités lui sont signalés, le médiateur réorientera immédiatement l'alerte vers le responsable compétent.

Ce dispositif d'alerte professionnelle, via le médiateur, n'a pas vocation à se substituer aux autres canaux d'alerte existants (auprès de la hiérarchie, de la Direction des Ressources Humaines, des représentants du personnel, du commissaire aux comptes, de l'autorité publique). Il en est complémentaire et facultatif. Nous sommes donc libres d'alerter par ce biais. Aucune sanction ne pourra nous être infligée si nous ne souhaitons pas utiliser ce dispositif. Les personnes faisant l'objet d'une alerte professionnelle à leur rencontre :

- sont informées par le médiateur ou toute instance habilitée à traiter le dossier, dès réception du dossier,
- peuvent exercer auprès du médiateur ou toute instance habilitée à traiter le dossier, conformément aux articles 39 et 40 de la loi

« Informatique et Libertés », leur droit d'accès aux données les concernant et en demander, si elles sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées, la rectification ou la suppression.

Traitement des remontées d'informations

Toute instance saisie d'une remontée d'informations examinera les informations

recueillies et en assurera le suivi. Au besoin, elle fera appel à d'autres interlocuteurs compétents, en fonction de la nature de la problématique qui lui a été soumise. Une enquête interne pourra, le cas échéant, être réalisée afin d'obtenir des informations complémentaires nécessaires à l'appréciation de la situation et à son traitement. En cas d'enquête, nous veillerons à ce qu'elle se déroule dans le respect, notamment, des principes du contradictoire et de la présomption d'innocence.

Toute personne ou institution recueillant ces informations est tenue d'agir en toute indépendance et avec la plus grande confidentialité possible.

L'identité du collaborateur ayant remonté les manquements relatifs à la loi ou à ce Code sera traitée de manière confidentielle et ne sera pas communiquée à la(les) personne(s) mise(s) en cause pendant l'éventuelle enquête interne qui pourrait être diligentée.

Les représailles faisant suite à des remontées d'informations relatives à la violation potentielle de ce Code ne seront pas tolérées. Tout comportement de ce type irait à l'encontre de nos principes fondamentaux et de l'esprit de ce Code.

L'utilisation de bonne foi du dispositif, même si les faits s'avèrent par la suite inexacts ou ne donnent lieu à aucune suite, n'exposera son auteur à aucune sanction disciplinaire.

Q En cas de problème, qui dois-je contacter ? Mon supérieur hiérarchique est souvent occupé, vaut-il mieux que je passe par quelqu'un d'autre ?

R Votre supérieur hiérarchique est là pour vous aider à faire face à tout problème et est en mesure de répondre à vos préoccupations. Cependant si votre supérieur hiérarchique est occupé ou si, pour une raison quelconque, vous ne vous sentez pas à l'aise à l'idée de lui confier ce qui vous préoccupe, vous pouvez aussi vous adresser à la Direction des Ressources Humaines, à votre Responsable Ressources Humaines ou encore aux institutions existantes au sein de CARGLASS® dans leurs domaines respectifs (par exemple les institutions représentatives du personnel, les délégués syndicaux...) ou à l'autorité publique. Ce qu'il faut retenir, c'est que vous devez vous exprimer auprès de la personne que vous souhaitez chaque fois que vous pensez qu'un comportement n'est pas conforme aux principes de ce Code

Q Le problème qui me préoccupe concerne mon supérieur hiérarchique. Que dois-je faire ?

R Dans ce cas, vous pouvez vous rapprocher de la Direction des Ressources Humaines, de votre Responsable des Ressources Humaines, ou encore des institutions existantes au sein de CARGLASS® dans leurs domaines respectifs (par exemple les institutions représentatives du personnel, les délégués syndicaux...) ou de l'autorité publique. Il est toujours préférable de signaler les problèmes éventuels. CARGLASS® s'engage à les traiter de façon appropriée, objective et en toute confidentialité.



Notre façon de travailler ensemble

Nous passons beaucoup de temps sur notre lieu de travail, il est donc primordial que nos relations et notre environnement professionnels soient les meilleurs possibles.

CARGLASS®, en veillant à créer un environnement de travail agréable et responsable, met tout en œuvre pour être un employeur de choix.

Nos principes directeurs d'intégrité, de respect et de confiance doivent guider notre comportement au travail.

Cette section établit les règles à respecter pour une meilleure collaboration au sein de CARGLASS®.

Santé et sécurité au travail

La santé et la sécurité au travail, la maîtrise des nuisances portant atteinte à l'environnement et à la qualité de vie au sein de nos établissements ou dans ses environs immédiats, sont au premier rang des préoccupations de CARGLASS®. Il est inacceptable que nos activités puissent être à l'origine d'une atteinte à l'intégrité physique, à la santé ou la qualité de vie des collaborateurs de CARGLASS®, des clients, des partenaires, des fournisseurs ou de tout tiers.

Nos obligations en matière de Santé et Sécurité au travail

Nos établissements et nos équipements doivent être les plus sûrs et les plus fiables possibles, leur conception conforme aux obligations réglementaires,

Nos méthodes de travail intègrent le respect absolu de la sécurité et de l'environnement,

Respecter impérativement les consignes et les règles de sécurité ; il n'existe aucune circonstance qui mérite que nous nous mettions ou mettions quelqu'un en situation dangereuse,

Contribuer à l'amélioration permanente de la sécurité par notre comportement et notre exemplarité,

Faire preuve d'une vigilance active, en signalant immédiatement les incidents, anomalies, dysfonctionnements ou comportements potentiellement dangereux dont nous sommes témoins,

Eviter d'exposer quiconque à une situation pouvant compromettre sa sécurité.

Q Je viens de découvrir qu'un de nos techniciens mobile a menti lorsqu'il a postulé au poste en présentant un permis de conduire non valide. Il affirme que sa famille connaît des problèmes financiers et il souhaite vivement ne pas perdre son emploi. Jusqu'à présent, il a toujours travaillé dur et n'a posé aucun problème. Que dois-je faire?

R Nous sommes soumis à la loi et n'avons pas le droit d'embaucher des techniciens dédiés à la mobile ne détenant pas un permis de conduire en règle. Vous devez parler avec le technicien mobile et l'informer que, pour sa sécurité et celle d'autrui, il ne peut occuper le poste sans permis de conduire. Vous devez alerter votre supérieur hiérarchique de la situation. Il devra en discuter immédiatement avec les Ressources Humaines.

Il convient de relever que ce salarié, au-delà d'avoir menti à son employeur, a conduit un véhicule de la société en totale infraction avec le code de la route et le règlement intérieur.

Il s'agit d'une faute importante et il occupe par ailleurs un poste pour lequel il n'est pas habilité.

Q J'ai récemment chuté sur mon lieu de travail à cause d'un revêtement de sol abîmé. Je ne me suis pas blessé mais quelqu'un m'a dit de signaler l'incident malgré tout. Que dois-je faire?

R Vous devez toujours signaler à votre supérieur hiérarchique les incidents (accidents évités de peu) ou les situations susceptibles de provoquer un accident. Nous pourrions ainsi intervenir pour éviter la survenance de tout accident grave.

Q Un de mes collègues travaille en permanence sans l'équipement de protection individuelle de rigueur (EPI). Il travaille pour CARGLASS® depuis plus longtemps que moi et dit savoir ce qu'il fait. Que dois-je faire?

R Lorsqu'il en va de la sécurité, nous devons nous sentir responsables d'autrui et lutter contre tout comportement potentiellement dangereux. La meilleure chose à faire est d'abord de rappeler à votre collègue pourquoi l'utilisation de l'EPI est si importante. Si vous l'avez déjà fait ou que vous ne vous sentez pas à l'aise à l'idée de lui en parler, adressez-vous à votre supérieur hiérarchique.

Drogues et alcool

L'abus d'alcool et la consommation de drogues sont dangereux pour la santé.

Le fait de travailler sous l'emprise de drogues ou d'alcool peut nous mettre et mettre autrui en danger. Or, il nous incombe de veiller à notre propre sécurité et à la sécurité des autres y compris dans le cadre de notre activité professionnelle.

La possession et la consommation de drogues dans l'enceinte de l'entreprise, dans les véhicules professionnels ainsi que dans les véhicules personnels utilisés dans le cadre de déplacements professionnels, sont strictement interdites.

La consommation de boissons alcoolisées sur le lieu de travail est également interdite, sauf dans des circonstances exceptionnelles et avec l'accord préalable de la Direction concernée.

En raison de l'obligation légale du Chef d'entreprise d'assurer la sécurité dans les différents établissements de l'entreprise, CARGLASS® pourra interdire l'accès ou refuser le maintien dans ses locaux d'un salarié présentant des signes d'ivresse manifestes ou étant sous l'emprise de stupéfiants et mettra tout en œuvre pour assurer sa sécurité.

Nous devons

Savoir que la conduite d'un véhicule, l'utilisation d'une machine ou de tout équipement sous l'emprise de l'alcool ou de drogues est contraire à la loi et à ce Code de conduite et peut mettre en danger notre vie et celle des autres,

Mentionner à nos collègues qui pourraient être tentés de boire ou de consommer des drogues à des moments susceptibles d'avoir des conséquences sur leurs heures de travail, que ceci est formellement interdit et peut donner lieu à des mesures disciplinaires,

Informez un collègue sous l'influence de drogues ou sous l'emprise de l'alcool que celui-ci peut trouver une aide et de l'écoute auprès des services de santé au travail (dont les coordonnées sont affichées sur le lieu de travail),

Informez notre supérieur hiérarchique ou les Ressources Humaines s'il s'avère qu'un collaborateur puisse être sous l'influence de drogues ou sous l'emprise de l'alcool.

