



D'leteren

# The WayWeWork

Notre guide pour une conduite éthique et responsable | Septembre 2024

Nous prenons toutes et tous un grand nombre de décisions par jour. Certaines sont relativement simples tandis que d'autres sont bien plus difficiles. The WayWeWork a pour objectif de vous aider dans la prise de décisions délicates, en définissant les principes qui vous permettront d'agir avec intégrité vis-à-vis des clients, des partenaires ou encore de vos collègues.

# Sommaire

|  |    |  |    |
|--|----|--|----|
| <b>I We are all D'leteren !</b> .....  | 4  | <b>I Nous sommes une entreprise responsable</b> .....  | 18 |
| Qu'est-ce que The WayWeWork ? .....  | 5  | Protection de l'environnement .....  | 19 |
| Responsabilité des membres du personnel .....  | 6  | Construire un écosystème de mobilité inclusif .....  | 20 |
| Responsabilité des managers .....  | 6  | Non-financement d'activités politiques .....   | 20 |
| Les questions qui peuvent vous aider<br>à prendre une bonne décision .....           | 6  | S'impliquer activement dans des initiatives<br>communautaires locales afin de contribuer<br>à une économie inclusive ..... | 21 |
| Prendre la parole .....  | 7  | <b>I Nous nous respectons les uns les autres</b> .....   | 22 |
| Les personnes exerçant les fonctions<br>suivantes sont à votre disposition .....     | 7  | Respect des droits humains .....   | 23 |
| Le système Alerte Intégrité de D'leteren .....                                       | 8  | Comportements sur le lieu de travail .....   | 24 |
| <b>I Nous agissons de manière éthique</b> .....                                      | 9  | Égalité des chances,<br>inclusion et non-discrimination .....  | 25 |
| Respect des lois et des réglementations .....  | 10 | Santé et sécurité .....  | 26 |
| Respect des règles et politiques internes .....                                      | 10 | Protection des données personnelles .....  | 27 |
| Respect du droit de la concurrence .....   | 10 | <b>I Protection des actifs de D'leteren</b> .....  | 28 |
| Relation de confiance avec les clients,<br>les fournisseurs et les partenaires ..... | 11 | Utilisation des ressources IT de l'entreprise .....  | 29 |
| Lutte contre le blanchiment d'argent .....   | 12 | Respect des informations confidentielles .....   | 30 |
| Lutte contre la corruption .....   | 12 | Utilisation de l'intelligence artificielle .....   | 31 |
| Conflits d'intérêts .....  | 13 | Communication .....  | 33 |
| Contrôles internes .....   | 16 | Utilisation des réseaux sociaux .....  | 33 |

# We are all D'Ieteren !

Notre ambition est claire : devenir le fournisseur de premier choix en Belgique pour une mobilité fluide et durable pour toutes et tous. Cet objectif repose sur notre engagement inébranlable à appliquer les normes éthiques les plus strictes et à respecter scrupuleusement toutes les lois applicables ainsi que nos propres règles et procédures internes.

Agir avec intégrité ne se borne cependant pas à protéger notre réputation ou à éviter les litiges juridiques. Il s'agit aussi de créer un lieu où nous nous soutenons, nous respectons et nous inspirons les uns les autres. Ce mode de fonctionnement trouve d'ailleurs ses fondements dans nos valeurs communes : **Collaboration - Responsibility - Care - Enthusiasm – Pioneer**.

The WayWeWork est un guide indispensable pour chacun de nous tout au long de son parcours chez D'Ieteren. En tant que CEO, je suis profondément attaché à la qualité de nos relations de travail et je suis fier de partager avec vous cette mise à jour de notre guide de conduite, adaptée aux évolutions de notre organisation et de notre environnement. Je vous invite à vous approprier son contenu et à le mettre en pratique quotidiennement.

Notre engagement envers l'éthique n'a de valeur que si nous restons vigilants face aux potentielles violations et manquements, afin d'y remédier et de protéger notre entreprise ainsi que celles et ceux qui pourraient en être victimes. Si vous avez connaissance d'une situation pouvant suggérer une violation, n'hésitez pas à en parler à votre manager, à la direction de votre département ou aux personnes désignées dans ce guide. Vous pouvez également utiliser notre système Alerte Intégrité pour signaler ces situations, en toute confidentialité, à une partie externe mandatée pour traiter ces alertes.

Il est crucial de maintenir un environnement ouvert et transparent, où les problèmes peuvent être abordés sans crainte de représailles. Nos valeurs et règles éthiques sont l'une de nos ressources les plus précieuses. Elles nous permettent de gagner et de conserver la confiance de celles et de ceux que nous servons, de renforcer notre engagement et notre unité, et de constituer le fondement de notre identité et de notre succès.

Denis Gorteman  
CEO D'Ieteren

# Qu'est-ce que The WayWeWork ?

D'leteren a pris l'engagement ferme d'agir de manière éthique et conforme à la loi dans toutes ses activités. Pour tenir cet engagement et préserver notre réputation, il est essentiel que chaque membre du personnel soit au fait des normes en vigueur et des comportements requis. The WayWeWork est l'outil de référence qui nous guide au quotidien.

The WayWeWork est un document primordial reprenant les informations sur les exigences en matière de comportement et les instructions de D'leteren. Il contient également des exemples pratiques pour illustrer l'application de sujets importants.

The WayWeWork n'a pas pour vocation de répondre à toutes vos questions. Il fournit des orientations générales et n'écarte pas la nécessité de faire preuve de bon sens ou de jugement professionnel. Il est un point de départ pour vous guider à trouver le bon interlocuteur si vous avez besoin d'informations complémentaires.

The WayWeWork s'applique à tous les membres du personnel de D'leteren Automotive et de ses filiales. Nous attendons aussi des tiers agissant pour le compte de nos activités qu'ils suivent les principes repris dans ce guide.

## Responsabilité des membres du personnel

Chaque membre du personnel a le devoir de montrer l'exemple en adoptant un comportement professionnel éthique et respectueux des règles.

