

**FAIRE LE
BON CHOIX**

AIDEZ-NOUS À
VOUS PROTÉGER



**CODE DE
CONDUITE**

DCC

COMMENT VOUS ORIENTER

Introduction Le Mot De Donal Murphy	02
A qui ce code de conduite s'applique-t-il?	04
Qu'en est-il de nos autres Politiques, Procédures ou autres Obligations en matière d'éthique professionnelle?	04
Nos Principes de Conformité	05
Que devons-nous faire?	
Qu'attend-on de nous?	06
Que doivent faire les managers?	07
Que se Passe-t-il si je ne respecte pas ce code de conduite?	07
Faire part d'une préoccupation	08

Nos méthodes de travail 12

01. La sécurité au travail	14
02. Pratiques équitables en matière d'emploi	16
03. Conflits d'intérêts	18
04. Malversations et corruption – Cadeaux, marques d'hospitalité et dons	20

Protection de nos actifs 24

05. Locaux, véhicules et informatique	26
06. Propriété intellectuelle	28
07. Exactitude des rapports et registres	30
08. Protection de notre réputation et annonces	32

Relations avec nos clients et partenaires 34

09. Nos relations avec nos clients, fournisseurs et autres parties prenantes	36
10. Protection des consommateurs	38
11. Protection des données personnelles	40
12. Protection des informations confidentielles	42
13. Éviter les délits d'initié	44
14. Qualité et intégrité des produits	46

Protection de la communauté au sens large 48

15. Concurrence loyale	50
16. Blanchiment d'argent et financement du terrorisme	54
17. Sanctions et contrôle des échanges	56
18. Protection de notre environnement	58

INTRODUCTION LE MOT DE DONAL MURPHY

« Agir avec intégrité tout en cherchant à atteindre l'excellence en matière de performance financière ne sont pas des objectifs contradictoires. Les meilleures entreprises mondiales s'engagent à exceller dans tout ce qu'elles font. »



La confiance des personnes avec lesquelles nous avons des liens, que ce soit nos collègues, nos clients, nos fournisseurs, nos actionnaires ou nos partenaires, est l'un de nos plus importants atouts.

Cette confiance s'est forgée aux termes de longs efforts fournis par des milliers de collaborateurs au sein de notre entreprise au fil des années. Elle est le fruit de comportement fiable, honnête et équitable – agissant toujours avec intégrité. Cette intégrité est l'une des valeurs fondamentales du Groupe DCC.

Toutefois, cette réputation d'une société intègre ainsi que la confiance de nos actionnaires peuvent être facilement fragilisée, surtout si nous nous retrouvons impliqués dans des pratiques contraires à la loi ou à l'éthique. Nos actions quotidiennes peuvent avoir des conséquences beaucoup plus larges si elles ne répondent pas aux normes, légales ou éthiques, qu'il nous est demandé de satisfaire.

C'est pourquoi il est important que nous partagions l'engagement d'agir avec intégrité dans le respect des normes les plus strictes en matière d'éthique d'entreprise : « Faire le bon choix ». Nous devons être engagés au respect de ces normes. Nous devons aussi être très clair qu'il n'existe aucun conflit entre « Faire le bon choix » et l'excellence en matière de performance financière. En fait, les deux sont étroitement liées. Les sociétés qui réussissent le mieux à travers le monde sont généralement celles qui ont un engagement indéfectible en terme d'excellence dans tout ce qu'elles font.

Ce code de conduite fixe notre engagement collectif et individuel pour « Faire le bon choix » ou « Doing the right thing ». Il dresse un récapitulatif des principaux défis juridiques et éthiques auxquels nous pouvons être confrontés

dans nos fonctions et une aide pour les appréhender ou les solutionner. Il nous indique également comment poser des questions ou signaler un problème. Ce sont des outils essentiels pour chacun d'entre nous.

« Faire le bon choix » n'est pas toujours facile. Nous faisons tous face à des pressions pour atteindre nos objectifs, respecter nos délais et répondre aux attentes de nos clients ou de nos fournisseurs. Les lois et les réglementations qui s'appliquent à nos activités sont parfois complexes. Mais aucun d'entre nous ne doit laisser ces pressions compromettre ou remettre en cause notre engagement à agir dans le respect des règles juridiques et éthiques.

En suivant ce code de conduite, en faisant preuve de discernement, et en demandant de l'aide lorsque vous avez un doute sur la manière d'opérer, vous pourrez « Faire le bon choix ». Notre entreprise et toutes les personnes avec lesquelles nous travaillons en tireront profit. Nous devons tous respecter ce code de conduite dans nos fonctions et le cas échéant, encourager nos collègues à le respecter aussi. Si vous pensez qu'une action prise est contraire à ce code de conduite, vous devez toujours la signaler.

Dans le doute, concernant la démarche à suivre pour respecter ces principes, vous devez toujours vous renseigner. Si vous avez une préoccupation, vous devez toujours la signaler. Nous vous soutiendrons toujours pour « Faire le bon choix ».

Donal Murphy

Président Directeur Général

A QUI CE CODE DE CONDUITE S'APPLIQUE-T-IL?

Ce code de conduite s'applique aux dirigeants et aux employés de DCC plc et à toutes les entreprises dans lesquelles DCC plc a une participation majoritaire. Y compris tous les employés à temps partiel, en CDD et les intérimaires. Les entreprises dans lesquelles DCC plc a une participation qui n'est pas majoritaire sont encouragées à en adopter les règles.

Quand un tiers représente une entreprise du Groupe DCC, celle-ci doit lui demander de confirmer qu'il respecte les normes prévues par ce code de bonne conduite.

Toutes les références à « DCC », « Groupe », « l'entreprise », « nous », « notre », « nos », « nôtre(s) » dans ce code seront interprétées en conséquence.

QU'EN EST-IL DE NOS AUTRES POLITIQUES, PROCEDURES OU AUTRES OBLIGATIONS EN MATIERE D'ETHIQUE PROFESSIONNELLE?

Ce code de bonne conduite s'applique à toutes nos activités. Dans de nombreux domaines abordés dans ce code de conduite, nous avons mis en place des politiques et des procédures plus précises, que ce soit à travers le Groupe ou au sein de chaque entité. Ces politiques et ces procédures s'ajoutent à ce code de bonne conduite, elles en étoffent les principes généraux. Dans certains cas, ces politiques définiront des normes plus strictes que celles prévues par ce code. Il conviendra alors de respecter les normes les plus strictes. Pour plus d'information sur les politiques de notre Groupe, consultez le site www.dcc.ie/sustainability/ourpolicies.

La plupart des exigences prévues par ce code sont fondées sur les lois et les réglementations qui s'appliquent à nos activités. Dans certains pays où nous exerçons nos activités, la loi peut exiger que nous respections des normes plus strictes que celles prévues par ces règles. Dans ce cas, il faudra respecter les lois en question. Nous devons toujours exercer nos activités dans le respect des lois.

NOS PRINCIPES DE CONFORMITÉ

Le code de conduite est basé sur le principe simple selon lequel, à travers le Groupe DCC, dans toutes nos activités, nous devrions tous nous engager à « Faire le bon choix ». Cela signifie que nous nous conformons à toutes les normes juridiques et réglementaires qui s'appliquent à nos activités. Mais l'implication est beaucoup plus grande: nous devons toujours nous efforcer de respecter les règles de bonne conduite et d'agir de manière éthique dans toutes nos actions.

En définitive, il est important de prendre la responsabilité de nos propres actions. Ainsi, nous devons nous assurer de « Respecter les règles »: à la fois le contenu de ce code de bonne conduite et celui des politiques et procédures plus précises qui s'appliquent à nos activités dans nos entreprises.

« Faire le bon choix » suppose également que nous devons nous « Renseigner avant d'agir » si nous ne sommes pas sûrs de la démarche à suivre. Dans ce cas, nous pouvons demander conseil auprès de notre manager ou auprès de la Direction Juridique et Compliance.

« Faire part d'une préoccupation » suppose que nous devons signaler si nous avons une inquiétude sur une méthode de travail. D'autres informations sont fournies à ce titre aux pages 8 à 11.



**FAIRE LE
BON
CHOIX**



**RESPECTER
LES
RÈGLES**



**SE RENSEIGNER
AVANT
D'AGIR**



**FAIRE PART
D'UNE
PRÉOCCUPATION**

QUE DEVONS- NOUS FAIRE? QU'ATTEND-ON DE NOUS?

Nous devons tous:



Nous assurer que chaque jour nous respectons la règle « Faire le bon choix », non seulement en suivant les lois, les politiques et procédures internes qui gouvernent nos fonctions, mais aussi en veillant à ce que nos actions soient cohérentes avec les bonnes pratiques et nos propres valeurs d'entreprise.