Q J'ai vu un de mes collègues qui jetait une canette de bière dans la poubelle en sortant de son véhicule professionnel. Que dois-je faire?

R La consommation d'alcool altère notre capacité de conduire un véhicule ou de mener à bien notre travail. Sur le lieu de travail ou pendant les heures de travail, la santé et la sécurité des collaborateurs et des clients sont prioritaires.

Si le fait de jeter une canette de bière à la poubelle ne signifie pas forcément que votre collègue ait bu, il est préférable:

- d'en parler à votre collègue et de lui rappeler les règles relatives au Code de conduite et de lui demander s'il souhaite recevoir de l'aide,
- d'avertir votre supérieur hiérarchique ou les Ressources Humaines afin qu'ils puissent régler le problème directement avec votre collègue.

En tout état de cause la détention d'alcool dans un véhicule CARGLASS® est interdite, nuit à l'image de l'entreprise et est susceptible d'engendrer des sanctions disciplinaires.

Q Un de mes collègues a mentionné qu'il consommait des drogues mais que ce n'était jamais le cas durant les heures de travail. C'est un bon ami et je me fais du souci pour lui. Je ne veux pas trahir sa confiance. Dois-je le révéler à mon supérieur hiérarchique?

R Respecter les autres veut dire que nous nous soutenons mutuellement. Demandez à votre ami s'il souhaite recevoir de l'aide. Si vous ne l'avez pas vu consommer de la drogue sur le lieu de travail ou si vous pensez qu'il ne travaille pas sous son emprise, il est inutile que vous informiez votre supérieur hiérarchique. Néanmoins, si vous avez l'impression que la situation évolue à un moment quelconque, dans ce cas, parlez-en à votre supérieur hiérarchique ou aux Ressources Humaines. Votre ami pourrait se mettre lui-même et mettre d'autres personnes en danger (les autres collaborateurs, les autres usagers de la route, les clients, etc...).

Discrimination, harcèlement et violence

Le respect de chacun est une valeur fondamentale de CARGLASS®.

Nous devons tous veiller à développer des relations respectueuses, professionnelles et libres de préjugés, de harcèlement et de violence.

Discrimination

En signant la Charte de la diversité en mars 2007, CARGLASS® s'est engagée à promouvoir la diversité au sein de l'entreprise et à condamner toute forme de discrimination.

Nous devons bannir toute distinction entre individus en raison de leur origine, de leur sexe, de leur situation de familiale, de leur grossesse, de leur apparence physique, de leur nom de famille, de leur état de santé, de leur handicap, de leurs caractéristiques génétiques, de leurs mœurs, de leur orientation sexuelle, de leur âge, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales ou mutualistes, de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée.

Nous devons nous assurer que nos partenaires, nos fournisseurs et nos clients sont conscients de l'engagement de notre entreprise pour l'égalité des chances et la diversité.

Harcèlement moral et sexuel

Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

Aucun collaborateur de l'entreprise n'est autorisé à faire des avances, gestes, commentaires ou plaisanteries à caractère sexuel de nature à créer un environnement de travail malsain pour ceux qui en sont l'objet.

Refuser de se soumettre aux avances d'un supérieur hiérarchique ou d'un autre collaborateur ne peut en aucun cas avoir pour effet d'affecter le maintien dans l'emploi, la rémunération, l'évaluation des performances, l'avancement, les missions ou les autres conditions d'emploi du collaborateur au sein de CARGLASS®.

Violence

Aucune violence menace ou intimidation, directe ou indirecte, ne saurait être tolérée d'un collaborateur dans l'exercice de ses fonctions pour CARGLASS®. Aucun comportement susceptible de porter atteinte à la dignité d'un collaborateur, tel que les remarques ou attitudes à caractère outrageant, sexuel, insultant ou dégradant ou de nature à dégrader ou de nature à dégrader l'environnement de travail ne sera toléré.

Dénonciation de ces faits au sein de CARGLASS®

Tout collaborateur estimant avoir fait l'objet de harcèlement, de violences ou de discrimination sur son lieu de travail ou tout collaborateur qui en serait le témoin doit signaler les faits sans délai à son supérieur hiérarchique, à la Direction des Ressources Humaines, à son Responsable Ressources Humaines ou encore aux institutions existantes au sein de CARGLASS® dans leurs domaines respectifs (par exemple les institutions représentatives du personnel, les délégués syndicaux...) ou enfin à l'autorité publique.

Toute personne recueillant ces informations s'engage à les traiter et en assurer le suivi ou à les réorienter vers les personnes compétentes au sein de l'entreprise. La Direction des Ressources Humaines de CARGLASS® devra être immédiatement avisée afin qu'une enquête soit ouverte et que, le cas échéant, les sanctions adaptées puissent être envisagées.

Sanctions disciplinaires civiles et pénales

Un salarié harcelé ou témoin de tels agissements peut obtenir l'annulation des représailles professionnelles qu'il aurait subies suite au harcèlement moral/sexuel dont il a été victime ou témoin.

Tout salarié ayant commis des agissements d'harcèlement moral et/ou sexuel, de violence et de discrimination est passible de sanctions disciplinaires.

CARGLASS® s'engage à mettre immédiatement un terme à tout comportement discriminatoire, de harcèlement et de violence dont l'entreprise aurait connaissance.

Q Mon supérieur hiérarchique a de très hautes exigences et attend du service et de nous-mêmes de bonnes performances. Il se montre régulièrement très intimidant et a fait à plusieurs reprises de nombreuses remarques aux membres de l'équipe qui ont été considérées comme des attaques personnelles. Son comportement affecte notre travail et notre bien-être au travail et certains envisagent de quitter l'entreprise. Que dois-je faire?

R Il est normal que votre supérieur hiérarchique ait de hautes exigences concernant votre travail mais en revanche tout comportement intimidant ou violent est inacceptable au sein de CARGLASS®, quelque soit le niveau hiérarchique de la personne concernée. Vous devez tout d'abord essayer d'en parler avec votre supérieur hiérarchique et lui expliquer pourquoi vous pensez que son comportement n'est pas adapté.

Si vous ne vous sentez pas à l'aise à l'idée de lui en parler directement ou s'il ne modifie pas son comportement, vous devez rapporter le problème à la Direction des Ressources Humaines, à votre Responsable Ressources Humaines ou encore aux institutions existantes au sein de CARGLASS® dans leurs domaines respectifs (par exemple les institutions représentatives du personnel, les délégués syndicaux...).

Q Une nouvelle collègue vient de rejoindre mon équipe. Elle a fait une remarque à propos d'un calendrier représentant des jeunes femmes nues affiché sur le mur du local social. Un de ses collègues lui répond que ce calendrier a toujours été là et qu'il ne voit pas où est le problème. Que dois-je faire?

R Nous devons veiller à ce que notre environnement de travail soit accueillant et neutre pour chaque membre de l'équipe. Un tel calendrier n'a pas lieu d'être dans le cadre professionnel.

Q Une jeune femme a postulé à un poste de technicien vitrage. Ce poste suppose de lever de lourdes charges. Dois-je lui refuser l'entretien?

R Non, si vous le faisiez, vous enfreindriez non seulement ce Code mais aussi la loi. Si la candidate possède les capacités et les compétences requises pour le poste, vous ne devez la discriminer sous aucun prétexte et devez procéder à l'entretien d'embauche et considérer sérieusement sa candidature. Des femmes ont déjà été recrutées sur ce poste.

Ce sera au médecin du travail de se prononcer sur son aptitude physique à occuper le poste.

Conflits d'intérêts

Nous devons nous assurer que nos intérêts personnels et les intérêts de CARGLASS® n'entrent pas en conflit.

Les informations que nous recevons dans le cadre de notre travail ne peuvent être exploitées pour notre propre bénéfice ou celui de notre famille, de nos amis ou de tiers, quels qu'ils soient.

Il y a, par exemple, conflit d'intérêts lorsque les informations propres à l'entreprise sont utilisées dans un but personnel ou lorsqu'un contrat est orienté vers un fournisseur lié d'une quelconque manière à un membre de la famille ou un ami. Tout intérêt personnel ou de notre famille immédiate pouvant interférer avec ceux de l'entreprise doit être signalé à notre hiérarchie.

Nous devons

Éviter les situations où nos intérêts personnels peuvent entrer en conflit avec CARGLASS®,

Ne jamais exploiter notre fonction chez CARGLASS® pour notre propre bénéfice ou au bénéfice d'une connaissance directe ou indirecte,

Savoir que la meilleure façon d'aborder un conflit d'intérêts avéré ou potentiel est de l'expliquer à notre supérieur hiérarchique,

Savoir que CARGLASS® considérera comme grave la découverte de tout conflit d'intérêts n'ayant pas été signalé.

Q Un membre de ma famille cherche du travail et je pense qu'il conviendrait parfaitement au poste disponible dans mon équipe. J'hésite cependant à le proposer en raison de notre lien familial. Que dois-je faire?

R Si vous estimez que cette personne possède les compétences nécessaires, parlez-en à votre Responsable des Ressources Humaines. Vous ne pouvez néanmoins vous impliquer dans le processus d'embauche et il ne peut s'agir d'un poste que vous supervisez directement ou qui fait partie de votre ligne hiérarchique.