Aussi, chacun et chacune de vous devez :

- connaître et comprendre les sujets abordés dans The WayWeWork
- suivre, dans les délais impartis, les formations organisées sur les sujets repris dans ce guide
- demander conseil à votre hiérarchie ou à toute autre personne stipulée en page 7 de ce guide
- avoir connaissance de la manière de signaler un problème, via notamment le système Alerte Intégrité de D'Ieteren
- signaler immédiatement tout problème de comportement inapproprié

## Les questions qui peuvent vous aider à prendre une bonne décision

- Cette décision mettra-t-elle D'Ieteren dans une situation illégale ou contraire à l'éthique ?
- Cette décision pourrait-elle nuire à la réputation de D'Ieteren ?
- La situation crée-t-elle un conflit d'intérêts ?
- Serais-je à l'aise si quelqu'un me traitait de la même manière ?
- Comment mes collègues, ma famille ou mes amis percevraient-ils ma décision ?
- Ai-je demandé conseil aux bons interlocuteurs ?

## Responsabilité des managers

Tous les managers ont pour responsabilité d'établir un cadre strict en matière de comportement éthique et respectueux des règles. Nous attendons des managers de D'Ieteren qu'elles/ils démontrent par l'exemple l'application de ses principes tant en interne qu'à l'externe, identifient et atténuent les risques de manière pro-active et remontent les problèmes lorsque nécessaire.

En qualité de manager, vous devez :

- connaître de manière approfondie les sujets abordés dans The WayWeWork
- partager votre connaissance du guide, des instructions de D'Ieteren et des lois et réglementations en vigueur avec les membres du personnel et les tiers lorsque nécessaire
- veiller à ce que votre équipe soit formée sur les principes éthiques de D'Ieteren
- identifier et traiter les risques de non-conformité liés à votre activité
- veiller à ce que les processus liés à vos domaines de risque fonctionnels soient communiqués, compris et mis en œuvre
- promouvoir le système Alerte Intégrité de D'Ieteren au sein de votre équipe
- faire remonter auprès de la fonction compétente les problèmes qui vous sont signalés
- adopter des actions correctives pour résoudre les problèmes
- respecter les instructions de D'Ieteren et la loi.

**Des infractions à ce guide peuvent constituer une faute professionnelle et être sanctionnées conformément au règlement du travail et à la législation en vigueur.**

# Prendre la parole

Si vous doutez du meilleur comportement à adopter dans une situation spécifique, si vous avez connaissance d'un problème d'éthique ou de conformité, ou si vous estimez de bonne foi que des problèmes de non-conformité existent chez D'Ieteren, adressez-vous aux personnes exerçant les fonctions ci-après ou faites usage de notre système Alerte Intégrité.

Peu importe la manière dont vous choisissez de vous exprimer, le plus important est que vous preniez la parole et signaliez les problèmes afin de pouvoir les identifier et de correctement les résoudre le plus rapidement possible.

La confidentialité et le respect seront appliqués à chacune des situations présentées. En aucun cas, un membre du personnel qui procède à un signalement de bonne foi ne fera l'objet de représailles. Toute personne, quelle que soit sa position hiérarchique, qui tenterait d'exercer des représailles sera passible de sanctions.

## Les personnes exerçant les fonctions suivantes sont à votre disposition

- Votre manager
- La direction de votre département
- Le responsable HR de votre entité
- Le Risk, Compliance and Whistleblowing Officer de D'Ieteren
- Le Head of Internal Audit de D'Ieteren
- Le Head of Legal de D'Ieteren
- Le Social Relations and Legal Manager de D'Ieteren
- Le CEO D'Ieteren
- Le Chief Human Resources Officer de D'Ieteren
- L'Administrateur Délégué de D'Ieteren Group
- Le service de prévention externe de votre entité (retrouvez les informations de contact via <https://www.seed-connect.be>).

A partir de janvier 2025, le service de prévention de Attentia (accessible via 02/738.75.31 – email : [psy.prev@attentia.be](mailto:psy.prev@attentia.be)), déjà joignable pour les membres du personnel de D'Ieteren Automotive, Volkswagen D'Ieteren Finance, PCA, PCB et D'Ieteren Centers, sera étendu à Wonder, Autralis et à D'Ieteren Mobility Company.



# Le système Alerte Intégrité de D'Ieteren

Si vous n'êtes pas à l'aise avec l'idée de vous adresser à l'une de ces fonctions, vous pouvez signaler le problème, anonymement ou non, en utilisant le système Alerte Intégrité de D'Ieteren. Ce système, disponible sur dieteren.be, les intranets et les sites internet de chacune de nos activités concernées, est à votre disposition ainsi qu'à disposition de nos partenaires professionnels, nos clients et notre entourage.

## Comment alerter

1. Accéder à la plateforme digitale qui vous permet de signaler toute violation, de manière anonyme ou non, dans un environnement sécurisé : <https://whistleblowersoftware.com/secure/dieteren>.  
La plateforme est gérée par le cabinet indépendant Fieldfisher.
2. Décrire l'infraction : quoi, où, quand, comment, qui ?
3. Préciser si vous souhaitez rester anonyme
4. Être disponible et coopérer durant le suivi ou l'enquête



## Comment êtes-vous protégé(e)

- Confidentialité absolue (cabinet d'avocats)
- Accompagnement et suivi spécialisés
- Protection du lanceur d'alerte par la loi et par D'Ieteren

**Pour plus de détails et pour connaître la procédure complète, veuillez consulter la Whistleblowing Policy disponible sur les intranets.**

### Des exemples d'infractions comprennent notamment :

- des conflits d'intérêts, de la corruption
- de la fraude ou du détournement d'argent, de la malhonnêteté, des falsifications, de la manipulation
- de la concurrence déloyale
- des comportements immoraux, irrespectueux ou discriminatoires
- une mise en danger de la sécurité physique ou informatique, ou de la santé humaine
- une violation de la vie privée ou de données personnelles
- une pollution hors norme
- une violation de la propriété (in) tangible ou des secrets d'affaires de l'entreprise
- des cadeaux ou divertissements inappropriés ou non-autorisés avec nos partenaires
- etc.

Respect des lois,  
des réglementations,  
des règles et politiques internes.