Nous assurer de « Respecter les règles », ce code de bonne conduite ainsi que toute autre loi, politique ou procédure interne qui s'applique à nos fonctions.



« Se renseigner avant d'agir », si nous ne sommes pas sûrs de la démarche à suivre devant un problème juridique ou éthique. Nous pouvons alors demander conseil auprès de notre manager ou auprès de la Direction Juridique et Compliance.



« Faire part d'une préoccupation » si nous avons une inquiétude sur la régularité d'une action. D'autres informations sont fournies à ce titre aux pages 8 à 11.

QUE DOIVENT FAIRE LES MANAGERS?

Les managers de chaque entreprise du Groupe doivent:

- Participer à la création d'une culture d'entreprise dans laquelle chaque employé sait qu'il doit s'engager à « Faire le bon choix », « Respecter les règles » et ne pas craindre de « Se renseigner avant d'agir » s'il ne sait pas quelle démarche adopter ou encore « Faire part d'une préoccupation » en cas de doute sur la conformité d'une action.
- Veiller à ce que les objectifs de l'entreprise ne soient jamais réalisés par des moyens contraires à la loi ou à l'éthique.
- Tenir compte de la conformité des comportements professionnels à notre code de conduite quand ils évaluent et récompensent les employés.
- Enquêter en cas de soupçon de non-respect des règles de conformité et prendre les mesures nécessaires si ces soupçons sont avérés.
- Consulter immédiatement le service Conformité du Groupe en cas de soupçon de non-respect des règles de conformité..

QUE SE PASSE-T-IL SI JE NE RESPECTE PAS CE CODE DE CONDUITE?

Les managers et les employés qui ne respectent pas ce code de bonne conduite feront l'objet de mesures disciplinaires, pouvant aller jusqu'au licenciement. Les comportements qui peuvent entraîner des mesures disciplinaires sont par exemple:

- Le non-respect délibéré de ce code de bonne conduite.
- Demander à d'autres personnes ou les encourager à violer ce code de bonne conduite.
- Ne pas signaler un acte clairement contraire à ce code de bonne conduite.
- Des représailles envers une personne qui aurait exprimé une inquiétude.

FAIRE PART D'UNE PRÉOCCUPATION

EST LE BON CHOIX
SI NOUS NOUS
INTERROGEONS
SUR LA CONFORMITÉ
D'UNE ACTION
AU SEIN DE
L'ENTREPRISE.



Il est de la responsabilité de chacun d'entre nous de « Faire part d'une préoccupation », ne rien faire n'est pas envisageable. Cette attitude protège chacun de nous, notre entreprise et notre actionnaire. Nous devons toujours « faire le bon choix ».

Plusieurs
moyens sont
mis à votre
disposition:

Au sein de votre entreprise

Contactez votre supérieur hiérarchique, le Directeur RH, le Représentant du CHSCT, le Responsable Conformité de votre entreprise ou un membre de l'équipe de direction.

Contactez le Responsable du service Conformité du Groupe.

Envoyez un courriel, téléphonez ou écrivez au service Conformité du Groupe de DCC à:
doing-the-right-thing@dcc.ie
+353 1 2799 497

Group Legal & Compliance,
DCC House
Leopardstown Road
Foxrock
Dublin 18
Ireland

Contactez Safecall, un service indépendant pour signaler un manquement ou des inquiétudes dans les domaines spécifiques décrits ci-après.

Si vous avez une inquiétude à propos d'un problème juridique ou éthique et que vous n'êtes pas à l'aise avec les méthodes répertoriées à la page 8, vous pouvez contacter Safecall, un service indépendant pour exprimer vos inquiétudes.

Vous pouvez utiliser les numéros verts suivants:

Pays	Numéro vert
Royaume-Uni	0800 915 1571
Irlande	1800 812740
France	00800 72332255
Autriche	00800 72332255
Allemagne	00800 72332255
Suède	0850 252 122
Danemark	00800 72332255
Norvège	00800 72332255
Pologne	00800 72332255
Belgique	00800 72332255
Pays-Bas	00800 72332255
Mexique	01800 1231758
China Unicom	10800 7440605
China Telecom	10800 4400682
USA	1 866 901 3295

Ce service est disponible 24h/24, 7j/7.

Vous pouvez utiliser son site Internet:

www.safecall.co.uk/file-a-report

Vous pouvez envoyer un courriel: **dccgroup@safecall.co.uk**

Vous serez soutenu(e) si vous exprimez une inquiétude à propos d'un problème juridique ou éthique. Les représailles contre une personne qui exprime une inquiétude sont interdites. En revanche vous devez aussi savoir que toute utilisation abusive pourra donner lieu à des sanctions ou des poursuites.

Sur quels sujets puis-je faire un signalement?

- Financier, comptable, bancaire et de la lutte contre la corruption;
- Pratiques anticoncurrentielles;
- Lutte contre les discriminations et le harcèlement au travail;
- Santé, hygiène et sécurité au travail;
- Protection de l'environnement.

Tout ce qui sort de ces domaines ne peut pas être reçu comme signalement et aucune donnée ne pourra être conservée par Safecall ou par le Responsable du service Conformité du Groupe. Au dehors de ces domaines, faites votre signalement selon les modalités habituelles au sein de l'entreprise.

QU'EST-CE QUE SAFECALL?



Safecall est une entreprise qui fournit un service indépendant permettant aux employés d'exprimer des inquiétudes, préoccupations à propos de problèmes juridiques ou éthiques au sein de l'entreprise pour laquelle ils travaillent. Elle ne fait pas partie du Groupe DCC.

DOIS-JE PARLER ANGLAIS?

Non. Si vous appelez, vous pourrez parler dans votre langue natale, par l'intermédiaire d'un interprète. Le site internet est en 40 langues.

QUE SE PASSE-T-IL SI J'UTILISE SAFECALL?

Il vous sera demandé de fournir quelques informations concernant vos inquiétudes afin de pouvoir mener une investigation pertinente. Si vous ne connaissez pas la réponse à une question, il suffit de le dire. Quand vous contactez Safecall, vos appels ne sont pas enregistrés mais des notes sont prises.

Un rapport concernant votre inquiétude sera transmis au Responsable du service Conformité du Groupe au sein de DCC.

Toutes les préoccupations portant sur des problèmes d'ordre juridique ou éthique « dans les domaines précisés à la page 9 » seront prises au sérieux et traitées en toute discrétion. Une enquête sera menée, puis le cas échéant, des mesures correctives seront prises.

Si vous utilisez Safecall, vous pouvez, si vous le souhaitez, être informé(e) ultérieurement des mesures prises.

Il est important de "Faire part d'une préoccupation" lorsque nous pensons qu'une action est contraire aux lois ou à l'éthique. Par conséquent, toute forme de représailles ou de discrimination envers une personne qui a exprimé une inquiétude ne sera tolérée. Un tel acte sera considéré comme une faute disciplinaire grave. Si vous êtes victime ou témoin de représailles ou de discrimination, veuillez le signaler immédiatement.

PUIS-JE FAIRE UN SIGNALEMENT DE MANIERE ANONYME?

Le principe est celui de la confidentialité et non de l'anonymat et nous préférons aussi que vous donniez votre identité pour pouvoir mener notre enquête plus efficacement. Si vous le souhaitez absolument, vous pouvez faire un signalement anonyme auprès de Safecall sous réserve que les faits soient graves et que vous donniez suffisamment de détails. Dans ce cas Safecall sera dans l'obligation de faire une évaluation préalable de l'opportunité de la diffusion de votre signalement.

Auprès de qui puis-je avoir des informations sur mes données personnelles?

Vous pouvez contacter notre service Ressources Humaines pour toute demande relative à vos données personnelles, pour exercer les droits que vous avez au titre de la loi du 6 Janvier 1978 dite Informatique et Libertés ou pour toute autre question concernant les signalements auprès du Responsable du Service Conformité du Groupe ou de Safecall.



NOUS MÉTHODES DE TRAVAIL

DANS CE CHAPITRE

01. La sécurité au travail	14
02. Pratiques équitables en matière d'emploi	16
03. Conflits d'intérêts	18
04. Malversations et corruption – Cadeaux, marques d'hospitalité et dons	20



**FAIRE LE
BON
CHOIX**



**RESPECTER
LES
RÈGLES**



**SE RENSEIGNER
AVANT
D'AGIR**



**FAIRE PART
D'UNE
PRÉOCCUPATION**

01. LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Pourquoi est-ce important?

Aucun accident de travail n'est acceptable, à quelque niveau que ce soit. Aucune de nos activités n'a suffisamment d'importance pour en oublier la sécurité, et ce en toutes circonstances.

Nous devons donc veiller à travailler en respectant les règles de sécurité pour ne pas faire courir de risques à nos collègues, nos clients et à toutes autres personnes.