Q Ma sœur a créé une entreprise d'impression et souhaiterait devenir fournisseur de CARGLASS®. Puis-je lui parler des projets de notre entreprise susceptibles de soustraire l'impression ? Je n'ai aucun pouvoir de décision concernant les contrats d'impression mais puis-je l'orienter vers la bonne personne en interne?

R Même si vous n'êtes pas directement impliqué dans les contrats d'impression, vous devez éviter de donner l'impression qu'un conflit d'intérêts pourrait survenir. Expliquez la politique de l'entreprise à votre sœur, prévenez votre supérieur hiérarchique de son intérêt et demandez à votre sœur de prendre contact directement avec le service des achats ou avec le directeur de projets. Évitez d'être impliqué dans les relations commerciales ; par exemple, ne cherchez pas à influencer ou à être engagé dans une quelconque présentation dont votre sœur pourrait avoir besoin pour obtenir un contrat.

Utilisation des biens de l'entreprise

CARGLASS® met à la disposition de ses collaborateurs des locaux, des matériels, des véhicules, des infrastructures de travail ainsi que des ressources informatiques et de communication leur permettant d'exécuter les missions qui leur sont confiées.

Les biens et ressources de l'entreprise, y compris le temps de travail, ne peuvent être employés qu'au bénéfice de l'entreprise.

Toute utilisation personnelle et tout usage inapproprié de ces biens et ressources doivent être proscrits, notamment dans des buts immoraux ou illégaux.

CARGLASS® se réserve le droit de contrôler l'usage, l'accès et l'utilisation des biens et ressources de l'entreprise ainsi que de ses systèmes d'information.

Tout collaborateur est informé qu'une utilisation inappropriée ou non réfléchie des biens et ressources de CARGLASS®, des systèmes d'information, des services Internet ou une conduite contraire aux principes de bonne conduite ou aux règles juridiques est susceptible d'engager sa responsabilité personnelle, disciplinaire, civile et pénale.

Les principes de bonne conduite applicables au sein de CARGLASS® sont précisés dans le règlement intérieur de CARGLASS® ainsi que dans la « Charte et principes d'utilisation des ressources matérielles et informatiques de CARGLASS® » annexe au règlement intérieur.

Q Mon frère travaille pour un concurrent à deux pas d'ici. Il m'a demandé de lui prêter un pare-brise et m'a dit qu'il m'en rendrait un dans un jour ou deux. C'est mon frère, je sais qu'il tiendra parole. Cela pose-t-il un problème?

R Vous n'êtes pas autorisé à prêter un pare-brise ou toute autre bien appartenant à CARGLASS®. Outre le fait qu'il s'agit d'un conflit d'intérêts, c'est une utilisation à mauvais escient du stock de l'entreprise. Si votre frère ne restitue pas le pare-brise, vous pourriez être accusé de vol. Même s'il le remplace, comment pouvons-nous savoir qu'il sera de la même qualité ? Qui plus est, nous pourrions être incapables de servir un de nos clients si le pare-brise a été emporté par votre frère.

Q Mon imprimante à la maison ne fonctionne plus mais mon conjoint a un besoin urgent d'envoyer son CV pour un emploi. Puis-je le taper et l'imprimer au bureau?

R L'utilisation de votre ordinateur pour des documents personnels est possible tant que cela reste exceptionnel, raisonnable, que cela n'empiète pas sur votre activité professionnelle et que cela est fait en dehors de vos heures de travail. Par contre, vous ne pouvez pas faire affranchir votre courrier au frais de l'entreprise.

De même, l'usage occasionnel et exceptionnel de l'ordinateur durant les heures de loisir est permis, à condition que ce que vous faites soit légal et respectueux de la « charte et des principes d'utilisation des ressources matérielles et informatiques ». L'usage excessif et/ou supposant un coût pour CARGLASS®, n'est pas autorisé.

Il est interdit d'installer des logiciels et plus généralement des applicatifs sans l'avis préalable de la DSI. Il en est de même pour tout téléchargement non professionnel. Parlez-en à votre supérieur hiérarchique ou à votre Responsable Ressources Humaines pour obtenir des indications supplémentaires. Consultez impérativement la « Charte et principes d'utilisation des ressources matérielles et informatiques de CARGLASS® », vous y trouverez des informations additionnelles et plus précises sur les politiques portant notamment sur l'utilisation des systèmes d'information.

Etre solidaire

CARGLASS® propose à ses collaborateurs de s'associer à son Programme Solidarité mis en place dans le cadre de sa politique de Développement Responsable. Ce programme soutient, au niveau international, l'association MaAfrika Tikkun que le groupe Belron® accompagne depuis plusieurs années. Il donne également l'opportunité à chaque collaborateur de s'impliquer dans des actions nationales et locales soutenues par CARGLASS®.

Dans le cadre du Programme Solidarité mis en place par CARGLASS®, nous devons

Nous assurer que nous soutenons des œuvres d'utilité publique, avec la validation de l'équipe du Développement Responsable de CARGLASS®,

Ne pas faire de don au nom de CARGLASS® à la demande d'un client, d'un partenaire ou d'un fournisseur sans obtenir auparavant l'autorisation du Directeur financier,

Comprendre que toute contribution financière est une aide précieuse pour les œuvres caritatives soutenues mais que l'engagement par la mise en place d'actions est aussi très utile.

Q Je travaille comme bénévole dans une association près de chez moi qui souhaiterait un soutien de CARGLASS®. Que dois-je faire?

R Avant de prendre tout engagement au nom de CARGLASS®, vous devez en parler à votre supérieur hiérarchique ainsi qu'à l'Ambassadeur Développement Responsable de votre région ou de votre service qui pourront vous expliquer le cadre du Programme Solidarité. Il est possible que CARGLASS® accorde déjà une aide à l'association que vous soutenez. Dans ce cas, l'entreprise veillera à ce que les fonds qui lui sont accordés sont bien utilisés pour les causes retenues. Toutefois, vous devez comprendre que CARGLASS® ne peut répondre favorablement à toutes les demandes qui lui sont faites.

Q Un fournisseur m'a demandé de le parrainer pour un marathon soutenant une cause humanitaire. Puis-je le faire?

R Il est délicat de financer la participation d'un fournisseur à un marathon. Avant de vous engager, vous devez vous reporter à la Politique des Achats éditée par la Direction des Achats en ligne sur l'intranet CARGLASS®. Vous devez en parler à votre supérieur hiérarchique ou à l'Ambassadeur Développement Responsable de votre région ou de votre service pour savoir ce qui est réalisable.



Notre façon de travailler avec les autres

Notre objectif est de satisfaire au mieux notre clientèle.

Notre renommée et l'atteinte de nos objectifs dépendent de l'excellence de nos prestations, de la confiance que nous portent nos clients, nos partenaires, nos fournisseurs, ainsi que de notre intégrité en tant que groupe international.

L'ensemble de nos interlocuteurs attendent de nous un comportement honnête aussi bien dans notre activité que dans nos rapports professionnels. La relation de respect, d'intégrité et de confiance que nous avons instaurée avec eux est cruciale et doit être préservée.

Cette section présente la façon dont nous construisons et préservons notre réputation auprès de notre clientèle, de nos partenaires assureurs et de nos fournisseurs en répondant au mieux à leurs attentes.

S'occuper de nos clients

L'intégrité, le respect et la confiance sont les fondements de notre relation avec les clients. Il est crucial de maintenir une qualité élevée de service client afin de permettre à CARGLASS® et au groupe Belron®, de renforcer sa place d'acteur majeur sur le marché de la réparation et du remplacement de vitrage de véhicules.

Nous nous occupons de nos clients de façon ouverte et honnête et veillons à conserver cette attitude lors de toutes nos prises de décision.

Nous mesurons et suivons en permanence le niveau de satisfaction de nos clients afin d'améliorer nos services.

Les collaborateurs qui fournissent un service de grande qualité à nos clients sont reconnus et gratifiés au sein de l'entreprise.

Nous devons notamment

Agir de manière professionnelle et avec intégrité à tout moment,

Nous engager à bâtir des relations de confiance avec nos clients,

Communiquer de façon honnête et loyale avec chaque client,

Veiller à ce que nos clients soient bien informés,

Traiter toutes les demandes de renseignements des clients individuellement.

Q La semaine dernière, j'ai par mégarde rayé le véhicule d'un client en remplaçant le pare-brise. Que dois-je faire?

R L'honnêteté est la meilleure politique. Informez votre supérieur hiérarchique immédiatement. Il collaborera avec vous pour communiquer ce regrettable incident au client et procéder au dédommagement approprié.

Q Mon voisin a un impact sur son pare-brise. Il sait que je travaille chez CARGLASS®. Puis-je utiliser le matériel de CARGLASS® pour réaliser la prestation et me faire rémunérer en espèce sans émettre de facture?

R Vous devez systématiquement respecter les procédures mises en place par CARGLASS® pour la réalisation de toute intervention quand bien même il s'agirait d'un ami ou d'un proche. CARGLASS® interdit que ses collaborateurs effectuent des prestations pour leur propre compte ou celui de tiers non clients en utilisant les biens de l'entreprise, même en dehors de leurs heures de travail. ou du lieu de travail.

De plus, un tel agissement constitue une infraction à la législation relative au travail dissimulé (« travail au noir ») qui pourrait vous valoir des poursuites judiciaires.