Contrôles internes

Respect du droit  
de la concurrence

Conflits d'intérêts

Relation de confiance  
avec les clients, les fournisseurs  
et les partenaires

Prévention  
de la corruption

Lutte contre  
le blanchiment d'argent



**Nous agissons  
de manière éthique**

## Respect des lois et des réglementations. Respect des règles et politiques internes.

D'leteren maintient sa réputation en respectant les lois, les réglementations et autres contraintes réglementaires en vigueur là où elle exerce une activité. Il relève de la responsabilité personnelle de chaque membre du personnel de connaître les lois, les réglementations et contraintes réglementaires qui concernent ou ont un impact sur sa mission ou sa fonction. Si des questions se posent, le département juridique se tient à disposition pour y répondre.

Afin de maintenir nos objectifs éthiques ambitieux, nous veillons à respecter un certain nombre de normes qui parfois sont plus strictes que les lois et réglementations en vigueur. Nous nous conformons ainsi aux principes directeurs de l'Organisation de Coopération et de Développement Economique (OCDE), à la Déclaration universelle des droits de l'homme ainsi qu'aux principes du Pacte Mondial.

De plus, D'leteren a mis en place des règles, directives et politiques internes qui régissent le travail quotidien des membres du personnel auxquelles ceux-ci doivent se conformer.

## Respect du droit de la concurrence

Nous cherchons à nous démarquer de la concurrence grâce à nos produits et à la qualité de nos services et, en corollaire, à la fidélité que les clients nous témoignent. Nous opérons donc uniquement sur la base d'une concurrence loyale et ouverte.

Dès lors, il est interdit aux membres du personnel de D'leteren de prendre part à un quelconque accord avec des concurrents qui empêche ou limite la concurrence, par exemple des accords qui visent à fixer des prix, fausser un processus d'appel d'offres, se partager des marchés ou des clients ou boycotter un client ou un fournisseur.

Les membres du personnel de D'leteren ne doivent pas échanger d'informations commercialement sensibles avec des concurrents et doivent se montrer prudents lorsqu'elles/ils participent à des associations professionnelles. Les informations sensibles incluent les informations liées aux prix, les conditions de vente et d'achat, les profits, les marges et la productivité, les chiffres de ventes ou de commandes, les informations sur les clients, les coûts ou encore les plans d'investissement.

Un comportement anticoncurrentiel peut exposer D'leteren à de lourdes amendes et nuire à notre réputation. Les règles étant complexes, nous recommandons aux membres du personnel de consulter le Département Juridique pour obtenir des précisions si nécessaire ainsi que de suivre les formations que ce département organise de manière régulière en interne.

*Pouvons-nous donner aux concessionnaires un aperçu des chiffres de vente des autres ?*

**Non**, les chiffres de vente sont des informations commercialement sensibles qui ne peuvent pas être échangés en dehors du propre LMA sauf dans certains cas de manière anonymisée au niveau national.

*Est-ce qu'un employé d'une concession appartenant au groupe DMC qui a connaissance qu'un concurrent/autre LMA accorde des remises importantes à ses clients (pour accroître sa pénétration du marché) peut contacter ce concurrent et se mettre d'accord sur les prix de vente et la répartition de certains clients et marchés ?*

**Non**, la fixation des prix de vente ou d'achat et la répartition des clients et des marchés entre concurrents/ LMA constituent une violation grave du droit de la concurrence.





## Relation de confiance avec les clients, les fournisseurs et les partenaires

D'leteren s'engage à fournir à ses clients des produits et services de haute qualité qui répondent à leurs besoins. Toute personne impliquée dans la négociation de contrats avec des clients doit s'assurer que les déclarations, communications et présentations faites aux clients soient honnêtes et exactes. Tous les membres du personnel sont tenus de protéger les informations sensibles et confidentielles des clients, et ces données ne doivent être communiquées qu'aux personnes qui en ont légitimement besoin.

D'leteren respecte ses fournisseurs et partenaires commerciaux et honore ses engagements.

Les fournisseurs sont sélectionnés sur la base de critères neutres et objectifs comme le prix, la qualité, la performance, l'adéquation au besoin, le développement durable, ... Ces relations sont régies par le département Sourcing & Procurement qui ont pour but de garantir une égalité de traitement pour tous les fournisseurs et les sous-traitants. Toutes les mesures sont prises pour éviter les conflits d'intérêts.

D'leteren exige désormais de ses fournisseurs et sous-traitants qu'ils signent le Code de Conduite Fournisseurs et qu'ils se conforment strictement à toutes les prescriptions légales applicables à leurs activités et à l'environnement commercial.

Nos clients, nos fournisseurs et nos partenaires peuvent recourir, s'ils le jugent nécessaire, au système Alerte Intégrité de D'leteren accessible sur notre site [dieteren.be](http://dieteren.be).

Les marchés publics désignent l'achat de biens, services et travaux par des entreprises d'État et entités publiques. Ces contrats ont des exigences très spécifiques et sont soumis à des règles et procédures d'achat complexes. D'leteren se conforme aux lois et réglementations qui régissent les marchés publics et interdit tout comportement contraire à l'éthique.

## Lutte contre le blanchiment d'argent

Le blanchiment d'argent consiste à dissimuler la provenance de fonds acquis par le biais d'activités illicites, comme l'évasion fiscale, la corruption ou la fraude financière. Pour prévenir ce blanchiment, D'leteren fait affaire avec des partenaires de bonne réputation et réalise ses transactions financières dans le respect de toutes les lois et réglementations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent.

## Lutte contre la corruption

La corruption comprend toute action où une personne offre, promet, donne, sollicite ou accepte un avantage indu pour influencer l'action d'un autre dans le cadre de ses fonctions. Cela inclut notamment des pots-de-vin, des commissions illicites ou tout autre forme de rétribution, ou encore avoir recours à des tiers (sous-traitants, conseillers ou agents) pour mener ces actions. D'leteren a une tolérance zéro pour toute activité de corruption. Nous n'accepterons ni ne verserons aucun paiement pour garantir un avantage indu.