Il s'agit notamment de respecter les politiques et les procédures relatives à la santé et la sécurité qui s'appliquent à nos activités. Mais cela suppose la nécessité de se renseigner si nous ne sommes pas certains de la conduite à suivre pour réaliser une activité en toute sécurité et de signaler ses craintes si une activité est réalisée en dehors des règles de sécurité.

La Politique Santé et Sécurité de notre Groupe nous fixe l'objectif « Zéro Accident ». Nous avons tous un rôle à jouer pour y parvenir.



Que faut-il faire?

- Respecter toutes les politiques et les procédures relatives à la santé et la sûreté qui s'appliquent à vos activités.
- Participer à toutes les formations dispensées autour de ces politiques et procédures.
- « Se renseigner avant d'agir » si vous voyez quelque chose qui pourrait être améliorée ou si vous n'êtes pas sûr(e) de la démarche à suivre pour réaliser une activité en toute sécurité.
- Les managers ont la responsabilité d'établir un cadre clair en matière de santé et de sûreté.

Quels sont les points à surveiller?

- Toutes les pratiques ne respectant pas les règles de sécurité, même si un membre de la direction a donné son aval.
- Tous les risques qui n'ont pas encore été identifiés et les domaines dans lesquels des améliorations pourraient être apportées.



**FAIRE PART
D'UNE
PRÉOCCUPATION**

N'OUBLIEZ PAS. Si quelque chose ne va pas, ne vous contentez pas de fermer les yeux. Reportez-vous aux pages 8 à 11 pour savoir ce que vous pouvez faire. Vous serez toujours soutenus si vous faites part de votre préoccupation.

Mon chef vient de me dire de faire quelque chose et je sais que cela comporte des risques.

Q. Dois-je obéir?

R. Non. Si vous pensez qu'une activité comporte des risques, ne la réalisez pas. Discutez du problème et de la manière d'exécuter la tâche en toute sécurité. Le cas échéant, vous pouvez exprimer votre inquiétude.

Actuellement, nous sommes très occupés et je n'ai simplement pas le temps de respecter nos procédures habituelles de sécurité.

Q. Je suppose que le plus important, c'est de sortir les commandes?

R. Le plus important est de s'assurer que nous réalisons nos activités dans le respect des règles de sécurité. Rien d'autre n'a plus d'importance.

02. PRATIQUES ÉQUITABLES EN MATIÈRE D'EMPLOI

Pourquoi est-ce important?

Les pratiques équitables en matière d'emploi exigent que nous allions plus loin que le simple respect de nos obligations légales.

Nous nous engageons à établir un cadre de travail ouvert et équitable, à traiter toutes les personnes avec respect, en acceptant les différences.

Nous nous engageons, au minimum, à respecter toutes les lois en vigueur sur l'égalité du traitement, des salaires, du temps de travail, des temps de congé, sur la liberté d'association, la protection de la vie privée et des données personnelles de nos employés et sur toutes autres relatives aux conditions de travail.

Que faut-il faire?

- S'assurer qu'aucun employé ou candidat à un poste ne soit traité défavorablement en raison de son âge, son sexe, de sa situation de famille ou de sa grossesse, sa religion, sa race, son handicap, son affiliation à un syndicat, son affiliation politique ou d'autres caractéristiques protégées. Aussi, toutes les décisions relatives à l'emploi doivent être prises exclusivement en fonction du mérite et des considérations professionnelles.

- Ne jamais intimider ou harceler une personne sur le lieu de travail et ne jamais tolérer une action pouvant être considérée comme un harcèlement ou une intimidation.
- Respecter toutes les politiques et les procédures internes relatives aux Ressources Humaines (RH) qui s'appliquent à votre entreprise.
- Veiller au respect de la vie privée de tous les employés et à ce que les données personnelles des employés soient sécurisées et utilisées exclusivement à des fins appropriées. Respecter les politiques et procédures internes relatives aux données personnelles des employés qui s'appliquent à votre entreprise.

Quels sont les points à surveiller?

- Tout comportement qui crée un environnement de travail hostile ou intimidant, tel que des plaisanteries ou des remarques déplacées.
- La discrimination à l'encontre d'une personne en raison de son âge, son sexe de sa situation de famille ou de sa grossesse, sa religion, sa race, son handicap, son affiliation à un syndicat, son affiliation politique ou d'autres caractéristiques protégées.
- Des données concernant nos employés qui ne sont pas sécurisées, auxquelles des personnes ont accès ou qu'elles utilisent de manière inappropriée.



FAIRE PART D'UNE PRÉOCCUPATION

N'OUBLIEZ PAS. Si quelque chose ne va pas, ne vous contentez pas de fermer les yeux. Reportez-vous aux pages 8 à 11 pour savoir ce que vous pouvez faire. Vous serez toujours soutenus si vous faites part de votre préoccupation.

Je sais qu'un autre employé fait l'objet d'intimidations mais je ne suis pas sûr de devoir m'en mêler.

Q. Peut-être que je devrais laisser une autre personne le signaler au service RH?

R. Vous devez le signaler au service RH. C'est la bonne chose à faire (« Faire le bon choix »). Ne présumez pas que quelqu'un d'autre se chargera du signalement. Le service RH s'assurera qu'une enquête est menée à ce sujet et que des mesures sont prises.

03. CONFLITS D'INTERETS

Pourquoi est-ce important?

Toutes les prises de décision d'une personne doivent être dans l'intérêt de l'organisation pour laquelle elle travaille. Si elle a des intérêts personnels qui sont ou pourraient être considérés comme étant en conflit avec les intérêts de cette organisation, cela crée un conflit d'intérêts.

Il n'est pas illégal ou contraire à nos politiques d'avoir un conflit d'intérêts. Toutefois, tout conflit d'intérêts doit être déclaré.

Que faut-il faire?

- Si un conflit d'intérêts survient, il faut le déclarer à votre supérieur hiérarchique ou à toute autre personne appropriée dans votre entreprise.
- Ne prendre aucune décision et ne participer à aucune décision si vous avez un conflit d'intérêts, sauf si vous avez reçu une autorisation expresse à ce titre.
- N'accepter aucun rôle ou poste externe s'il crée ou pourrait être considéré comme créant un conflit avec vos fonctions actuelles. L'entreprise pour laquelle vous travaillez peut avoir des politiques et des procédures plus précises à ce sujet.

- Ne jamais réaliser de gains ou bénéficier d'avantages personnels en abusant de votre position dans l'entreprise.

Quels sont les points à surveiller?

- Employer, promouvoir ou superviser des membres de votre famille ou des amis proches.
- Accepter des cadeaux, des marques de remerciements ou d'autres traitements préférentiels de la part de fournisseurs, prestataires de service ou clients qui influent ou pourraient être considérés comme influant sur votre indépendance.
- Utiliser des biens de l'entreprise à des fins personnelles.



**FAIRE PART
D'UNE
PRÉOCCUPATION**

N'OUBLIEZ PAS. Si quelque chose ne va pas, ne vous contentez pas de fermer les yeux. Reportez-vous aux pages 8 à 11 pour savoir ce que vous pouvez faire. Vous serez toujours soutenus si vous faites part de votre préoccupation.

Je suis chargée de sélectionner un nouveau fournisseur. Mon mari est responsable dans l'une des entreprises en concurrence pour le contrat.

Q. Dois-je le déclarer?

R. Oui. Selon le rôle occupé par votre mari dans l'autre société, cela constitue ou pourrait être considéré comme constituant un conflit d'intérêts. Vous devez en discuter en premier lieu avec votre supérieur hiérarchique.

04. MALVERSATION ET CORRUPTION – CADEAUX, MARQUES D'HOSPITALITÉ ET DONS

Pourquoi est-ce important?

Chaque personne doit prendre des décisions qui sont dans l'intérêt de l'organisation pour laquelle elle travaille et non parce qu'elle a été influencée par un avantage personnel qui lui a été donné ou promis.

Si une personne reçoit de l'argent, un cadeau ou tout autre avantage personnel, elle risque d'être influencée dans ses décisions, autrement dit c'est une forme de corruption. Un pots-de-vin est un avantage personnel donné en contrepartie ou dans l'attente d'un traitement préférentiel.

Donner ou recevoir des pots-de-vin est un délit dans tous les pays où nous exerçons nos activités. Les lois telles que les lois britanniques du Bribery Act 2010 relative à la lutte contre la corruption prévoient que les personnes qui donnent ou reçoivent des pots-de-vin peuvent être condamnées à des amendes, voire des peines de prison.

Les entreprises ont également l'obligation légale de vérifier que leurs représentants, tels que des agents commerciaux et des conseillers, ne sont pas impliqués dans des malversations.