Par ailleurs, même sans me faire rémunérer ou percevoir le moindre dédommagement, je n'ai pas plus le droit de réaliser cette intervention.

Qualité de nos produits et services

La qualité est cruciale pour nous, car elle nous permet de maintenir une relation solide basée sur la confiance avec nos clients.

Nous établissons au sein du groupe Belron® des critères stricts de sécurité et de qualité d'une part pour le vitrage que nous achetons, et, d'autre part, pour la manière dont nous le livrons et le posons. Nous n'achetons nos vitrages et adhésifs qu'à des fournisseurs réputés, qui sont presque exclusivement ceux qui approvisionnent les fabricants de voitures du monde entier pour le montage d'origine.

Nous devons

Nous engager à fournir des produits et services de haute qualité à nos clients,

Inspecter chaque vitrage avant de le monter afin de nous assurer qu'il a été approuvé et est conforme aux normes de sécurité,

Procéder à une pré-inspection du véhicule et nous assurer que son propriétaire donne son accord pour les travaux à réaliser, s'il est présent ; En son absence, communiquer à notre supérieur hiérarchique toutes les dégradations avant de commencer à travailler,

Veiller à suivre les procédures prévues pour la tâche à réaliser et n'utiliser que le matériel approuvé par CARGLASS® et Belron® détaillé dans la notice technique,

Être respectueux du client et de son véhicule en prenant toutes les mesures de protection requises figurant dans la fiche d'intervention technique (FIT).

Q J'ai remarqué qu'un de mes collègues avait sauté plusieurs étapes de la procédure du remplacement d'un vitrage d'un véhicule. Je suis gêné par ce comportement bien que je sois conscient que la charge de travail a été particulièrement lourde ce mois-ci. Dois-je en parler avec mon supérieur hiérarchique? Mon collègue risque-t-il d'avoir des ennuis?

R Les étapes de la procédure du remplacement d'un vitrage d'un véhicule n'ont pas été mises en place par hasard. Elles sont indispensables pour garantir la qualité de la prestation et assurer la sécurité des clients et des collaborateurs. Nous ne permettrons à personne d'éluder certaines étapes. Vous devez informer votre supérieur hiérarchique immédiatement, il saura comment gérer cette situation.

Q Un lot de vitrage est arrivé en provenance d'un nouveau fournisseur et il ne semble pas correspondre à nos normes habituelles. Que dois-je vérifier et qui dois-je contacter?

R Nous devons inspecter chaque vitrage avant de l'installer. Les étiquettes réglementaires et les normes de sécurité du lot doivent être vérifiées. Si elles sont absentes, le vitrage ne satisfait pas aux normes exigées par CARGLASS®. Vous devez toujours avertir votre supérieur hiérarchique immédiatement en cas de doute concernant la qualité de nos produits.

Q J'ai constaté que Belron® produisait directement des vitrages aux USA.

R Cette usine produit du vitrage uniquement pour le marché américain et représente une très faible part de nos approvisionnements sur le territoire américain. Aucun de ces vitrages produits aux USA n'est expédié vers l'Europe.

Les vitrages produits et posés sur le marché américain ont reçu les approbations et homologations des autorités fédérales américaines.

Relations avec nos partenaires et fournisseurs

La clé de notre succès réside dans les relations que nous entretenons, chacun à notre niveau, avec nos partenaires et fournisseurs dans le respect de nos principes éthiques. Notre objectif commun consiste à développer et maintenir des relations professionnelles de qualité. Nous nous engageons à optimiser nos méthodes de travail afin que chacun puisse en tirer profit.

Nous devons construire avec nos partenaires et fournisseurs des relations basées sur la confiance, la courtoisie et le respect. Nos partenaires et fournisseurs doivent pouvoir compter sur notre honnêteté, notre loyauté, le respect de nos engagements et obligations fixés dans le cadre de la relation commerciale qui nous lie.

Nous devons

Respecter la Politique Achat,

Choisir nos partenaires et nos fournisseurs en fonction de leur professionnalisme, leur honnêteté et leur transparence, sans parti pris ni favoritisme,

Privilégier, dans la mesure du possible, des partenaires et fournisseurs qui tiennent compte non seulement de nos cahiers des charges mais également qui ont développé des politiques de responsabilité sociale et environnementale et qui font preuve d'un comportement éthique exemplaire. Nous pourrions mettre un terme à la relation avec nos partenaires et fournisseurs qui ne respecteraient pas nos normes de qualité ou nos principes directeurs,

Payer nos partenaires et fournisseurs conformément aux conditions convenues contractuellement et ne pas apporter de modification sans accord préalable,

Respecter la confidentialité des informations partagées avec et par nos partenaires et fournisseurs.

Q Pourquoi CARGLASS® s'intéresse à la façon dont ses partenaires et fournisseurs travaillent?

R Il est de notre devoir de garantir que l'ensemble de nos activités sont éthiques et répondent aux normes définies dans notre Code de conduite. Il est par conséquent primordial pour nous de nous assurer que nos partenaires et fournisseurs partagent les mêmes valeurs que CARGLASS®.

C'est notamment ainsi que nous pouvons garantir à nos clients le respect de nos principes directeurs dans toutes les composantes de nos services.

Q Nous avons un accord avec un partenaire depuis plusieurs années. Celui-ci fait face à des difficultés financières. Il me demande de déroger exceptionnellement au contrat afin de tenir compte de l'état de sa trésorerie. Que dois-je faire?

R Le contrat doit toujours être appliqué et vous ne pouvez pas y déroger, quelque soit les circonstances, sans l'accord de votre supérieur hiérarchique et de la Direction Juridique qui pourront décider de modifier, de façon temporaire ou définitive, les conditions contractuelles. En effet, CARGLASS® tient à assurer un traitement non discriminatoire entre ses partenaires et/ou fournisseurs et déroger aux termes du contrat initialement conclu est susceptible de porter atteinte à ce principe de non discrimination.

Respect de la vie privée

Chacun a droit au respect de sa vie privée et nous nous devons de faire respecter ce droit. Nous nous engageons à ne pas révéler, en tout ou en partie, d'informations relevant de la vie privée des personnes physiques ou données à caractère personnel (au sens de la réglementation en vigueur).

Nous devons tous prendre nos responsabilités et garantir la confidentialité de toutes les informations personnelles et/ou sensibles que nous détenons ou qui sont portées à notre connaissance. Cela concerne aussi bien nos clients, nos collègues, nos partenaires, que nos fournisseurs. Les données personnelles et les informations confidentielles portées à notre connaissance et dont la communication a fait l'objet d'un accord de confidentialité doivent rester secrètes.

Les données personnelles ne doivent être utilisées par CARGLASS® et ses collaborateurs que dans un but déterminé et légitime et ne doivent en aucun cas être conservées au-delà d'un délai raisonnablement nécessaire au regard de la finalité poursuivie et des exigences légales. La Direction Juridique peut vous apporter les informations nécessaires si vous avez des doutes ou questions lorsque vous êtes amenés à utiliser ou transmettre des informations personnelles.

Nous devons

Prendre les mesures appropriées pour garantir la sécurité et la confidentialité des données personnelles des clients, des collaborateurs, des partenaires, des fournisseurs et de CARGLASS® ainsi que la protection du droit à chacun au respect de sa vie privée,

Conserver l'ensemble des informations personnelles recueillies durant notre activité de manière confidentielle et garantir une conservation desdites informations en toute sécurité,

Respecter les politiques et les procédures en vigueur relatives à la sécurité, à l'utilisation, à la gestion, à la destruction et à la rétention des données personnelles. Nous devons tous respecter et appliquer ces procédures, sauf injonctions légales ou judiciaires contraires.

Q Mon collègue se repose chez lui des suites d'une opération et je souhaite lui faire parvenir un cadeau de prompt rétablissement. Cependant, le service des Ressources Humaines a refusé de me communiquer l'adresse de son domicile, en invoquant des raisons de protection de la vie privée. Il est impossible que cela constitue une atteinte à sa vie privée puisque je suis ami avec ce collègue.

R Le service des Ressources Humaines a raison de ne pas divulguer les adresses personnelles des salariés. Cette attitude garantit la confidentialité des données personnelles des salariés ainsi que leur droit au respect de leur vie privée. De telles informations doivent être conservées secrètes par CARGLASS®.

Si ce collègue vous a transmis ses coordonnées téléphoniques personnelles ou son courriel personnel nous vous invitons à le contacter directement afin d'obtenir son adresse.

Dans le cas contraire, vous pouvez demander éventuellement au service Ressources Humaines d'informer ce collègue que vous désirez obtenir son adresse afin que lui-même vous la procure.

Q J'ai entendu récemment une conversation entre mon Responsable encadrant et les Ressources Humaines à propos des problèmes personnels rencontrés par l'une de mes collègues. J'aimerais savoir s'il y a quoi que ce soit que je puisse faire pour l'aider. Puis-je contacter directement ma collègue?

R Vous devez informer votre Responsable encadrant et/ou les Ressources Humaines que vous avez été témoin de cette conversation. Et, afin de respecter la vie privée de votre collègue, gardez strictement pour vous ce que vous avez entendu et n'en faites état ni devant elle, ni devant un tiers, qu'il soit un collaborateur de l'entreprise ou non.

Vous pouvez éventuellement proposer votre aide à votre Responsable encadrant ou votre interlocuteur Ressources Humaines et vous en tenir à leurs préconisations.