*Un client souhaite payer une partie de son véhicule en cash. Est-ce permis ?*

**Oui** à la condition que le paiement en espèces ne dépasse le montant de EUR 3.000.

*Lors d'un appel d'offres réalisé par le département Sourcing & Procurement, un fournisseur impliqué et avec lequel je pourrais être susceptible de collaborer s'il est sélectionné souhaite m'inviter au restaurant. Puis-je accepter ?*

**Non.**

Il est important de maintenir une distance professionnelle durant le processus d'appel d'offres. Accepter une invitation à un restaurant de la part d'un fournisseur impliqué dans un appel d'offres peut être perçu comme une tentative d'influence. Par conséquent, il est préférable de décliner cette invitation.

## Conflits d'intérêts

Un conflit d'intérêts survient lorsqu'un intérêt personnel entre en conflit avec les intérêts légitimes de D'leteren.

Il peut y avoir conflit d'intérêts si vos activités personnelles, sociales ou financières (ou celles des membres de votre famille ou de vos proches) entrent en conflit avec vos responsabilités professionnelles au sein de D'leteren. Afin de protéger D'leteren et vous protéger vous-même d'une apparence de conflit d'intérêts, vous êtes invité(e) à informer votre hiérarchie (par une notification écrite) de toute relation que vous pourriez avoir avec un client, un fournisseur ou un concurrent, que ces derniers soient déjà en relation avec D'leteren ou qu'ils soient de potentiels partenaires.

Les membres du personnel ne sont par ailleurs pas autorisés à utiliser les biens de l'entreprise, les informations ou leur position au sein de D'leteren pour leur enrichissement personnel ou celui de tiers. Il est également interdit de retirer des bénéfices personnels d'affaires ou d'opportunités d'investissement générées par D'leteren, en dehors des éventuels plans d'intéressement à long terme mis en place pour le management.

Pour éviter les conflits d'intérêts, les membres du personnel doivent faire preuve de bon sens et agir de manière appropriée dans toutes les situations où l'objectivité des décisions d'affaires pourrait être altérée.

Ne pas mettre un fournisseur en concurrence pour des raisons de « bonnes relations » ; accepter un cadeau d'un fournisseur et lui donner la préférence ; influencer un collègue pour obtenir pour une relation des conditions préférentielles pour l'achat d'un véhicule ; négocier un contrat qui fera de l'entreprise d'un ami proche un des fournisseurs de D'leteren ; faire appel à un fournisseur de l'entreprise pour des raisons privées ; .... sont des exemples de conflits d'intérêts qui peuvent entraîner une perte d'objectivité, une perception de dépendance ou avoir un impact défavorable sur l'accomplissement de votre travail au sein de D'leteren.

Si vous occupez une fonction d'administrateur et que vous êtes confronté(e) à une situation de conflits d'intérêts potentielle, vous êtes tenu(e) d'en informer le Département Juridique préalablement à la prise de toute décision afin que celui-ci puisse assurer le respect de la procédure prévue dans le Code des Sociétés et des Associations.

*Mon frère détient une participation dans une petite entreprise qui compte parmi les fournisseurs de D'leteren. Nous ne parlons pas affaires et je n'ai jamais été impliqué(e) dans la moindre décision concernant l'utilisation de ce fournisseur. Dois-je signaler l'existence de ce lien ?*



**Oui.**

**Votre lien pourrait créer l'apparence d'un conflit d'intérêts. Vous devez informer votre manager de l'existence de ce lien. Même s'il n'y a pas de conflit direct, l'apparence d'un conflit peut tout de même vous causer des problèmes ainsi qu'à D'leteren.**

## Cadeaux et divertissements

Les cadeaux et les invitations à certains événements que nous recevons de nos clients, fournisseurs, concessionnaires ou de tout autre partenaire, ou que nous offrons doivent rester dans des limites acceptables, tant au regard des pratiques commerciales raisonnables et tolérées que de la législation anti-corruption.

Les cadeaux de fin d'année usuels ou faveurs de petite valeur – c'est-à-dire de moins de 50 euros TVAC – reçus dans le cadre d'une pratique commerciale raisonnable, ainsi que les repas modestes occasionnels sont en principe acceptables à la condition qu'ils n'influencent en rien votre indépendance ou la défense des intérêts de D'Ieteren. En aucun cas, l'échange d'espèces et de quasi-espèces (titres ou chèques cadeaux, par exemple) n'est acceptable.

Si vous acceptez un cadeau ou une faveur d'un montant supérieur à 50 euros TVAC, vous devez le signaler à votre manager et en communiquer le prix. Un cadeau ne doit jamais être accepté si ce dernier influence votre jugement ou contrevient à la loi.

*Un fournisseur m'a offert un iPad en cadeau et l'a personnalisé avec mes initiales. Je sais que je ne devrais pas l'accepter mais je ne voudrais pas froisser le fournisseur, et puisque l'appareil est déjà gravé, puis-je le garder?*

**Non.**

Retournez l'article poliment auprès du fournisseur et expliquez la politique de D'Ieteren en vous référant au guide The WayWeWork.

→ *Suggestion*

*Mettez les cadeaux reçus en commun au sein de votre département. En plus d'être transparent(e) sur le sujet, ce sont des moments d'échange agréables entre collègues.*



*Dans le cadre de ma fonction, je suis en contact régulier avec les services d'un traiteur. Puis-je faire appel à ce traiteur pour le mariage de mon enfant ?*

**Non.**

Il est probable que le fournisseur souhaitera vous faire des conditions particulières car D'Ieteren est son client et vous lui serez redevable dans ce cas. Mais même si vous payez le prix du marché et n'en retirez aucun avantage personnel, la perception de votre indépendance vis-à-vis de ce fournisseur en souffrirait. Or cette perception est aussi essentielle.

## *Travail en parallèle et autres activités*

Parallèlement à leurs fonctions chez D'leteren, les membres du personnel sont libres de participer à des activités licites à condition qu'elles n'interfèrent pas avec la qualité de leurs prestations au sein de l'entreprise et n'impliquent pas la divulgation d'informations confidentielles. L'activité ne doit par ailleurs pas nuire à la qualité des prestations du membre du personnel sur son lieu de travail, ne peut être menée qu'en dehors de ses horaires de travail et ne peut impliquer l'utilisation d'équipements, de fournitures ou d'informations appartenant à D'leteren, sauf accord express et écrit de la direction.