Il est clair que si nous exerçons nos activités dans un pays où les malversations sont un problème courant, nous devons prendre des précautions supplémentaires. Il s'agit notamment de vérifier les antécédents des personnes avec lesquelles nous traitons.

Mais en toutes circonstances, nous appliquons la tolérance zéro pour toute forme de malversations et de corruption. La Politique de lutte contre les malversations et la corruption de DCC définit notre position à ce sujet plus précisément. En outre, toute entreprise du Groupe aura des politiques et des procédures plus précises dans ce domaine afin de permettre de comprendre quelles occasions, cadeaux, marques d'hospitalité ou dons sont autorisés.

Que faut-il faire?

- Ne jamais proposer, demander, donner ou accepter un pot-
- de-vin. Il s'agit notamment de ne pas verser de « paiements de complaisance », autrement dit de petites sommes versées à des agents publics pour accélérer des démarches administratives.
- Suivre la Politique de lutte contre les malversations et la corruption de DCC ainsi que les politiques et procédures plus précises sur l'offre et l'acceptation de cadeaux, marques de remerciements ou dons qui s'appliquent à votre entreprise.
- Si nous désignons un agent commercial ou un autre intermédiaire qui travaillera pour notre compte, veiller à réaliser les vérifications d'antécédents pertinents et à mettre des contrôles en place pour s'assurer qu'ils ne s'impliquent pas dans des malversations en notre nom.
- Ne jamais proposer ou fournir des parrainages ou des dons à des œuvres caritatives avec les actifs de l'entreprise ou pour le compte de l'entreprise sans l'autorisation expresse écrite du Directeur Général de l'entreprise pour laquelle vous travaillez.
- Ne jamais offrir ou verser des contributions politiques ou fournir un soutien à des activités politiques en utilisant les actifs de

- l'entreprise ou pour le compte de l'entreprise sans l'autorisation expresse écrite du Directeur Général de la Division.
- Nos contrats avec des agents commerciaux ou d'autres intermédiaires doivent exiger que ceux-ci ne commettent pas de malversations dans le cadre des transactions qu'ils réalisent en notre nom.

Quels sont les points à surveiller?

- Donner ou recevoir des cadeaux ou des marques d'hospitalité pouvant être considérés comme excessifs ou inappropriés.
- Faire des affaires dans des pays qui ont des problèmes de corruption, sans avoir effectué les vérifications d'antécédents nécessaires et avoir mis en place des contrôles supplémentaires.
- Des vérifications d'antécédents qui indiquent qu'un tiers a été impliqué dans des malversations ou une autre forme d'activité illégale ou a des liens étroits avec des parties gouvernementales.
- Des agents ou des tiers auxquels l'entreprise verse des honoraires conséquents pour fournir des services vagues.

**04. MALVERSATION
ET CORRUPTION
– CADEAUX,
MARQUES D'HOSPITALITÉ ET
DONS**

**Un fournisseur
m'a proposé de
m'emmener assister
à un match de la Ligue
des Champions si
je passe une grosse
commande avant la
fin du mois.**

Q. Dois-je le déclarer?

R. Oui. Cela semble extrêmement inapproprié. Vous devez le signaler immédiatement et en attendant, vous ne devez prendre aucune décision concernant la commande.



**FAIRE PART
D'UNE
PRÉOCCUPATION**

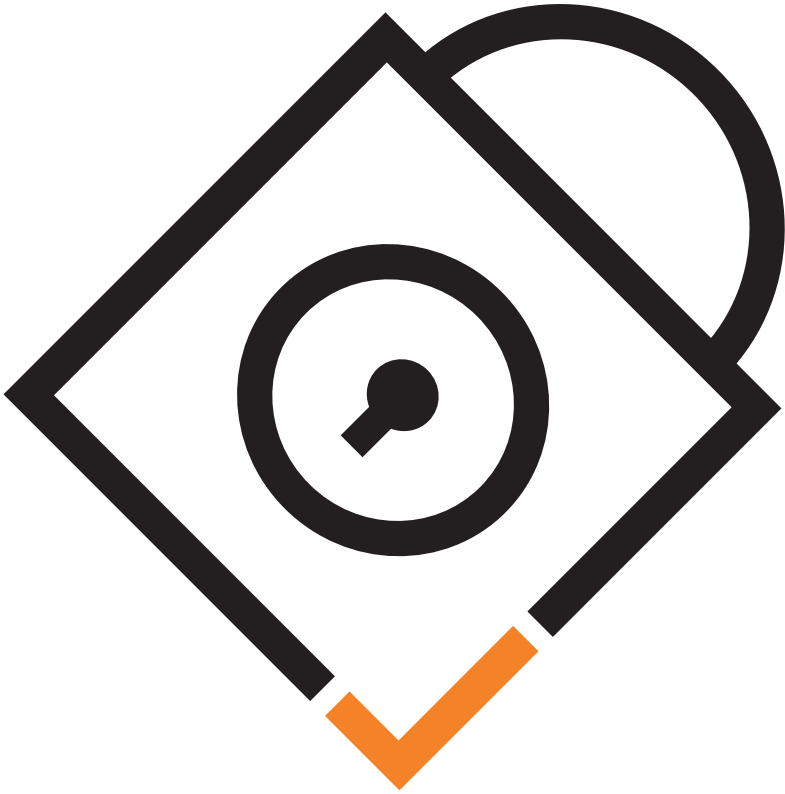
N'OUBLIEZ PAS. Si quelque chose ne va pas, ne vous contentez pas de fermer les yeux. Reportez-vous aux pages 8 à 11 pour savoir ce que vous pouvez faire. Vous serez toujours soutenus si vous faites part de votre préoccupation.

Nous tentons de remporter un nouveau contrat auprès d'un gros client. La personne avec laquelle je traite a dit que nous aurions de meilleures chances si nous parrainions une équipe de football locale qu'il entraîne.

Je sais que c'est une bonne cause, mais je ne me sens pas très à l'aise.

Q. Dois-je le signaler en interne?

R. Oui. Bien que dans certaines circonstances il nous arrive de faire des parrainages, avec l'approbation du Directeur Général de l'entreprise concernée, cette demande semble totalement inappropriée. Vous devez exprimer votre inquiétude.



PROTECTION DE NOS ACTIFS

DANS CE CHAPITRE

05. Locaux, véhicules et informatique	26
06. Propriété intellectuelle	28
07. Exactitude des rapports et registres	30
08. Protection de notre réputation et annonces	32



FAIRE LE
BON
CHOIX



RESPECTER
LES
RÈGLES



SE RENSEIGNER
AVANT
D'AGIR



FAIRE PART
D'UNE
PRÉOCCUPATION

05. LOCAUX, VEHICULES ET INFORMATIQUE

Pourquoi est-ce important?

Nous sommes tous responsables de la protection des actifs de la société, tels que les locaux, les véhicules et l'équipement informatique. Il est interdit d'endommager délibérément ou par imprudence ces actifs, de les utiliser à des fins personnelles sauf si nos politiques internes le permettent expressément, ou de les céder à un prix sous-évalué.

En particulier, le non-respect des bonnes normes informatiques peut exposer l'entreprise à la fraude ou à la perte de données confidentielles.



Que faut-il faire?

- Suivre toutes les politiques et procédures internes sur l'utilisation des actifs de l'entreprise.
- S'assurer du maintien de la sécurité informatique.



Quels sont les points à surveiller?

- S'il existe peu ou pas de contrôles afin d'éviter les abus, l'endommagement ou la perte d'actifs.
- Les ventes d'actifs de l'entreprise à une valeur inférieure au prix du marché.



**FAIRE PART
D'UNE
PRÉOCCUPATION**

N'OUBLIEZ PAS. Si quelque chose ne va pas, ne vous contentez pas de fermer les yeux. Reportez-vous aux pages 8 à 11 pour savoir ce que vous pouvez faire. Vous serez toujours soutenus si vous faites part de votre préoccupation.

Je sais que nos nouveaux ordinateurs portables ne sont pas chiffrés et je suis un peu inquiète qu'en cas de perte, nous risquerions de perdre un gros volume de données.

Q. Que dois-je faire?

R. Vous devez signaler votre inquiétude à ce sujet. Il est important que nous protégeons les données sensibles personnelles et/ou commerciales qui se trouvent sur nos ordinateurs portables et autres appareils. Tous les appareils électroniques doivent être correctement protégés.

06. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Pourquoi est-ce important?

De nombreuses entreprises du Groupe sont propriétaires de marques et d'autres formes de propriété intellectuelle. Nous possédons également parfois des bases de données de valeur, contenant des informations relatives à nos fournisseurs et nos clients.



Que faut-il faire?

- Nous devons protéger la valeur de nos marques et autre propriété intellectuelle en notre possession, par exemple en enregistrant nos marques comme marques déposées.
- Nous vous demandons de consulter le service Conformité du Groupe avant de développer de nouvelles marques ou autre propriété intellectuelle.