Cadeaux et invitations

Les cadeaux et les invitations peuvent soutenir des relations commerciales mais peuvent également donner lieu à des situations embarrassantes. Ils peuvent être perçus comme une invitation inappropriée à consentir quelque chose en retour.

Notre intégrité et notre libre-arbitre doivent être conservés en toutes circonstances et le fait d'accepter certains types de cadeaux pourrait ébranler ce principe.

Les cadeaux ou invitations, dans le cadre d'une négociation en cours et qui pourraient être perçus comme donnant un avantage, ne doivent pas être acceptés.

Nous devons nous abstenir, en toutes circonstances, de solliciter une faveur ou de proposer ou d'accepter des cadeaux en numéraire (argent, bons d'achat, chèques cadeaux, chèques voyage...).

Nous devons

Informez au préalable notre supérieur hiérarchique de tout cadeau ou invitation que nous souhaitons offrir ou qui nous est proposé et qui pourrait être considéré comme excessif (au-delà d'une valeur de 100 euros). Si nous avons un doute sur le montant d'un cadeau, notre supérieur hiérarchique ou la Direction des Achats pourront nous renseigner,

Nous assurer de ne jamais solliciter ni cadeaux ni faveurs d'un partenaire ou d'un fournisseur et bien garder à l'esprit que les cadeaux en numéraire (argent, bons d'achat, chèques cadeaux, chèques voyage...) ne doivent en aucun cas être acceptés,

Nous poser la question de savoir si le cadeau ou l'invitation pourrait impliquer ou créer des obligations. Dès lors que la nature ou la valeur estimée d'un cadeau provenant d'un partenaire ou d'un fournisseur place le collaborateur dans une situation embarrassante ou de redevabilité à leur égard, il doit être expressément refusé et la Direction des Achats informée,

Nous assurer que tous les cadeaux et toutes les invitations que nous offrons sont appropriés et conformes aux règles édictées par le présent Code de conduite,

Être clair sur ce que nous pouvons pratiquer dans le cadre de nos relations commerciales. Mieux vaut connaître la politique du partenaire ou fournisseur afin d'éviter tout malentendu,

Porter une attention toute particulière aux échanges avec les agents publics. Aucun cadeau ou invitation ne doit être proposé à titre gracieux ou onéreux pour le compte d'un agent public sans un accord écrit préalable de la Direction Juridique de CARGLASS®.

Q Je souhaite offrir un cadeau à un fournisseur pour le formidable travail qu'il a réalisé en trouvant la solution à un problème de livraison. Puis-je acheter le cadeau avec mon argent personnel et en demander le remboursement en note de frais?

R Même si vous achetez le cadeau par vos propres moyens et en demandez le remboursement, vous offrez tout de même le cadeau en tant que représentant de CARGLASS®. Vous devez demander l'avis préalable de votre supérieur hiérarchique pour vérifier si ce geste n'implique ou ne crée aucune obligation.

Q Un fournisseur m'a invité à déjeuner et m'a offert un cadeau promotionnel. Dois-je le dire à mon supérieur hiérarchique?

R Les cadeaux, dans le cadre des activités de l'entreprise, qui permettent de construire une relation de travail positive et bienveillante pour CARGLASS® peuvent être offerts ou acceptés si ces derniers sont modestes (en dessous d'une valeur de 100 euros) et occasionnels. Néanmoins, afin de conserver une transparence totale il vous est recommandé de porter le geste à la connaissance de votre supérieur hiérarchique.

Q J'ai entendu un collègue se vanter d'avoir reçu un pourboire de la part d'un client lorsqu'il a changé son balai essuie-glace. Je pensais que les pourboires ne devaient pas être acceptés mais je n'ai pas voulu lui causer de problèmes. Que dois-je faire?

R Les pourboires peuvent être acceptés mais en aucun cas ils ne doivent être implicitement ou explicitement sollicités. Nous devons continuer à fournir le même niveau de service client, indépendamment des pourboires. De même, je ne dois pas enfreindre aucune des règles et procédures CARGLASS® afin de « rendre un service » à un client.

Corruption et intimidation

En aucune circonstance il ne sera toléré que CARGLASS® ou ses collaborateurs se livrent à des actes de corruption en proposant ou recevant des avantages pécuniaires (argent, bons d'achat, chèques cadeaux, chèques voyage...) ou toute autre forme de versement, dans le but de parvenir à la conclusion d'un contrat.

La corruption est une pratique illégale dans la majeure partie des pays et est pénalement sanctionnée en droit français. Nous n'accepterons ni n'offrirons d'argent dans le but d'obtenir des traitements préférentiels pour CARGLASS®, que ce soit à des représentants du secteur public, à des entreprises privées ou à des personnes physiques.

Il est également strictement interdit d'obtenir ou de maintenir en vigueur des contrats, des relations d'affaires ou des informations par la menace ou l'intimidation. L'intimidation consiste à menacer un partenaire de mettre fin à un contrat ou à une relation d'affaires en dehors des cas le permettant (notamment ceux prévus contractuellement). Un tel comportement pourrait être fortement préjudiciable à l'image et à la réputation de CARGLASS®. En commettant un tel acte, vous engageriez la responsabilité de CARGLASS® qui pourrait se voir condamnée au versement d'une amende et/ou de dommages-intérêts à la société victime.

Nous devons

Veiller à ne jamais offrir ni accepter d'avantage pécuniaire, et toute autre forme de versement inapproprié. Tout manquement à ces règles doit être signalé à votre supérieur hiérarchique, à la Direction Juridique ou au médiateur,

Ne jamais promettre ni proposer d'argent, de faveurs, de cadeaux ou toute autre chose qui pourrait être excessive et ou qui pourrait être considérée comme influençant ou tentant d'influencer la décision des tiers,

Nous assurer de ne pas nous retrouver dans une situation où un avantage pécuniaire deviendrait inéluctable. Si tel est le cas, signalez-le sans attendre à votre supérieur hiérarchique, à la Direction Juridique ou au médiateur.

Q Il paraît que le nouveau fournisseur avec lequel nous travaillons peut faciliter l'expédition des produits si nous versons une commission aux douaniers dans le pays d'origine afin d'obtenir une exonération des droits de douane. L'expédition doit arriver le plus tôt possible. Pouvons-nous effectuer le paiement?

R Nous ne devons jamais payer les agents publics (service des douanes, police, justice...) sous forme de pourboires ou de commissions dans la mesure où cela pourrait être considéré comme une forme de corruption. Cette pratique est illégale dans de nombreux pays et en complète contradiction avec nos principes directeurs. Rapprochez-vous de votre supérieur hiérarchique ou de la Direction Juridique afin de convenir de la façon la plus acceptable de recevoir l'expédition. Ils pourront également vous conseiller sur les manières de travailler avec les fournisseurs qui encouragent ce genre de versements ou pratiques.

Q Je suis gestionnaire de contrat et je dois soumettre à l'un de nos partenaires nos nouvelles conditions tarifaires. Je souhaite lui indiquer que s'il ne les accepte pas, le contrat prendra fin. Comment puis-je savoir si les propos que je vais lui tenir ne vont pas constituer une intimidation ? Qu'est-ce qui peut être assimilé à une « menace » de rupture?

R Ne relève pas de l'intimidation le fait de conditionner la continuité d'une relation

commerciale établie à l'acceptation de nos nouvelles conditions tarifaires dans la mesure où le contrat existant prévoit expressément les conditions de révision des prix. Dans ce cas, le partenaire ne peut ignorer que CARGLASS® procède à des modifications tarifaires périodiques et il est libre, s'il n'accepte pas ces modifications, de résilier le contrat. Il ne s'agit pas d'une intimidation mais de l'exécution du contrat. En cas de doute, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre supérieur hiérarchique ou de la Direction Juridique.

Q Un prestataire de logotage de camion n'a pas honoré les différents rendez-vous que nous avons fixés ensemble. Je l'ai menacé de ne plus travailler avec lui. Je pense avoir agi pour le bien de l'entreprise.

R Il est très bien de penser aux intérêts de l'entreprise mais dans ce cas de figure il est impératif de prévenir le gestionnaire du contrat afin qu'il fasse le nécessaire lui-même auprès du prestataire. Il est important de remonter ces incidents afin de pouvoir s'assurer de la bonne exécution du contrat.

Vous devez éviter, même dans l'intérêt de l'entreprise, de menacer directement ce prestataire et vous en remettre au responsable de la relation avec ce fournisseur. Vous pouvez par exemple lui confier que vous n'êtes pas content de sa prestation, qu'elle n'est pas conforme à son engagement contractuel et que vous ferez parvenir cette information à qui de droit.

Droits de l'Homme

Les Droits de l'Homme constituent un pilier fondamental de nos principes directeurs. Nous nous efforçons d'établir et d'adhérer à des normes éthiques transparentes pour nous-mêmes, nos clients, nos partenaires et nos fournisseurs.

Nous veillons au respect des Droits de l'Homme en nous assurant que nos activités ne contribuent, ni de manière directe ni de manière indirecte, à leur violation. Nous attendons des tierces parties qui travaillent avec nous ou pour notre compte d'en faire autant.

Notre Code de conduite s'inspire de plusieurs références internationales

- la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme,
- la Convention Européenne des Droits de l'Homme,
- différentes Conventions de l'Organisation Internationale du Travail, en particulier les conventions 29, 105, 138 et 182 (travail des enfants et travail forcé), 155 (sécurité et santé des travailleurs), 111 (discrimination), 100 (rémunérations), 87 et 98 (liberté syndicale, droit d'organisation et de négociation collective),

- les « Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales »,
- la Convention des Nations Unies sur les Droits de l'Enfant,
- le Pacte Mondial des Nations Unies.