En aucun cas, une activité exercée par un membre du personnel ne peut constituer une forme de concurrence déloyale vis-à-vis de D'leteren, y compris en dehors des heures de travail. Tout membre du personnel souhaitant débiter une activité complémentaire rémunérée doit en informer préalablement par écrit son HR Business Partner pour garantir le respect de ces règles.



## Contrôles internes

D'leteren s'engage à fournir des informations sincères et fidèles pour toutes les questions liées à la comptabilité et au reporting financier. Toute irrégularité peut avoir des conséquences graves pour l'entreprise comme pour les personnes responsables. En outre, à tous les niveaux de D'leteren, des membres du personnel prennent des décisions sur la base d'informations préparées par d'autres. Il est donc vital de disposer d'informations fiables pour assurer le développement de nos activités.

C'est pourquoi nous veillons chez D'leteren à tenir une comptabilité et des rapports qui reflètent avec exactitude l'ensemble de nos opérations et de nos transactions. Dans ce cadre, il va de soi que nous attendons des collaborateurs la transmission d'informations fiables, complètes, précises et documentées. Tout comme il va de soi que celles et ceux d'entre nous qui exercent une fonction de supervision de ces informations en assurent le suivi et le contrôle.

De plus, la prévention et la détection des fraudes sont fondamentales dans l'engagement de D'leteren à maintenir un comportement éthique et légal. La fraude est définie comme tout acte visant à tromper, voler ou mentir pour en tirer un avantage illicite. La fraude inclut, par exemple, le fait de soumettre des notes de frais falsifiées, détourner ou utiliser abusivement les actifs de la société, gérer ou exécuter des transactions ou paiements en espèces non autorisés,.... Tous les membres du personnel doivent donc s'assurer que les documents, rapports ou informations qu'elles/ils produisent soient précis, honnêtes, justes et adéquats.

Si vous constatez l'existence de rapports erronés, découvrez des transactions ou des pratiques de comptabilité douteuses impliquant D'leteren, vous devez informer le plus rapidement possible votre manager ou une des personnes occupant les fonctions reprises dans ce guide ou encore recourir au système Alerte Intégrité de D'leteren.



*Je suis responsable du suivi du budget dans mon service. Un(e) collègue m'a approché(e) récemment pour m'informer d'un dépassement de coûts sur un projet et indiqué souhaiter reporter certains de ces frais sur le prochain exercice financier quand le budget sera rétabli. Les coûts, au final, seront comptabilisés correctement. Est-il donc possible de reporter simplement ces coûts sur le prochain exercice fiscal?*

**Non.**

**Vous ne devez jamais fausser le calendrier des coûts. La comptabilisation des frais doit toujours être faite en temps opportun, avec exactitude et durant l'exercice financier où elles sont engagées. Une comptabilité inexacte ou faussée peut avoir de graves conséquences pour l'entreprise comme pour l'employé(e) concerné(e).**





Nous sommes  
une entreprise  
responsable

La mobilité est le moteur d'une société prospère, améliorant la vie sociale et constituant un pilier essentiel de notre croissance économique. La mobilité est notre métier, ce qui nous place en première ligne pour mettre notre expertise et notre savoir-faire au service de la société et de l'environnement.

Notre ambition est claire : devenir la référence en matière de mobilité durable et être une source d'inspiration pour le secteur. Nous voulons prendre aujourd'hui les décisions et les actions qui rendront les futures générations D'Ieteren reconnaissantes et fières de nous.

**Pour plus d'informations, reportez-vous à la stratégie ESG de l'entreprise et à sa politique de développement durable, disponible sur [dieteren.be](https://dieteren.be).**

## Protection de l'environnement

D'Ieteren est consciente de ses responsabilités envers l'environnement.

Notre ambition est d'accélérer la décarbonation de la mobilité en Belgique. Cela signifie réduire drastiquement la dépendance aux combustibles fossiles sur l'ensemble de notre chaîne de valeur d'ici 2030, promouvoir des solutions de mobilité bas carbone, prolonger le cycle de vie de nos produits et donc promouvoir une économie de partage et circulaire. Nous contribuerons ainsi à purifier l'air, à réduire la congestion routière et surtout, à limiter l'augmentation de la température mondiale en ligne avec les Accords de Paris.

**Project Zero est le plan climat de D'Ieteren que nous vous invitons à consulter sur [dieteren.be](https://dieteren.be).**



*En tant que membre du personnel, puis-je réellement contribuer à l'impact de notre entreprise sur l'environnement?*

### Effectivement,

chaque fonction doit veiller à ce que les préoccupations environnementales soient intégrées dans les décisions de tous les jours. De plus, des actions élémentaires telles qu'éteindre les lumières, imprimer le moins possible, recycler le papier et réduire les voyages d'affaires peuvent contribuer bénéfiquement à la protection de l'environnement.

## Construire un écosystème de mobilité inclusif

La mobilité permet la liberté de mouvement, les relations aux autres, l'accès à l'emploi, aux soins de santé, etc. Un choix de moyens de transport variés contribue à faciliter les déplacements, ce qui a un impact positif sur la qualité de vie. Dans une société où de plus en plus de personnes luttent pour trouver leur équilibre, l'importance d'une mobilité inclusive ne peut être sous-estimée.

C'est la raison pour laquelle nous veillons à construire un système de mobilité holistique, en associant les solutions de mobilité traditionnelles à de nouveaux moyens de transport, de nouvelles technologies et de nouveaux comportements. Nous voulons ainsi répondre aux besoins de mobilité du plus grand nombre en Belgique.

## Non-financement d'activités politiques

D'leteren se tient informé des questions et évolutions politiques qui peuvent impacter ses activités, mais ne financent aucune activité politique.