Quels sont les points à surveiller?

- Les marques et autre propriété intellectuelle développées par l'entreprise qui ne sont pas déposées et ne bénéficient ainsi pas de protection.
- S'assurer lors de tout lancement d'une nouvelle marque ou d'un nouveau produit que nous aurions inventé(e) qu'elle soit déposée et qu'il soit protégé.



**FAIRE PART
D'UNE
PRÉOCCUPATION**

N'OUBLIEZ PAS. Si quelque chose ne va pas, ne vous contentez pas de fermer les yeux. Reportez-vous aux pages 8 à 11 pour savoir ce que vous pouvez faire. Vous serez toujours soutenus si vous faites part de votre préoccupation.

**Nous développons
une nouvelle marque
et voulons bientôt en
faire le lancement.**

Q. Devons-nous en premier lieu vérifier si elle peut être enregistrée comme marque déposée ou simplement procéder au lancement et s'inquiéter ultérieurement du dépôt?

R. Vous devez procéder dès que possible à cette vérification. Un problème pourrait survenir si nous lançons la marque et qu'elle s'avèrerait violer une marque déposée par une autre partie.

07. EXACTITUDE DES RAPPORTS ET REGISTRES

Pourquoi est-ce important?

Dans un groupe aussi diversifié que DCC, il est essentiel de veiller à fournir et tenir des rapports exacts et fiables. Cela nous permet de gérer efficacement notre entreprise et de rendre à nos actionnaires et autres parties prenantes des comptes exacts.

Que faut-il faire?

- Suivre toutes les procédures internes de déclarations comptables et financières, ainsi que les principes comptables généralement acceptés (GAAP) et les exigences légales en vigueur.
- Respecter tous les audits financiers internes.
- Fournir des rapports à la direction exacts, complets en respectant les délais impartis.
- Avoir mis en place une liste mensuelle, à jour et complète, des procédures relatives à l'établissement des états financiers.
- Toujours veiller à ce que toutes les taxes applicables soient payées dans les délais et que des contrôles appropriés soient

en place afin d'assurer la conformité en matière fiscale et prévenir tout risque d'évasion fiscale.

- Tenir des registres bien organisés et respecter toutes les politiques en vigueur relatives à la conservation des documents.
- Toujours conserver des données qui pourraient être jugées utiles dans le cadre d'une enquête ou pour d'autres raisons juridiques.

Quels sont les points à surveiller?

- La consignation inexacte des résultats financiers ou commerciaux.
- Des rapports faux ou trompeurs.
- Le non-respect ou le contournement des politiques ou procédures financières.
- La conservation ou la destruction mal gérée des registres.



**FAIRE PART
D'UNE
PRÉOCCUPATION**

N'OUBLIEZ PAS. Si quelque chose ne va pas, ne vous contentez pas de fermer les yeux. Reportez-vous aux pages 8 à 11 pour savoir ce que vous pouvez faire. Vous serez toujours soutenus si vous faites part de votre préoccupation.

**On me demande
d'inscrire dans un
rapport de gestion
des chiffres que je
sais pertinemment
être faux.**

Q. Dois-je obéir?

R. Non. On ne doit jamais vous demander d'inclure des chiffres inexacts ou d'autres informations fausses dans un quelconque rapport. Vous devez signaler ce problème dès que possible.

08. PROTECTION DE NOTRE RÉPUTATION ET ANNONCES

Pourquoi est-ce important?

Notre réputation est un actif important pour l'entreprise. Par conséquent, nous devons tous prendre soin de ne pas porter atteinte à cette réputation par des communications qui n'ont pas été planifiées.

D'autre part, les actions de DCC sont cotées en bourse, nous sommes tenus de respecter les règles prévues par la Bourse pour les annonces relatives à des développements importants, comme les acquisitions.



Que faut-il faire?

- Ne pas discuter et ne pas commenter les activités de l'entreprise sur un réseau social quel qu'il soit et suivre les politiques relatives aux réseaux sociaux qui s'appliquent à votre entreprise.
- Ne pas donner des interviews aux médias ou faire d'autres remarques à propos des activités du Groupe aux médias sans l'autorisation préalable du Directeur Général de la Division.



Quels sont les points à surveiller?

- Des informations ou des commentaires à propos de notre société dans les réseaux sociaux.
- Les interviews à propos des activités du Groupe, données sans l'accord de DCC.



FAIRE PART D'UNE PRÉOCCUPATION

N'OUBLIEZ PAS. Si quelque chose ne va pas, ne vous contentez pas de fermer les yeux. Reportez-vous aux pages 8 à 11 pour savoir ce que vous pouvez faire. Vous serez toujours soutenus si vous faites part de votre préoccupation.

**Un de mes amis
journalistes m'a
demandé mon avis
« officieux » sur une
acquisition que nous
venons d'annoncer.**

Q. Si c'est officieux, est-ce autorisé?

R. Non. Discuter ou commenter les activités du Groupe ne doit se faire qu'avec l'accord du Directeur Général de la Division. Le journaliste doit contacter la personne pertinente dans l'entreprise, qui pourra le renseigner.



RELATIONS AVEC NOS CLIENTS ET PARTE- NAIRES

DANS CE CHAPITRE

09. Nos relations avec nos clients, fournisseurs et autres parties prenantes	36
10. Protection des consommateurs	38
11. Protection des données personnelles	40
12. Protection des informations confidentielles	42
13. Éviter les délits d'initié	44
14. Qualité et intégrité des produits	46



09. NOS RELATIONS AVEC NOS CLIENTS, FOURNISSEURS ET AUTRES PARTIES PRENANTES

Pourquoi est-ce important?

Nos interlocuteurs sont nos clients, nos fournisseurs, nos actionnaires, nos conseillers, les organismes de réglementation et d'autres organismes publics, ainsi que les communautés dans lesquelles nous vivons et nous travaillons.

Nous nous efforçons de développer et d'entretenir la confiance de nos interlocuteurs. Nous ne devons pas y porter en agissant d'une manière inappropriée ou contraires à la loi.

Que faut-il faire?

- Tenir les promesses que nous faisons et nous acquitter de tous nos engagements de manière juste et honnête.
- Nous efforcer de résoudre les litiges à l'amiable le plus tôt possible.
- S'assurer que toutes les communications soient claires, honnêtes et précises.
- Ne pas critiquer activement nos concurrents et se concentrer plutôt sur notre offre.

- Protéger les relations en veillant à tout faire dans le respect des lois et de l'éthique, même si quelqu'un nous demande d'agir différemment.
- Répondre avec précision et rapidité aux demandes d'informations des organismes de réglementation.
- Contacter le service Conformité du Groupe en cas de menace ou de début d'enquête réglementaire.

Quels sont les points à surveiller?

- Les engagements que nos fournisseurs, nos clients ou d'autres interlocuteurs ne respectent pas.
- Les communications qui ne sont pas claires ou sont inexactes et par conséquent, sont susceptibles de causer des problèmes à l'avenir.
- Les relations avec un quelconque organisme de réglementation qui ne sont pas correctement gérées.



FAIRE PART D'UNE PRÉOCCUPATION

N'OUBLIEZ PAS. Si quelque chose ne va pas, ne vous contentez pas de fermer les yeux. Reportez-vous aux pages 8 à 11 pour savoir ce que vous pouvez faire. Vous serez toujours soutenus si vous faites part de votre préoccupation.

J'ai reçu un certain nombre de réclamations concernant le service que nous fournissons. Je n'ai pas pu les résoudre mais je suis sûr que ça passera.

Q. Je n'ai pas vraiment besoin d'en parler à mon responsable?

R. Si les clients se plaignent du service que nous leur fournissons, il est important que votre supérieur hiérarchique et éventuellement d'autres membres de la direction en soient informés. Si les réclamations ne sont pas gérées correctement, cela pourrait engendrer des incidents plus graves, tels que des procédures juridiques ou des enquêtes par les organes de réglementation.

10. PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Pourquoi est-ce important?

Dans nos relations avec les consommateurs (autrement dit des particuliers qui n'agissent pas dans le cadre de leur profession), nous avons l'obligation légale, conformément au droit de la consommation, de nous assurer que toutes nos communications ne prêtent pas à confusion et ne soient pas trompeuses.

Nous devons également fournir aux consommateurs certaines informations sur les produits et les services qu'ils nous achètent, notamment le prix. Et si les consommateurs achètent ces produits ou ces services en ligne, par téléphone ou par un autre moyen, en dehors des locaux de l'entreprise, ils ont généralement le droit de changer d'avis et nous devons clairement les en informer.

Que faut-il faire?