Nous devons

Respecter les Droits de l'Homme dans le cadre de notre activité professionnelle avec nos collègues, nos clients, nos partenaires et nos fournisseurs,

Encourager nos partenaires, nos fournisseurs et tout autre prestataire à adopter des normes de respect identiques,

Nous abstenir de travailler avec une organisation qui ne respecte pas les Droits de l'Homme ou avec une organisation qui pourrait mettre CARGLASS® dans l'embarras en raison de son appartenance à certaines organisations ou certains régimes violant de manière notoire les Droits de l'Homme,

Faire part à notre supérieur hiérarchique de toutes préoccupations concernant les violations des Droits de l'Homme sans attendre.

Q J'ai reçu des informations comme quoi l'un de nos fournisseurs est soupçonné d'avoir recours au travail infantile pour ses activités. On ne nous l'a pas dit directement et je ne sais pas s'il s'agit d'un problème récurrent ou non. Dois-je ignorer ces soupçons?

R Non. CARGLASS® s'engage à creuser toutes les informations qui lui sont transmises, même si les soupçons s'avèrent faux par la suite. Parlez-en à votre supérieur hiérarchique, à la Direction des Achats ou à la Direction Juridique qui seront plus à même de vous conseiller sur la marche à suivre.

Respecter l'environnement

CARGLASS® s'est engagée, dans le cadre de sa politique de Développement Responsable, à prendre en compte les considérations sociales, sociétales et environnementales afin de permettre un développement responsable et durable de son activité.

Pour ce faire, nous devons

Mettre en œuvre les directives environnementales retenues par CARGLASS® et conformes à la législation en vigueur,

Agir au quotidien pour réduire nos émissions de CO₂,

Intégrer systématiquement les paramètres environnementaux dans nos projets et actions et évaluer leurs impacts,

Encourager et soutenir nos collègues et nos équipes à travailler de façon éco-responsable

Intégrer notre démarche environnementale dans toutes nos procédures et toutes nos relations commerciales.

Q Dans le cadre de notre service mobile, je parcours de nombreux kilomètres et j'ai bien conscience que mon véhicule utilitaire pollue. Que puis-je faire à mon niveau pour respecter l'environnement?

R CARGLASS® travaille à l'optimisation de sa flotte automobile et renouvelle régulièrement le parc automobile avec des véhicules moins polluants. En tant que collaborateur et conducteur d'un de ces véhicules, vous devez, bien sûr, suivre les règles du Code de la route. En outre, en adaptant votre vitesse, en ne dépassant pas les vitesses maximales autorisées et en adoptant une conduite plus souple, vous limiterez votre consommation d'essence et réduirez ainsi les émissions de CO₂ de votre véhicule. C'est donc grâce à l'action de chacun que l'entreprise réussira à réduire son impact environnemental.

Q Je travaille dans les bureaux. Comment puis-je réduire à mon échelle les émissions de CO₂?

R Vous pouvez réduire les émissions de CO₂ en respectant notamment les gestes suivants :

- réduisez au maximum vos voyages professionnels,
- limitez votre consommation d'eau et d'électricité,
- respectez le tri des déchets,
- éteignez les lumières en quittant une pièce,
- éteignez votre ordinateur en partant le soir.

Agissez au bureau ou sur votre lieu de travail comme vous agiriez chez vous. C'est l'addition de tous nos petits gestes qui permet de réaliser d'importantes économies.



Notre façon de gérer notre entreprise

Cette section renferme des conseils adressés directement aux Responsables encadrants.

Néanmoins, nous recommandons aux collaborateurs de la lire afin de mieux comprendre les principes éthiques de CARGLASS® dans sa gestion au quotidien.

Sont soulignés ici les comportements que nous attendons de chaque Responsable encadrant pour respecter nos principes directeurs d'intégrité, de respect et de confiance au sein de notre entreprise.

Directives pour les Responsables encadrants

Chaque collaborateur au sein de CARGLASS® est tenu de respecter ce Code de conduite et, en conséquence, d'adopter un comportement en phase avec celui-ci. Cependant, en tant que Responsable encadrant, vous avez un devoir supplémentaire : celui de montrer l'exemple et de soutenir votre équipe dans ses décisions éthiques. Vous serez donc confrontés à des décisions et à des problèmes plus complexes, qui nécessiteront de votre part un jugement éclairé.

Chaque Responsable encadrant doit sensibiliser ses équipes à la compréhension des principes de ce Code et aux comportements attendus. Il vous appartient de les appliquer dans le cadre de votre travail, au quotidien. Comme que pour tous les collaborateurs, le plus important est de se rappeler de toujours s'exprimer en cas de doute. Si vous avez besoin de clarifier une situation ou si vous avez le sentiment que votre comportement n'est pas en adéquation avec ce Code, rapprochez-vous de votre supérieur hiérarchique, de la Direction des Ressources Humaines, de votre Responsable Ressources Humaines ou des institutions existantes dans leurs domaines respectifs (par exemple les institutions représentatives du personnel les délégués syndicaux...).

En votre qualité de Responsable encadrant, vous devez

Vous assurer que votre équipe a bien lu et compris le Code de conduite CARGLASS®,

Vous assurer que votre équipe agit conformément aux principes du Code de conduite CARGLASS® et ce, à tout moment,

Promouvoir sa mise en œuvre,

Être à l'écoute des collaborateurs désireux de vous signaler une conduite qui pourrait être en contradiction avec notre Code,

Être à l'écoute des collaborateurs qui recherchent une aide ou un conseil pour faire face eux-mêmes à une situation,

Vous conduire de manière exemplaire avec votre équipe.

Q En tant que Responsable encadrant, comment puis-je me montrer exemplaire avec mon équipe ? Quels sont les moyens adéquats dont je dispose pour encourager une conduite éthique?

R En votre qualité de Responsable encadrant, vous êtes le premier contact direct de vos collaborateurs si l'un d'eux doit faire face à une situation contraire à l'éthique dans ses activités quotidiennes. En tant que tel, vous devez lire et assimiler les règles et principes définis dans ce Code. Ces derniers constituent la base de votre processus de prise de décision. Afin d'aider vos collaborateurs à bien assimiler ce Code, vous devrez les impliquer dans une discussion sincère et ouverte.

De manière générale, veillez à être disponible à tout moment pour écouter votre équipe. Soyez attentif et ouvert avec eux et considérez toutes leurs préoccupations de bonne foi. Vous devez également donner du crédit à vos collaborateurs lorsque c'est nécessaire : il s'agit d'un bon moyen pour les encourager et les motiver. Cela peut se traduire par des félicitations de vive voix ou une recommandation publique lors des réunions d'équipe.

Q En tant que Responsable encadrant, comment concilier mes objectifs financiers ou commerciaux avec les principes édictés dans ce Code?

R Les intérêts de CARGLASS® seront toujours desservis par des pratiques illégales ou contraires à l'éthique. Atteindre vos objectifs financiers et commerciaux est compatible avec l'adoption d'une bonne pratique des affaires au quotidien, les deux doivent se combiner et ne faire qu'un. Vous devez donc agir en tant que Responsable encadrant et atteindre vos objectifs tout en respectant les principes directeurs édictés par le Code de conduite.

Traitement des données financières et commerciales

Des informations financières et commerciales précises et fiables sont vitales au fonctionnement des entreprises. Nous devons nous assurer, au sein de CARGLASS® de conserver des enregistrements sincères sur ces données.

En votre qualité de Responsable encadrant, vous devez

Créer et conserver les enregistrements des données financières et commerciales dans le but de remplir les obligations légales et réglementaires,

Fournir toutes les informations nécessaires aux auditeurs et ce, sans entrave et de manière coopérative,

Être vigilant et faire immédiatement état d'une déclaration inexacte, réelle ou potentielle, des enregistrements, données ou comptes de CARGLASS®,

Garantir que l'ensemble des données enregistrées (financières ou autres) soit exactes et véridiques,

Faire preuve d'intégrité et de transparence lorsqu'il s'agit de soumettre vos notes de frais sur lesquelles figurent vos dépenses et vos déplacements et lorsqu'il s'agit d'approuver celles des collaborateurs de votre équipe,

Vous assurez que lorsque vous vous engagez dans une relation contractuelle pour le compte de CARGLASS®, vous en avez le droit. En cas de doute, vous pouvez contacter la Direction Juridique.

Q On m'a demandé de vérifier un rapport financier. Je pense avoir décelé des erreurs. Que dois-je faire?

R Vous devez immédiatement faire part de vos doutes à votre supérieur hiérarchique ou à la Direction Financière. Il est primordial que nous veillions à l'intégrité et à la sincérité des données financières qui concernent nos activités.

Q En remplissant mes notes de frais, je me suis rendu compte que j'avais égaré un reçu de l'objet que j'avais acheté. L'objet en question a servi aux activités de CARGLASS® et consiste en une dépense valide. Puis-je faire figurer la dépense sur ma note de frais sans le reçu?

R Non. Les reçus des dépenses constituent une preuve d'achat. Il est primordial que nous conservions un enregistrement précis de ce qui a été dépensé ainsi que de la valeur de l'achat. Il est également essentiel que vous preniez soin de conserver les reçus de vos achats en sécurité. Contactez le vendeur pour voir s'il peut vous obtenir un double du reçu avant que vous ne fassiez parvenir votre note de frais.