Le financement d'activités politiques est défini comme tout paiement versé à un parti, organisation ou homme/femme politique ou à un(e) candidat(e) à des élections. Un paiement peut être tout objet de valeur, notamment des biens, services, cadeaux, des prêts, le financement d'une réunion ou d'un événement politique, une campagne publicitaire, ou tout objet de valeur fourni à un(e) femme/homme, parti ou une organisation politique, tels que l'utilisation des bureaux d'une entreprise, un équipement informatique ou des fournitures de bureau. Nous ne versons aucune contribution à des partis, hommes/femmes ou organisations politiques.

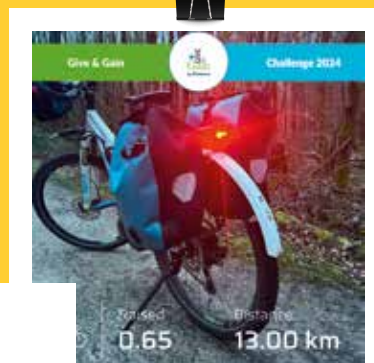
D'leteren respecte le droit de ses employé(e)s à participer au processus politique. Cependant, toutes ces activités doivent être engagées à titre personnel, en votre nom, sur votre temps et à vos frais. Il doit être clair que ces activités ne sont pas faites au nom de D'leteren.



## S'impliquer activement dans des initiatives communautaires locales afin de contribuer à une économie inclusive

D'leteren joue un rôle actif dans le monde associatif belge, par le biais de ses activités de mécénat et de sponsoring. Les causes caritatives soutenues sont, pour la plupart, en ligne avec les métiers de l'entreprise, ses valeurs et les spécificités de ses marques. Ces actions de mécénat et de sponsoring doivent avoir une finalité appropriée et ne doivent pas créer de conflits d'intérêts, réels ou apparents, ni viser à obtenir un avantage indu.

Face à une sollicitation croissante et dans un souci d'éthique et de transparence, D'leteren a défini sa politique de mécénat Give & Gain sur la base d'objectifs précis et de critères d'exclusion, d'éligibilité et préférentiels à respecter. Toutes les actions caritatives doivent être correctement consignées au travers du formulaire de don complété et transmis à [giveandgain@dieteren.be](mailto:giveandgain@dieteren.be).



  
by D'leteren





**Nous nous respectons  
les uns les autres**

**N**otre entreprise repose sur des personnes. Il s'agit de nos collègues, des clients que nous servons, ou encore de nos partenaires commerciaux. Chez D'leteren, nous nous engageons à fournir un environnement de travail inclusif, sain et sûr, dans lequel chacun est respecté et apprécié.

## Respect des droits humains

D'leteren est attaché au respect des lois régissant les droits humains et les pratiques de travail équitables.

Nous adhérons aux principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits humains.

Nous interdisons formellement à nos fournisseurs et sous-traitants la pratique de toutes formes de travail illégal, forcé ou obligatoire.



*J'ai récemment appris que l'un de nos fournisseurs avait fait la une des médias à cause d'allégations liées au travail d'enfants. D'leteren se préoccupe-t-elle du comportement d'un tiers extérieur ou puis-je simplement ignorer cette information ?*

**D'leteren interdit à ses fournisseurs et sous-traitants toute pratique de travail illégale ou forcée. Bien qu'il puisse ne s'agir que d'une allégation, vous devez en informer le Département Juridique afin que d'autres informations puissent être réunies sur les pratiques professionnelles de ce fournisseur en particulier.**



## Comportements sur le lieu de travail

D'leteren s'engage à promouvoir un environnement de travail dans lequel ses membres du personnel se respectent mutuellement. Les comportements incluant toute forme de harcèlement, d'intimidation, d'oppression, d'exploitation, de violence au sens large, de discrimination, de racisme, de sexisme ou d'homophobie ne peuvent en aucun cas être tolérés. Les membres du personnel doivent être en mesure de travailler et d'évoluer dans une atmosphère sûre et stimulante.

Si vous êtes témoin ou victime de discrimination, de comportements inappropriés ou de harcèlement, communiquez-le immédiatement à votre manager ou à toute personne qui occupe une des fonctions reprises dans ce guide. Gardez bien en tête qu'ignorer le problème ne le résoudra pas. Une notification rapide de toute conduite inappropriée permet d'y répondre rapidement et de maintenir un environnement sain.

Dans le cadre de notre engagement à maintenir un environnement professionnel et respectueux, il est essentiel que tous les employés adoptent une tenue vestimentaire appropriée. Le dress code au travail doit refléter notre image d'entreprise. Les tenues doivent être soignées, propres et adaptées au contexte professionnel, tout en respectant les normes de sécurité, le cas échéant. Les vêtements décontractés peuvent être acceptés dans certains cas, mais doivent toujours rester sobres et convenables.



## Égalité des chances, inclusion et non-discrimination

D'Ileteren offre une égalité d'accès à l'emploi à ses membres du personnel et aux candidat(e)s qualifié(e)s pour que chacun(e) puisse apporter sa contribution et réussir au sein de D'Ileteren. Le recrutement, la formation et le développement personnel de personnes d'horizons différents sont un atout majeur pour l'entreprise.

Toutes les décisions relatives à l'emploi, notamment l'embauche, l'évaluation de la performance, la promotion, la formation, la rémunération et le développement, seront prises sur la seule base de facteurs objectifs comme le mérite, les qualifications, la performance et d'autres considérations professionnelles. D'Ileteren interdit toute forme de discrimination liée à l'âge, au genre, l'origine ethnique, la nationalité, la religion, la santé, au handicap, à la situation matrimoniale, aux préférences sexuelles, aux convictions politiques ou philosophiques, à l'appartenance syndicale, ou liée à d'autres caractéristiques protégées par les lois et les réglementations en vigueur.

## Diversité au travail et signes religieux ou convictionnels

Chez D'Ileteren, nous valorisons et respectons la diversité culturelle et religieuse des collaborateurs.

D'Ileteren s'engage à maintenir un environnement de travail inclusif, où le respect et l'acceptation de chacun sont primordiaux, dans la mesure où cela n'entrave pas la capacité de la société à garantir un environnement de travail sûr. Le port des signes religieux ou convictionnels est dès lors autorisé.