- Toutes nos transactions avec les consommateurs doivent être justes, claires et honnêtes.
- Nos communications avec les consommateurs, telles que la publicité ou les communications de marketing et nos sites Internet ne doivent pas prêter à confusion ou être trompeuses.
- Les consommateurs doivent toujours connaître le prix des produits qu'ils nous achètent.

- Les consommateurs doivent comprendre de manière claire nos conditions de vente.
- Lorsque nous vendons aux consommateurs, nous devons respecter les préconisations dispensées lors des formations ventes ou les autres politiques et procédures qui s'appliquent.
- Discuter avec le service Conformité du Groupe au fur et à mesure du développement des nouveaux sites Internet permettant les ventes aux consommateurs.
- S'assurer que les réclamations des consommateurs sont traitées de manière efficace et rapide et le cas échéant, transmises au niveau hiérarchique supérieur.

Quels sont les points à surveiller?

- Les ventes aux consommateurs dans lesquelles le prix n'est pas clair.
- Les ventes aux consommateurs dans lesquelles nos conditions de vente ne sont pas fournies.
- La publicité, les outils marketing ou
- les sites Internet qui prêtent à confusion ou pourraient être trompeurs.
- Les réclamations qui ne sont pas gérées correctement.



**FAIRE PART
D'UNE
PRÉOCCUPATION**

N'OUBLIEZ PAS. Si quelque chose ne va pas, ne vous contentez pas de fermer les yeux. Reportez-vous aux pages 8 à 11 pour savoir ce que vous pouvez faire. Vous serez toujours soutenus si vous faites part de votre préoccupation.

Nous venons de lancer notre nouveau site Internet. Il semble qu'il plaise vraiment à nos clients, qui passent déjà des commandes. Je n'ai pas eu le temps d'inclure les conditions générales de vente, mais je finirai par trouver le temps de le faire.

Q. Est-ce un problème?

R. Si le site Internet peut être utilisé par les consommateurs, il doit contenir une déclaration claire des conditions générales qui s'appliquent à leurs achats. Le site doit être immédiatement mis à jour.

Pourquoi est-ce important?

Dans notre entreprise, outre les données que nous conservons sur nos employés (cf. pages 16 et 17), nous pouvons également conserver des données relatives à des particuliers ou d'autres personnes avec lesquelles nous travaillons. Il s'agit par exemple de leurs nom, adresse, numéros de téléphone ou historique de commandes.

Nous pouvons utiliser ces informations à des fins commerciales raisonnables mais nous ne devons pas les conserver plus longtemps que nécessaire. Pendant toute la durée où nous les conservons, nous sommes tenus de veiller à leur sécurité, leur bonne organisation et à ne pas les partager avec d'autres organisations sans l'autorisation préalable de nos clients et consommateurs.

Si nous possédons des informations à propos d'une personne quelconque, celle-ci a le droit d'en demander une copie.

Il existe des obligations légales en vertu des lois sur la protection des données dans la plupart des pays où nous exerçons nos activités, y compris la loi 78-17 du 06/01/1978 relative à l'Informatique, aux fichiers et libertés.

Les entreprises du Groupe auront à leur disposition des politiques et des procédures détaillées sur les méthodes de collecte et d'utilisation des données.

Que faut-il faire?

- Respecter toutes les politiques DCC en matière de protection des données ainsi que les politiques et procédures qui s'appliquent à votre

11. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

entreprise en matière de protection des données personnelles.

- Protéger les données personnelles et les supprimer quand elles ne sont plus utiles.
- Utiliser les données comme convenu avec la personne concernée ou à laquelle elle a donné son autorisation.
- Ne pas partager de données personnelles sauf si le destinataire en a besoin et en prendra soin.
- Signaler une perte quelconque de données personnelles à votre supérieur hiérarchique et au service Conformité du Groupe dès que vous en avez connaissance.
- Respecter toutes les politiques et procédures de votre entreprise à propos de la protection et la conservation des données.

Quels sont les points à surveiller?

- Les bases de données des clients et d'autres informations les concernant qui ne sont pas correctement protégées.
- Les informations relatives aux clients qui sont utilisées sans l'accord préalable du client.
- Des demandes d'informations de la part de personnes dont nous possédons des données qui ne sont pas gérées correctement en conformité avec nos politiques et procédures internes.



**FAIRE PART
D'UNE
PRÉOCCUPATION**

N'OUBLIEZ PAS. Si quelque chose ne va pas, ne vous contentez pas de fermer les yeux. Reportez-vous aux pages 8 à 11 pour savoir ce que vous pouvez faire. Vous serez toujours soutenus si vous faites part de votre préoccupation.

J'ai perdu une clé USB sur laquelle se trouvent des données de clients. C'est le service informatique qui me l'avait fournie, mais je ne suis pas sûre qu'elle soit cryptée.

Q. Dois-je le signaler?

R. Vous devez signaler immédiatement votre inquiétude à ce sujet. La clé USB est probablement cryptée mais vous ne devez pas prendre de risque. De plus, même si elle est cryptée, il se peut qu'il soit nécessaire de prendre d'autres mesures pour protéger les informations.

12. RELATIONS AVEC NOS CLIENTS ET PARTENAIRES

Pourquoi est-ce important?

Quand nous traitons avec d'autres entreprises, il est essentiel d'assurer la sécurité des informations confidentielles et de ne pas les partager sans autorisation. Cela s'applique aux informations nous concernant ainsi qu'à celles des entreprises avec lesquelles nous traitons.

Si vous ne savez pas quelles informations peuvent être transmises à un tiers, présumez qu'elles sont confidentielles et vérifiez auprès de votre supérieur hiérarchique si celles-ci peuvent être transmises.

Que faut-il faire?

- Assurer la sécurité de toutes les données confidentielles et ne pas les divulguer aux personnes n'ayant pas besoin d'en avoir connaissance.
- Si vous recevez des informations confidentielles par erreur, ne les utilisez pas et, dans la mesure du possible, renvoyez-les à l'expéditeur.

- Si vous envoyez des informations confidentielles en dehors de l'entreprise, indiquez clairement le terme « Confidentiel ».
- S'assurer que nos clients, nos fournisseurs et nos conseillers protègent la confidentialité d'informations commercialement sensibles nous concernant.
- Ne jamais utiliser des informations confidentielles à propos d'un ancien employeur.

Quels sont les points à surveiller?

- Des informations confidentielles qui ne sont pas sécurisées.
- Des informations confidentielles envoyées par des moyens qui ne sont pas codés.
- Des discussions confidentielles qui pourraient être entendues.



**FAIRE PART
D'UNE
PRÉOCCUPATION**

N'OUBLIEZ PAS. Si quelque chose ne va pas, ne vous contentez pas de fermer les yeux. Reportez-vous aux pages 8 à 11 pour savoir ce que vous pouvez faire. Vous serez toujours soutenus si vous faites part de votre préoccupation.

**Hier, dans le train,
mes collègues et
moi discussions
d'un nouveau client
potentiel.**

Q. Il est impossible que qui que ce soit puisse être intéressé par nos discussions?

R. Il ne faut jamais avoir des discussions commercialement sensibles dans des lieux où on pourrait vous entendre, comme le train ou l'avion.

13. EVITER LES DÉLITS D'INITIÉS

Pourquoi est-ce important?

DCC plc est coté à la bourse de Londres et est soumis à la Directive sur les abus de marché. Par conséquent, il est interdit d'acheter ou de vendre des actions ou d'autres titres de DCC en se fondant sur des informations privilégiées. C'est ce qu'on appelle un délit d'initié.

Les informations privilégiées sont des informations commercialement sensibles à propos d'une société qui, si elles sont rendues publiques, pourraient affecter la décision d'une personne à acheter ou vendre les actions de cette société.

Que faut-il faire?

- Ne jamais tirer parti ou permettre à quelqu'un de tirer parti d'informations privilégiées que vous avez en votre possession du fait de vos fonctions au sein de DCC.
- Si vous êtes un cadre supérieur ou un dirigeant et que vous êtes inscrit sur la « liste des initiés » de DCC, ne pas acheter ou vendre d'actions de DCC plc hormis en vous conformant à notre code sur les transactions d'actions.

- Si vous n'êtes pas sûr(e) que les informations en votre possession sont des informations privilégiées, ne pas prendre de risque: contacter le service Conformité du Groupe ou le Secrétaire général du Groupe qui vous conseilleront sur les démarches à faire.

Quels sont les points à surveiller?

- L'utilisation ou la divulgation d'informations privilégiées avant leur annonce publique.
- L'achat ou la vente d'actions de DCC plc ou d'une autre entreprise cotée en bourse, conseiller à une personne d'acheter ou de vendre ces actions, en ayant accès à des informations privilégiées.