Gestion de notre image

A travers nos marques

Nos marques sont la représentation de notre entreprise et de ses valeurs tant auprès de nos clients, nos collaborateurs, nos fournisseurs que de nos partenaires.

Nous passons beaucoup de temps, fournissons beaucoup d'efforts et consacrons les moyens financiers nécessaires pour différencier notre service de tous les autres services du marché. Nos marques sont le symbole de cette différence. Il est par conséquent primordial de faire tout ce qui est en notre pouvoir pour les protéger des tiers qui voudraient profiter des efforts que nous avons fournis.

Si nous n'utilisons pas nos marques conformément à notre charte graphique, nos efforts pour empêcher les tiers de les imiter ou de les contrefaire pourraient être réduits à néant. Nous continuons de développer et d'asseoir la notoriété de nos marques sur l'ensemble des marchés sur lesquels nous sommes présents. Nous veillons à la protection de nos marques et assurons leur défense en engageant systématiquement des actions en cas de contrefaçon.

En votre qualité de Responsable encadrant, vous devez:

Savoir que les directives Belron® de conformité en matière de marque s'appliquent à l'ensemble des marques déposées du groupe Belron® dont la marque CARGLASS®. Vous pouvez les consulter sur l'intranet de Belron® et/ou contacter la Direction Juridique de CARGLASS®,

Garder à l'esprit que si vous avez un doute sur la façon d'utiliser nos marques, la Direction Juridique et la Direction Marketing de CARGLASS® sont à votre

disposition pour répondre à vos questions. Prenez soin de les consulter avant le lancement d'un projet où nos marques sont mentionnées,

Faire immédiatement état de toute violation par un tiers de nos marques déposées (par ex. sur des véhicules professionnels, des publicités promotionnelles, de la documentation ou en entreprise) auprès de la Direction Juridique de CARGLASS®. Dans cette hypothèse, veillez à ne pas communiquer avec les autres parties et à ne pas entreprendre d'action juridique par vous-même.

Dans notre communication

Nous agissons en toute sincérité et honnêteté lorsqu'il s'agit de promouvoir nos produits et nos services. Cette volonté de CARGLASS® s'illustre notamment par le fait qu'elle est signataire de la « Charte d'engagements des annonceurs pour une communication responsable » de l'Union des Annonceurs.

En votre qualité de Responsable encadrant, vous devez

Vous assurer que la présentation faite de nos produits et de nos services est loyale et que les descriptions ne sont pas intentionnellement mensongères ou insuffisantes dans les communications marketing et, publicitaires à destination du public,

Vous assurer que l'ensemble des supports marketing et publicitaires est conforme à la réglementation en vigueur et au Code et veiller à éviter d'utiliser des images ou un langage qui pourraient être perçus comme trompeurs ou de nature à induire en erreur.

Q Il y a peu, j'ai effectué une recherche en ligne et j'ai remarqué qu'un concurrent avait une marque extrêmement semblable à la marque CARGLASS®, à tel point que j'ai failli la confondre avec notre propre marque. Que dois-je faire?

R Vous devez immédiatement remonter l'information en précisant bien tous les détails qui ont trait au concurrent à la Direction Juridique ou par le biais de votre supérieur hiérarchique.

Q Un journaliste souhaite me questionner sur CARGLASS®. Que dois-je faire?

R Toute communication à un journaliste doit nécessairement être soumise à l'accord préalable de la Direction de la Communication. Vous n'êtes pas habilité à vous exprimer au nom de CARGLASS® sans autorisation préalable. C'est de cette façon que CARGLASS® s'assure de la cohérence et de la véracité des informations rendues publiques par les différents médias. Si vous êtes sollicités par un journaliste, invitez-le à prendre contact avec la Direction de la Communication de CARGLASS®.

Q Je travaille au sein de la Direction Marketing. L'agence de publicité par laquelle nous sommes passés nous a présenté un projet avec une publicité accrocheuse sur la durabilité et la solidité du vitrage de nos pare-brise. L'idée est que le vitrage est tellement résistant qu'ils protégeront les conducteurs, même en cas d'accident. Tout le monde dans le service a adhéré au projet et a pensé que le public comprendrait le caractère exagéré du message et qu'il ne le prendrait pas au pied de la lettre. Néanmoins j'ai quelques appréhensions concernant les problèmes que nous pourrions avoir en cas de mauvaise interprétation de cette publicité notamment si elle pouvait être qualifiée de publicité mensongère.

R Vous avez raison de vous inquiéter et en toute circonstance vous devez chercher conseil auprès de la Direction Juridique avant de finaliser le projet de communication, tant interne qu'externe. Il est de notre devoir de garantir que la représentation que nous faisons de nos produits et de nos services dans nos publicités est loyale et que les descriptions ne sont pas mensongères ni qu'elles omettent des informations essentielles et d'une manière générale, qu'elles n'induisent pas le public en erreur.

Informations confidentielles

Dans notre travail, nous avons tous accès quotidiennement à des informations confidentielles. Enfreindre les règles de la confidentialité porte atteinte à la confiance que nos clients, nos partenaires et nos fournisseurs nous accordent en tant que personne morale.

Il est de notre devoir à tous de garantir que l'ensemble des informations qui ne relèvent pas du domaine public restent confidentielles. La protection de nos informations confidentielles est primordiale afin de préserver notre réputation et protéger nos intérêts tout comme ceux de nos clients, nos partenaires et nos fournisseurs. Nous ne devons dévoiler d'informations confidentielles qu'aux personnes ou entités qui ont signé au préalable des accords de confidentialité avec CARGLASS® et qui sont par conséquent tenues au respect de la confidentialité.

En votre qualité de Responsable encadrant vous devez

Vous assurer de ne pas divulguer d'informations confidentielles à des personnes non autorisées, que ce soit au sein de l'entreprise ou à l'extérieur,

Vous souvenir que la société mère de Belron®, D'Ieteren®, est cotée en bourse en Belgique et que, par voie de conséquence, toute divulgation

d'informations sensibles ou confidentielles, en particulier celles ayant trait aux résultats de l'entreprise, peut avoir un impact matériel direct et immédiat sur le cours des actions ou pourrait obliger D'Ieteren® à procéder à une déclaration publique d'informations,

Respecter la confidentialité des informations d'autrui, qu'elles entrent ou non dans le cadre des accords de confidentialité signés et ne jamais divulguer d'informations confidentielles sans avoir signé un accord de confidentialité au préalable avec les destinataires desdites informations,

Faire attention à qui vous divulguez des informations confidentielles en interne et ne partager ces informations qu'en cas de nécessité absolue. De cette façon, vous minimisez les risques de divulgation accidentelle hors de CARGLASS®,

Vous assurer de disposer, en cas de divulgation, des autorisations adéquates. Cela concerne notamment les supports marketing et promotionnels, les communiqués de presse, les vidéos commerciales ou les plans média,

Respecter et faire respecter la confidentialité des informations personnelles des collaborateurs de l'entreprise.

Q Un ami qui travaille pour une entreprise du même secteur que CARGLASS® désire comparer les points communs et les différences existant entre nos deux employeurs. Que dois-je faire?

R Il n'y a pas de mal à parler en des termes généraux de nos activités. Vous êtes un ambassadeur de CARGLASS® mais vous devez faire attention lorsque vous parlez de notre entreprise à autrui. Vous devez veiller à respecter les informations confidentielles même lorsqu'il s'agit d'un ami intime. Vous devez éviter tout échange qui pourrait être analysé comme une entente au sens du droit de la concurrence.

Q J'envisage de sous-traiter certaines prestations et je souhaite obtenir des devis de trois ou quatre sociétés. Toutes ont demandé des informations plus détaillées sur CARGLASS®. Puis-je les leur donner?

R En premier lieu, examinez quelles sont les informations requises et si elles sont indispensables aux sous-traitants. Nous ne devons leur dire que ce dont ils ont besoin de savoir, pas plus. La Direction Juridique peut vous aider en cas de doute. Elle vous fournira ensuite un accord de confidentialité que vous devrez faire signer aux sous-traitants. S'ils refusent de le signer, alors ne leur communiquez aucune information.

Q L'autre jour, un ordinateur portable a été oublié dans une salle de réunion. À qui dois-je signaler l'incident?

R Les ordinateurs contiennent des données personnelles et commerciales sensibles dont la sécurité et la confidentialité doivent être préservées. Si vous connaissez le propriétaire de l'ordinateur, vous devez l'avertir de son oubli. Sinon, prévenez votre supérieur hiérarchique ou la Direction des Systèmes d'Information. Vous devez également veiller à ne divulguer aucune information sensible et/ou confidentielle qui aurait pu apparaître à l'écran et bien évidemment, vous abstenir de consulter le contenu de cet ordinateur.

Blanchiment d'argent et escroquerie

Le blanchiment d'argent est une pratique répréhensible qui peut fragiliser l'entreprise et entacher sérieusement sa réputation. Si vous êtes personnellement impliqué dans ce genre d'activité, vous risquez des poursuites pénales.

L'escroquerie constitue une infraction qui rend l'entreprise vulnérable et qui porte atteinte à sa réputation. Falsifier des écritures comptables peut être considéré comme une fraude et entraîner des poursuites judiciaires, non seulement pour CARGLASS®, mais pour toute personne physique impliquée.