Cependant, aucun signe religieux ou convictionnel ne peut compromettre la sécurité des membres du personnel sur le lieu de travail et toute personne doit rester identifiable. Par ailleurs, les membres du personnel sont tenus de respecter les restrictions qui pourraient être imposées dans le cadre de collaborations externes.

Enfin, les signes extérieurs d'adhésion à une tendance politique ne sont pas permis.

*Si des questions se posent, elles peuvent être adressées au Département RH.*

## Santé et sécurité

La mise en œuvre de normes de sécurité rigoureuses et leur amélioration constante font partie intégrante de l'éthique au travail et de notre engagement. D'leteren offre sur ses sites des conditions de travail qui visent à assurer la sécurité et la santé de ses membres du personnel et de ses contractants.

Chacun a la responsabilité de veiller à ce que les activités qui dépendent de lui soient exercées en conformité avec les réglementations générales qui sont d'application ainsi qu'avec les règles particulières à D'leteren, et de signaler toutes situations problématiques ou équipements dangereux.

De plus, D'leteren reconnaît la nécessité d'un équilibre approprié entre vie privée et vie professionnelle et met en place, le cas échéant, différentes initiatives au bénéfice du bien-être et de la santé de ses collaborateurs.

La sécurité des collègues, des clients et du public peut dépendre de notre capacité à penser clairement et à réagir rapidement. Être sous l'influence de l'alcool ou de drogues ou prendre des médicaments de manière inappropriée peut diminuer la capacité à effectuer un travail en toute sécurité et est donc interdit pendant les horaires de travail, dans les locaux de l'entreprise ou lors de l'utilisation d'un véhicule de société.

Lors d'organisations d'événements internes ou externes, aucun alcool fort ne sera proposé. Seuls les vins, champagnes ou bières peuvent y être consommés mais avec modération.

Le respect du code de la route lors de vos déplacements professionnels ou d'essais de véhicules par exemple est également un élément-clé dans notre engagement éthique. Nous insistons pour que vous le respectiez et, en l'occurrence, ne mettiez personne en danger, y compris vous-même.



## Protection des données personnelles

Nous garantissons la confidentialité et la sécurité des données personnelles de nos membres du personnel, nos clients et des autres personnes avec lesquelles nous traitons. Les données personnelles ne peuvent être utilisées qu'à des fins commerciales légitimes et dans le respect de la législation en vigueur.

Ainsi, aucune donnée personnelle ne sera communiquée à des tiers sauf si cela est nécessaire et autorisé par la loi. Dans le cadre de l'exécution de votre fonction, vous aurez peut-être accès aux données personnelles d'autres personnes. L'accès à ces données est limité aux membres du personnel qui ont une raison légitime de traiter ces informations au nom de D'Ieteren compte tenu de la nature et de l'étendue de leur fonction et de leurs responsabilités professionnelles.

Il incombe à chaque membre du personnel de prendre des mesures pour éviter que des données personnelles ne soient gérées ou utilisées d'une manière inappropriée ou divulguées.

Le Privacy Office de D'Ieteren se tient à votre disposition pour toute question que vous pourriez avoir sur le sujet. Si vous soupçonnez l'existence d'une atteinte à la sécurité des données de D'Ieteren, signalez-le le plus rapidement possible à l'adresse [privacyoffice@dieteren.be](mailto:privacyoffice@dieteren.be).

*Ma sœur lance sa propre entreprise et m'a demandé de lui procurer les coordonnées de mes collègues pour alimenter sa liste d'adresses professionnelles. Je pense que ce qu'elle vend pourrait les intéresser. Puis-je lui communiquer leurs noms et adresses e-mail?*

## Non.

Vous ne pouvez pas communiquer ces informations. Votre sœur devra trouver un autre moyen pour se constituer une clientèle. Les noms et adresses e-mail des collaborateurs sont des données personnelles et ne peuvent être traités par D'Ieteren qu'à des fins professionnelles légitimes.





# Protection des actifs de D'Ieteren

**N**ous attendons des membres du personnel qu'ils utilisent les biens de D'Ieteren de manière responsable. Ceux-ci n'englobent pas seulement les biens physiques, comme les locaux, les marchandises, les fournitures, les véhicules, les équipements, le mobilier, les réseaux informatiques, ... mais aussi les éléments intangibles comme le temps de travail, l'image de D'Ieteren et de ses marques, les idées, les créations et les concepts. La protection des actifs concerne également les listes de clients et de fournisseurs et d'autres données relatives aux marchés.

Tous les droits relatifs aux biens et informations générés ou acquis dans le cadre du travail du membre du personnel dans l'entreprise demeurent la propriété exclusive de celle-ci, sauf disposition contraire de la loi.

## Utilisation des ressources IT de l'entreprise

D'Ieteren fournit des outils de communication tels qu'ordinateurs, imprimantes, e-mails et téléphones, qui doivent servir principalement à des fins de travail.

Les données professionnelles sur les appareils personnels reliés au réseau de D'Ieteren lui appartiennent et seront supprimées lorsque le membre du personnel partira de l'entreprise.

L'utilisation des moyens de communication s'appuie sur le constat que la vie privée et la vie professionnelle sont étroitement liées et qu'un juste équilibre entre les deux est bénéfique à la fois à D'Ieteren et à ses membres du personnel. Par conséquent, une utilisation personnelle est autorisée dans la limite du raisonnable et du nécessaire selon les circonstances, et ne doit pas entraver vos obligations professionnelles.



## Respect des informations confidentielles

La protection des informations confidentielles relatives au personnel, aux clients, aux partenaires commerciaux et aux fournisseurs est un engagement-clé. Nous voulons protéger ces informations confidentielles contre toute divulgation ou tout accès non autorisé.

Par ailleurs, la protection des informations relatives aux prix, aux contrats des fournisseurs, aux stratégies commerciales et marketing, à la propriété intellectuelle, aux litiges et aux risques nous permet de protéger notre position concurrentielle et constitue un facteur essentiel de notre réussite.

Tous les membres de notre personnel sont tenus de préserver et de protéger la confidentialité des informations relatives à D'leteren même après cessation du contrat de travail.