**FAIRE PART
D'UNE
PRÉOCCUPATION**

N'OUBLIEZ PAS. Si quelque chose ne va pas, ne vous contentez pas de fermer les yeux. Reportez-vous aux pages 8 à 11 pour savoir ce que vous pouvez faire. Vous serez toujours soutenus si vous faites part de votre préoccupation.

Nous envisageons l'acquisition de l'un de nos concurrents. Si nous parvenons à réaliser cette acquisition, le cours de l'action de DCC augmentera probablement. Mon frère m'a demandé si c'était une bonne idée d'acheter des actions de DCC.

Q. Que puis-je lui dire?

R. Vous ne pouvez faire aucun commentaire ni aucune recommandation à propos de la vente ou de l'achat d'actions de DCC ou si le concurrent est une société cotée en bourse, de cette société.

Pourquoi est-ce important?

Chaque année, nous vendons des produits d'une valeur égale à plusieurs milliards. Il est, par conséquent essentiel, d'être sûr de la bonne qualité de ces produits. Ceux-ci doivent correspondre aux commandes de nos clients et répondre à toutes les normes juridiques et réglementaires en vigueur.

En particulier, s'il s'agit de produits importés de pays en hors Union européenne, nous devons nous assurer qu'ils respectent les lois et normes de l'Union européenne en vigueur et répondent à la norme CE.

Nous nous engageons également à garantir, dans la mesure du possible, que les produits achetés et vendus par l'entreprise sont fabriqués et transportés sans aucun(e):

- Forme de corruption ou toute autre pratique corrompue ;
- Non-respect des lois sur la protection de l'environnement ;
- Exploitation des travailleurs, y compris, mais pas seulement, l'esclavage et la traite des êtres humains ;
- Pratique de travail dangereuse ;
- Violation des sanctions commerciales applicables ou des lois sur le contrôle des exportations ;
- Blanchiment d'argent et financement du terrorisme ;
- Défaut de conformité aux lois fiscales applicables.

14. QUALITÉ ET INTÉGRITÉ DES PRODUITS



Que faut-il faire?

- Suivre la Politique DCC relative à l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement ainsi que les procédures plus détaillées portant sur le choix des fournisseurs et la sélection des nouveaux produits qui s'appliquent dans l'entreprise. Celles-ci sont en place pour s'assurer que nous achetons uniquement auprès de fournisseurs respectant des méthodes commerciales éthique et ne vendons que des produits sûrs, de bonne qualité et qui respectent toutes les normes légales et réglementaires en vigueur.



Quels sont les points à surveiller?

- Les fournisseurs sélectionnés et les produits livrés avant la mise en place d'une évaluation des risques et des contrôles appropriés.
- Des produits qui ne sont pas sûrs, qui ne satisfont pas aux normes d'emballage ou d'étiquetage ou qui ne sont pas de bonne qualité.
- Les fournisseurs qui ne respectent pas la réglementation à l'égard de leurs propres salariés et des salariés de leurs partenaires et cocontractants.
- Les réclamations ou les retours des clients pouvant indiquer que d'autres produits ne sont pas aux normes.
- Des produits livrés aux clients ne correspondant pas à leur commande.



**FAIRE PART
D'UNE
PRÉOCCUPATION**

N'OUBLIEZ PAS. Si quelque chose ne va pas, ne vous contentez pas de fermer les yeux. Reportez-vous aux pages 8 à 11 pour savoir ce que vous pouvez faire. Vous serez toujours soutenus si vous faites part de votre préoccupation.

Je suis sous pression pour mettre en vente des produits bien que nous n'ayons pas terminé nos contrôles de qualité. Je suis convaincu que tout est en ordre.

Q. Dois-je les mettre en vente?

R. Non. Il est essentiel que s'il est nécessaire de procéder à des contrôles sur les produits, ceux-ci soient réalisés. Votre certitude ne suffit pas et ne signifie pas qu'il n'y aura pas de problème.



PROTECTION DE LA COM- MUNAUTÉ AU SENS LARGE

DANS CE CHAPITRE

15. Concurrence loyale	50
16. Blanchiment d'argent et financement du terrorisme	54
17. Sanctions et contrôle des échanges	56
18. Protection de notre environnement	58



**FAIRE LE
BON
CHOIX**



**RESPECTER
LES
RÈGLES**



**SE RENSEIGNER
AVANT
D'AGIR**



**FAIRE PART
D'UNE
PRÉOCCUPATION**

Pourquoi est-ce important?

Nos clients tireront bénéfice d'une politique favorisant la libre concurrence. De même, nous tirerons avantage d'avoir plusieurs entreprises qui puissent nous vendre leurs produits et leurs services sur un même marché.

Le droit de la concurrence protège les acheteurs de produits et de services en empêchant certains types d'accords ou de conventions entre des entreprises, qui nuisent à la concurrence.

Les éléments suivants nuisent à la concurrence:

- Des entreprises concurrentes concluent un accord ou une entente sur les prix ou d'autres conditions de vente, que cet accord soit écrit ou verbal
- Des entreprises concurrentes discutent des marchés où elles exercent leurs activités ou recueillent des informations commercialement sensibles les unes sur les autres.
- Les entreprises ne sont pas libres de définir leurs propres prix de vente
- Les entreprises ne sont pas libres d'accepter des commandes de clients où que ce soit dans l'Union européenne ou ne sont pas libres de vendre ou de faire la publicité de leurs produits sur Internet.

15. CONCURRENCE LOYALE

- Les entreprises ont une grosse part de marché, sans concurrent efficace et tirent injustement parti de cet avantage.

Les sanctions liées au non-respect du droit de la concurrence sont très lourdes: des potentielles amendes pour l'entreprise et dans de nombreux pays, des peines de prison pour les dirigeants et les employés.

Chaque entreprise du Groupe aura des politiques et des procédures plus détaillées, ainsi que des formations dans ce domaine. Si vous négociez avec des fournisseurs ou des clients d'entreprise ou que vous rencontrez nos concurrents, il est essentiel que vous connaissiez les règles pertinentes des lois sur la concurrence.

Que faut-il faire?

- Dans la mesure du possible, participer à des formations et bilans plus détaillés, comprendre et respecter nos politiques et nos procédures relatives au droit de la concurrence.
- Ne jamais discuter, avoir des conventions ou des ententes, écrites ou verbales, explicites ou implicites, avec un concurrent en matière de:



**FAIRE PART
D'UNE
PREOCCUPATION**

N'OUBLIEZ PAS. Si quelque chose ne va pas, ne vous contentez pas de fermer les yeux. Reportez-vous aux pages 8 à 11 pour savoir ce que vous pouvez faire. Vous serez toujours soutenus si vous faites part de votre préoccupation.

- Prix
 - Plans promotionnels
 - Où acheter ou vendre
 - À qui acheter ou vendre
 - La gamme de produits que nous achetons ou que nous vendons
 - Les conditions que nous avons mises en place avec nos fournisseurs ou nos clients
 - Les appels d'offres ou les soumissions d'offres pour de nouveaux contrats
 - Les volumes ou la capacité de production
 - Le chiffre d'affaires
 - Les parts de marché
- Ne jamais échanger d'informations commercialement sensibles avec un concurrent, que ce soit directement ou par l'intermédiaire d'un tiers comme un client, un fournisseur ou un conseiller.
 - Ne jamais avoir de convention ou d'entente avec un fournisseur qui fixe un niveau minimum pour le prix auquel nous vendrons ses produits, nous empêchant d'accepter des commandes de clients de toute l'Union européenne ou de vendre ses produits sur Internet.
 - Ne jamais avoir de convention ou d'entente avec un client qui fixe un niveau minimum pour le prix auquel il vendra nos produits, l'empêchant d'accepter des commandes de clients de toute l'Union européenne ou de vendre sur Internet.
- S'assurer qu'une réponse appropriée est envoyée à toute demande sensible que nous pourrions recevoir et qui pourrait présenter un risque, que ce soit de nos fournisseurs, clients, concurrents ou d'autres parties.
 - Ne pas utiliser d'expressions dans des documents (à usage interne ou externe) qui donnent l'impression que nous tentons d'agir de manière défavorable pour la concurrence, comme « écraser la concurrence », « dominer le marché » ou « nos concurrents suivront nos prix si nous ouvrons la voie ».
 - Prendre des conseils juridiques si notre entreprise a une part supérieure à 40 % de n'importe quel marché.



Quels sont les points à surveiller?

- Les contacts avec les concurrents qui sont ou pourraient être perçus comme suspects.
- L'échange, direct ou indirect, d'informations commercialement sensibles entre concurrents.
- Des assemblées sectorielles ou autres réunions où sont mentionnés les prix ou d'autres conditions générales.
- L'imposition de restrictions par des fournisseurs à propos des prix de revente, des ventes au sein de l'Union européenne, des ventes en ligne ou des ventes à des clients spécifiques.