Nous ne tolérerons aucune transaction financière irrégulière ni aucune escroquerie.

En votre qualité de Responsable encadrant, vous devez

Être garant de la bonne application des pratiques financières dans chacun des aspects de notre activité,

Respecter les règles en place pour empêcher toute transaction illégale,

Agir avec prudence et discernement si vous vous trouvez confronté à une transaction suspecte et signaler cette activité à la Direction Juridique ou au médiateur.

Q Je ne suis pas expert en finances. En quoi consiste le blanchiment d'argent?

R Le blanchiment d'argent désigne de l'argent provenant d'activités illégales (trafic de drogue, corruption, prostitution...) qui est « filtré » via de nombreuses transactions afin de le « blanchir » et de faire croire qu'il provient de sources tout à fait légales et légitimes. Le blanchiment est considéré comme une activité criminelle.

Q L'un de nos partenaires nous a demandé s'il pouvait nous régler une importante somme d'argent à partir de comptes différents, à la fois par chèques et en espèces. Est-ce acceptable?

R Vous avez de bonnes raisons d'être suspicieux sur ce genre de transaction, qui peut parfois cacher un blanchiment d'argent. Informez-en votre supérieur hiérarchique, la Direction Juridique ou le médiateur afin de construire ensemble la réponse à apporter.

Règles relatives à la concurrence et au droit de la concurrence

Notre groupe est devenu un des acteurs majeurs sur le marché de la réparation et du remplacement de vitrage de véhicules en ayant toujours veillé au respect d'une concurrence libre et loyale.

Il est de notre devoir de rester compétitif en respectant et en nous conformant à l'ensemble des réglementations relatives au libre exercice de la concurrence et ce, dans chacune de nos activités.

Enfreindre une règle sur la concurrence est synonyme d'amendes sévères, de mauvaise publicité et de perte de vitesse pour CARGLASS®.

En votre qualité de Responsable encadrant, et dans le cadre de vos relations avec nos clients, partenaires, fournisseurs et concurrents, vous devez

- Respecter les règles relatives à la libre concurrence et notamment la politique de conformité au droit de la concurrence de Belron® et les principes clés qu'elle édicte sans jamais y déroger (consultez la partie des contacts à la fin de ce Code),
- Sensibiliser vos équipes sur ces règles et principes,
- Vous rapprocher immédiatement de la Direction Juridique de CARGLASS® en cas de doute sur la conformité d'une situation ou de questions liées aux règles du droit de la concurrence,

Rapporter à la Direction Juridique ou au médiateur toute pratique ou information portant sur des comportements susceptibles d'enfreindre les règles de concurrence, que l'auteur incriminé soit un collaborateur de CARGLASS®, un client, un partenaire, un fournisseur ou un concurrent.

Q Je viens de quitter un concurrent pour rejoindre CARGLASS®. Je dispose de beaucoup d'informations qui, je pense, pourraient être utiles à CARGLASS®. Mes collègues me posent des questions sur mon ancien employeur. Puis-je partager ces informations avec ma nouvelle équipe?

R Non, si les informations en votre possession sont de nature confidentielle, vous ne devez pas les communiquer. Si les informations n'appartiennent pas au domaine public, elles doivent conserver leur caractère secret, même si vous avez quitté l'entreprise. Vous avez été embauché par CARGLASS® pour vos compétences et votre expérience, pas pour les informations que vous détenez sur un concurrent. Vous pourriez personnellement faire l'objet de poursuites de la part de votre ancien employeur selon la nature des informations et les circonstances dans lesquelles vous en avez eu connaissance.

Q Je vais bientôt assister à un salon automobile sur lequel CARGLASS® sera représentée. A cette occasion je vais rencontrer certains de nos concurrents. Dans le cadre d'une rencontre informelle avec l'un d'entre eux, quelles informations puis-je échanger avec lui?

R Vous ne devez ni partager ni échanger avec nos concurrents d'informations concernant les prix ou les offres, comme par exemple celles sur les politiques de prix, les remises, les promotions, les garanties... En cas de doute sur les informations que vous pouvez échanger ou non avec un concurrent, contactez votre supérieur hiérarchique ou la Direction Juridique qui pourront vous conseiller sur la bonne marche à suivre.

Approvisionnement durable

Nous nous engageons à aborder chaque domaine d'activité de manière responsable. Nos achats reflètent l'éthique de notre propre entreprise. Nous nous efforcerons de rechercher les produits de haute qualité, en passant par des sources responsables et durables et ce, afin de minimiser l'impact de notre chaîne d'approvisionnement.

En votre qualité de Responsable encadrant, vous devez

Utiliser des produits sûrs, fiables et de qualité en provenance de fournisseurs réputés,

Vous efforcer de rechercher, dans la mesure du possible, des produits de haute qualité, en passant par des sources responsables et durables et ce, afin de minimiser l'impact de notre chaîne d'approvisionnement et de promouvoir activement la gestion des déchets liés aux activités,

N'utiliser que des produits qui répondent aux normes internationales en vigueur,

Ne pas travailler avec des fournisseurs qui ne satisfont pas à nos exigences en matière de normes et de sécurité.

Q Notre principal fournisseur nous a parlé d'une nouvelle technologie qui permettrait d'améliorer de manière significative les besoins en énergie de leur processus de production pour nos matériaux. Néanmoins, pour mettre cette technologie en place, ils auront besoin d'un soutien financier de notre part. Comment se positionne l'entreprise vis-à-vis de ce type de demande?

R Chez CARGLASS®, nous nous efforçons de minimiser l'impact de nos activités et nous soutenons nos fournisseurs dans la mesure du possible dans un souci de conformité à nos normes. Cependant, nous avons besoin de plus d'informations avant de prendre notre décision. Essayez d'en savoir plus et rapportez directement ce que vous savez à votre supérieur hiérarchique, un membre de l'équipe de la chaîne d'approvisionnement CARGLASS® ou un technicien CARGLASS® avant de faire quoi que ce soit.

Q Nous passons par un fournisseur principal depuis un certain temps mais de récentes rumeurs courent sur de mauvaises pratiques environnementales dans l'une de leurs usines de productions. Il existe d'autres fournisseurs sur le marché, mais celui-ci nous propose de loin le tarif le plus bas. Devons-nous ignorer les rumeurs, qui sont ne sont pas corroborées, du moins jusqu'à ce que le contrat expire l'année prochaine?

R Non. Même si ces rumeurs ne sont pas justifiées, nous devons mener notre propre enquête afin de tirer ces accusations au clair. Par conséquent, il est nécessaire que vous en informiez votre supérieur hiérarchique sans délai afin qu'une action soit entreprise. Le coût est évidemment un facteur important, mais nous donnerons toujours la préférence à des fournisseurs capables de faire preuve de responsabilité sociale et environnementale ainsi qu'un comportement éthique des plus exemplaires.



Notre façon de travailler

Rappel

Nous devons tous prendre le temps de nous familiariser avec notre Code de conduite et adopter les comportements et les principes qu'il édicte.

Notre Code de conduite a pour but d'orienter les décisions et d'inspirer les actions de tous les collaborateurs de CARGLASS® afin qu'ils évoluent dans un environnement de travail propice au bien-être de chacun.

Pour permettre à CARGLASS® de continuer à se développer, nous devons protéger les principes et les comportements qui ont fait de notre entreprise une entreprise pérenne. Nous nous engageons à appliquer ce Code dans nos activités quotidiennes.

Ayons toujours à l'esprit que nous pouvons nous EXPRIMER :

- Si vous êtes préoccupé par une situation donnée, des faits auxquels vous êtes confrontés, le mieux reste d'en parler.
- Toute question soulevée en toute bonne foi sera prise en compte de la meilleure manière qui soit et trouvera une réponse.

Parlez-en à

- Votre supérieur hiérarchique,
- La Direction des Ressources Humaines, votre Responsable Ressources Humaines ou encore aux institutions existantes au sein de CARGLASS® dans leurs domaines respectifs (par exemple les institutions représentatives du personnel, les délégués syndicaux...),
- L'autorité publique,
- Ou encore au médiateur (uniquement pour les domaines suivants : comptable, financier, lutte contre la corruption, lutte contre les pratiques anticoncurrentielles),
- Toute question soulevée en toute bonne foi sera prise en compte de la meilleure manière qui soit et trouvera une réponse.

Contacts et ressources

Pour toute question ou remontée d'information liée à la finance, à la corruption ou à des pratiques anticoncurrentielles contactez le médiateur : mediateur@carglass.fr

Pour toute question ou remontée d'information liée au non respect du code éthique, contactez la **Direction des Ressources Humaines**

Directives concernant les marques déposées
<http://www.zugbranch.net/>

Directives concernant les règles relatives au droit de la concurrence
<https://belron.net/about-belron/legal-guidelines>

Equipe de Belron®
Contactez Harriet Kemp
harriek@belron.com

Equipe juridique de Belron®
Contactez Robert Bass
robert@belron.com

Lignes directrices sur les marques de commerce
<http://www.zugbranch.net/>
Pour les questions concernant les marques de commerce de Belron®:
trademarks@belron.ch

Lignes directrices sur les lois sur la concurrence
<https://belron.net/aproposdebelron/lignesdirectrices-juridique>

Produit par



CARGLASS® SAS
107 boulevard de la
Mission Marchand
92411 COURBEVOIE Cedex
France



Belron®
Milton Park
Stroude Road
Egham, Surrey, TW20 9EL
United Kingdom