Nous avons tous connaissance d'informations confidentielles dans l'exercice de notre fonction. Celles-ci peuvent porter sur une stratégie commerciale, une donnée économique ou encore sur la situation personnelle de nos collaborateurs, de nos clients, de nos actionnaires ou de nos concessionnaires. Un tel contexte nous impose de prendre toutes les mesures utiles pour empêcher l'accès à de telles informations, par exemple, en sécurisant notre PC ou notre smartphone par des mots de passe efficaces ou encore en ne tenant pas de conversations professionnelles (téléphoniques ou autres) dans les lieux publics.

Faites preuve de prudence et si vous n'êtes pas certain(e) de pouvoir divulguer ces informations, demandez conseil à votre manager.

## Délits d'initiés

Il arrive que des collaborateurs disposent, du fait de leur activité professionnelle, d'une information non connue du public qui, si elle était divulguée, serait de nature à influencer le cours de bourse de l'action de D'leteren Group. La simple divulgation de telles informations, en interne ou à l'extérieur, tombe sous le coup de la loi. A fortiori, l'acquisition ou la vente d'actions ou d'autres titres de la société (en direct ou par personne interposée) est interdite aux détenteurs d'informations de cette nature, tant que celles-ci ne seront pas rendues publiques. Seules les informations déjà publiques (disponibles sur [www.dieteren.com](http://www.dieteren.com)) peuvent être transmises ou commentées. Toute autre information commerciale ou financière ne peut être divulguée sans autorisation préalable. La communication de telles informations suit par ailleurs des règles strictes et est réservée à quelques personnes formellement autorisées.

Les règles relatives aux informations d'initiés s'appliquent également aux informations que vous pouvez être amené(e) à apprendre sur d'autres sociétés cotées en Bourse, notamment des clients, des fournisseurs et des partenaires d'affaires.

## Bon à savoir

Il est interdit de divulguer ou d'utiliser à des fins personnelles des secrets commerciaux ou confidentiels, que ce soit pendant ou après le contrat de travail avec D'leteren. Cette interdiction s'applique aussi dans le cadre de la mobilité interne au sein du groupe. Les informations confidentielles obtenues dans une entité du groupe ne peuvent pas être utilisées dans une autre. Toute violation de cette obligation de confidentialité est une infraction légale et contractuelle, pouvant entraîner des sanctions pour l'employé et pour D'leteren, notamment de la part de l'Autorité de la Concurrence.



## Utilisation de l'intelligence artificielle

L'utilisation des outils d'intelligence artificielle (IA) chez D'leteren représente une formidable opportunité pour améliorer notre efficacité et innover dans nos services. Cependant, il est essentiel que nous utilisions ces technologies de manière éthique et responsable.

L'IA doit toujours être employée en respectant la confidentialité des données et les normes de sécurité les plus strictes. De plus, les résultats produits par l'IA doivent être systématiquement challengés et vérifiés pour garantir leur exactitude et leur intégrité. Ensemble, nous devons veiller à ce que l'IA serve l'intérêt de tous.

ChatGPT est un modèle de langage développé par OpenAI qui peut générer du texte de manière conversationnelle. Il peut être utilisé pour une variété d'applications, y compris l'éducation, le service client, et le divertissement. Restez néanmoins vigilant car ChatGPT opère en dehors de l'environnement protégé de D'leteren.

### Bonnes pratiques pour utiliser ChatGPT

Toujours vérifier les politiques de confidentialité et de gestion des données de la plateforme par laquelle vous accédez à ChatGPT.

Éviter les Informations Sensibles : éviter de partager des informations sensibles ou sensibles à moins que vous soyez sûr que les mesures de confidentialité sont adéquates.

Utilisation de Services Sécurisés : pour des besoins spécifiques, opter pour des services sécurisés ou des services dédiés qui garantissent une meilleure protection des données.



## Communication

D'leteren, au travers de ses marques et de ses développements, déploie une communication active auprès des clients, journalistes, leaders d'opinion, investisseurs et le public en général. Elle est un élément essentiel dans la préservation de l'image et de la réputation de l'entreprise.

Pour ces raisons, la communication avec les media est du seul ressort du Service de Relations Publiques et de la Direction Générale. Si vous recevez une demande d'interview ou d'informations d'un journaliste, nous vous demandons d'en avertir le Service de Relations Publiques (notamment via l'adresse [public.relations@dieteren.be](mailto:public.relations@dieteren.be)) et de vous coordonner avec celui-ci. Si la demande émane d'un analyste ou investisseur financier, merci de la transférer au service de communication financière de D'leteren Group.

Dans un souci de cohérence et de validité de l'information, les documents destinés à une publication large, en interne et/ou à l'extérieur de D'leteren, doivent être approuvés par le service communication adéquat ou être élaborés en collaboration avec lui. En cas de crise, relayez directement les informations utiles en votre possession à la Direction Générale et appliquez scrupuleusement les directives de communication qui seront données.

## Utilisation des réseaux sociaux

Les media sociaux sont pour nous un outil important de marketing. Les membres du personnel de D'leteren doivent faire preuve de prudence quand ils diffusent des informations de l'entreprise sur des réseaux sociaux internes ou externes.

Si vous représentez des produits et services de D'leteren sur les réseaux sociaux, dites que vous travaillez pour D'leteren. Limitez-vous à vos domaines d'expertise. Toutes vos déclarations doivent être exactes et ne pas être trompeuses. Si vous quittez D'leteren, n'oubliez pas de mettre à jour vos informations professionnelles.

Ne révélez sous aucune condition des informations confidentielles. Si vous publiez la description de vos responsabilités sur LinkedIn, veillez à ne pas révéler d'informations sur des produits encore confidentielles. Les sujets interdits incluent les litiges ainsi que les informations financières et sur les produits qui n'ont pas encore été publiés. Veillez également à respecter les lois sur les marques commerciales, le copyright et le droit à l'image.





Moving people ▶ forward

**D'leteren**

**D'leteren Automotive SA/NV**

Rue du Mail 50, 1050 Ixelles  
dieteren.be