15.
CONCURRENCE
LOYALE

Je viens de participer
à une réunion
d'une association
professionnelle où les
prix ont été discutés.

Q. Personne ne semblait inquiet
donc je suppose qu'il n'y a pas de
problème?

R. Il y a un problème. Vous
devez signaler le problème
immédiatement et veiller à prendre
des conseils juridiques.



**FAIRE PART
D'UNE
PRÉOCCUPATION**

N'OUBLIEZ PAS. Si quelque chose ne va pas, ne vous contentez pas de fermer les yeux. Reportez-vous aux pages 8 à 11 pour savoir ce que vous pouvez faire. Vous serez toujours soutenus si vous faites part de votre préoccupation.

Nous venons de remporter un nouveau contrat, qui nous permettra d'avoir une part de marché supérieure à 40%.

Q. Dois-je demander conseil?

R. Oui. Dès que nous atteignons une grosse part du marché, nous devons vérifier si d'autres règles de la loi sur la concurrence s'appliquent à nos activités.

Pourquoi est-ce important?

Certains criminels tentent d'utiliser les entreprises pour transformer le produit de leurs activités criminelles en actifs légitimes. Ils peuvent par exemple acheter nos produits, qui sont faciles à revendre.

En outre, des fonds légitimes servent parfois à soutenir ou financer des activités terroristes ; on parle parfois de « noircissement d'argent ».

Les entreprises sont tenues de prendre des mesures pour éviter de telles transactions et informer les autorités si elles ont un soupçon raisonnable d'actes illégitimes.

Il est illégal d'autoriser ou de ne pas empêcher le blanchiment d'argent et le financement d'actes terroristes dans tous les pays où nous exerçons nos activités, y compris en vertu du Dispositif National de Lutte contre la Corruption, le blanchiment et le financement du terrorisme (Art 324-1 du Code Pénal) en France.

Que faut-il faire?

- Veiller à connaître les fournisseurs et les clients avec lesquels nous traitons. Si vous pensez qu'une transaction peut être de quelque manière illégitime, signalez-le immédiatement au Directeur Financier.
- Respecter toutes les politiques et procédures internes relatives à la validation des nouveaux clients et fournisseurs, y compris la vérification

16. BLANCHIMENT D'ARGENT ET FINANCEMENT DU TERRORISME

des références commerciales et de crédit.

- Respecter toutes les politiques et procédures internes relatives aux paiements, en particulier les paiements en espèces.
- Pour les clients et les fournisseurs dans certaines régions du monde à haut risque, il est obligatoire d'entreprendre des vérifications plus détaillées de leurs antécédents.
- Nos contrats de vente doivent exiger que nos fournisseurs, nos clients et nos agents respectent les règles en vigueur en matière de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme.

Quels sont les points à surveiller?

- Des montages inhabituels pour les paiements, notamment:
 - Les clients qui veulent payer en espèces.
 - Les fournisseurs qui demandent que les paiements soient versés à des tiers.
 - Les transactions impliquant des juridictions à haut risque, des banques extraterritoriales ou des intermédiaires non autorisés.
- Les fournisseurs, les clients ou les tiers qui ne semblent pas être engagés dans des activités légitimes.



**FAIRE PART
D'UNE
PRÉOCCUPATION**

N'OUBLIEZ PAS. Si quelque chose ne va pas, ne vous contentez pas de fermer les yeux. Reportez-vous aux pages 8 à 11 pour savoir ce que vous pouvez faire. Vous serez toujours soutenus si vous faites part de votre préoccupation.

J'ai remporté un contrat avec un nouveau client au Moyen-Orient. Il vient de me demander de dresser mes factures à l'ordre d'une société différente au Liechtenstein.

Q. Ai-je des motifs pour questionner cette demande?

R. Oui. Il se peut que ce montage ne présente rien d'illégitime, toutefois il semble inhabituel et nous devons donc en savoir plus. Signalez-le à votre supérieur hiérarchique et veillez à ce que le Directeur Financier de votre entreprise soit informé de la situation.

17. SANCTIONS ET CONTRÔLE DES ÉCHANGES

Pourquoi est-ce important?

Les gouvernements à travers le monde, particulièrement aux États-Unis et au sein de l'Union européenne, interdisent aux entreprises de réaliser des transactions avec des personnes, organisations ou gouvernements spécifiques parce qu'ils sont impliqués dans des activités terroristes ou d'autres activités criminelles.

En outre, il se peut que certains produits ne puissent être vendus qu'à des clients détenteurs de certains permis ou certaines autorisations ou qui ont plus d'un certain âge. Il s'agit par exemple des carburants d'aviation, des produits dérivés

du tabac et de certains produits de soins. On les appelle des produits contrôlés

Que faut-il faire?

- Respecter toutes les politiques et procédures internes pour veiller à ce que les personnes morales et physiques avec lesquelles nous traitons ne sont pas soumises ou ne font pas l'objet de contrôles des échanges.
- En particulier, veiller à réaliser des vérifications appropriées des antécédents des fournisseurs, agents ou autres

intermédiaires et des clients qui sont établis dans des pays à haut risque ou qui veulent acheter des produits contrôlés, avant d'accepter de faire affaire avec eux.

- Nos contrats de vente doivent exiger de nos clients qu'ils respectent les contrôles des échanges en vigueur.

Quels sont les points à surveiller?

- Les transactions dans des juridictions à haut risque ou avec des personnes établies dans des pays à haut risque.
- La sélection de fournisseurs, agents ou clients établis ou pratiquant des activités pour nous dans des pays à haut risque avant d'avoir réalisé des vérifications appropriées de leurs antécédents ou mis en place les contrôles nécessaires.
- Les clients qui revendent nos produits dans des pays à haut risque.
- Les accords d'exportation qui semblent sortir de l'ordinaire.
- Les transactions liées à des produits contrôlés, pour lesquelles les vérifications nécessaires n'ont pas été réalisées.



**FAIRE PART
D'UNE
PRÉOCCUPATION**

N'OUBLIEZ PAS. Si quelque chose ne va pas, ne vous contentez pas de fermer les yeux. Reportez-vous aux pages 8 à 11 pour savoir ce que vous pouvez faire. Vous serez toujours soutenus si vous faites part de votre préoccupation.

Un client établi en Afrique du Nord vient de me contacter. Il veut passer une grosse commande et demande une livraison rapide. Nous avons déjà eu des transactions avec lui, mais je ne suis pas certaine qu'à cette époque, nous ayons vérifié ses antécédents.

Q. Est-ce que je peux m'engager tranquillement?

R. Dans tous les cas, vous devez vous assurer de la réalisation des vérifications nécessaires car de nouvelles sanctions sont entrées en vigueur. Contactez le Directeur Financier de votre entreprise pour veiller à la réalisation de ces vérifications avant d'entamer des transactions avec ce client.

18. PROTECTION DE NOTRE ENVIRONNEMENT

Pourquoi est-ce important?

Nous nous sommes engagés à exploiter nos activités en trouvant un équilibre entre le souci de répondre aux besoins de nos clients et la nécessité de prendre en considération le fait que notre planète dispose de ressources limitées.

Par conséquent, il est obligatoire au minimum de respecter les lois sur l'environnement et les exigences réglementaires qui s'appliquent à nos opérations. Par exemple, il se peut que nous soyons tenus d'obtenir des licences pour certaines activités de fabrication ou de transport ou pour traiter les déchets d'une certaine manière. Dans ce cas, nous mettons en place des politiques et procédures internes pour veiller à notre conformité.



Que faut-il faire?

- Respecter toutes les normes juridiques et réglementaires applicables et toutes les politiques et procédures internes relatives aux émissions, au stockage, au transport et à la destruction des déchets.



Quels sont les points à surveiller?

- Les activités qui selon vous risquent de générer des émissions incontrôlées ou de porter atteinte à l'environnement.
- Les opportunités de conserver l'énergie, l'eau ou d'autres ressources et de réduire le gaspillage.



**FAIRE PART
D'UNE
PRÉOCCUPATION**

N'OUBLIEZ PAS. Si quelque chose ne va pas, ne vous contentez pas de fermer les yeux. Reportez-vous aux pages 8 à 11 pour savoir ce que vous pouvez faire. Vous serez toujours soutenus si vous faites part de votre préoccupation.

Je dois livrer du pétrole mais je ne suis pas satisfait des installations et je m'inquiète de la possibilité d'une fuite. Mais j'imagine que tout se passera bien.

Q. Dois-je faire la livraison?

R. Non. Nous ne devons pas prendre de risques dans ce genre de situation. Veillez à ce que la probabilité d'une fuite soit faible avant de procéder à la livraison. Dans le doute, ne livrez pas.



© DCC plc 2017

www.dcc.ie