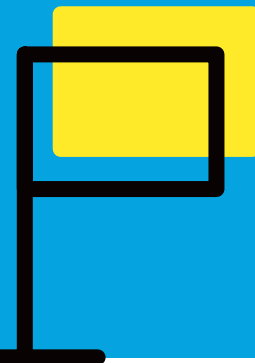
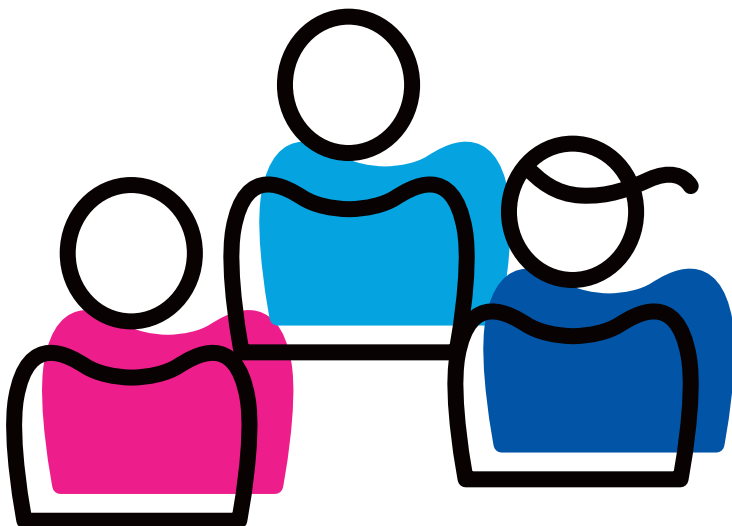


# The Way We Work



Notre guide  
pour une conduite  
éthique et responsable



# SOMMAIRE

## 01 Comment utiliser le guide de conduite ?

## 02 Message

### The WayWeWork sur le lieu de travail

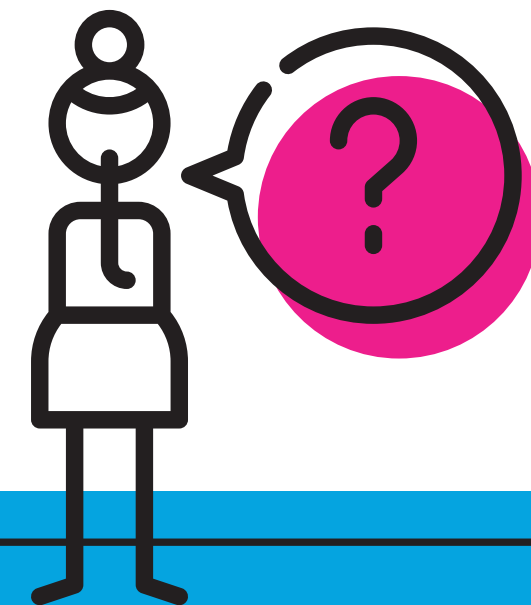
- 04 Les comportements sur le lieu de travail
- 05 Égalité des chances
- 06 Sécurité et santé
- 07 Conflits d'intérêts
- 08 Protection et usage acceptable des biens de l'entreprise
- 09 Communication avec le public

### The WayWeWork dans la conduite de nos affaires

- 10 Respect de la libre concurrence
- 11 Confidentialité
- 12 Tenue de rapports fidèles et fiables
- 13 Relations avec les fournisseurs et les partenaires
- 14 Cadeaux et divertissements
- 15 Engagements externes de D'leteren Auto

## 16 Questions

# Comment utiliser le guide de conduite ?



Ce guide s'applique à chaque membre du personnel. Nous attendons aussi des tiers agissant pour notre compte qu'ils suivent les principes repris dans ce guide. Chaque collaborateur ou tiers doit se familiariser avec le contenu du guide et agir en s'y conformant. Il appartient également aux managers de le promouvoir et de démontrer par l'exemple l'application de ses principes, tant en interne qu'en externe.

The WayWeWork fournit des orientations générales et n'est pas un document exhaustif prévoyant toutes les situations auxquelles seront confrontés les collaborateurs dans leur quotidien professionnel. Il n'écarte pas la nécessité de faire preuve de bon sens ou de jugement professionnel. En revanche, le guide met en exergue les principes directeurs à respecter et à traduire dans toutes les décisions et actions prises. Ces principes sont la base également des politiques et des procédures de l'entreprise

auxquelles les collaborateurs doivent aussi se familiariser. Des infractions à ce guide peuvent constituer une faute professionnelle et être sanctionnées conformément au règlement du travail et à la législation en vigueur.

Une liste de questions & réponses illustrant la mise en application pratique de ce guide sera mise à disposition sur l'Intranet au fur et à mesure des situations rencontrées et communiquées par les collaborateurs au Comité Ethique. Par ailleurs, les collaborateurs sont encouragés à poser des questions lorsqu'ils ont besoin d'éclaircissements et à oser s'exprimer lorsqu'ils sont préoccupés par des problèmes d'éthique ou de comportement. En aucun cas, un collaborateur qui procède à un signalement ne fera l'objet de représailles. Toute personne, quelle que soit sa position hiérarchique, qui tenterait d'exercer des représailles sera passible de sanctions.

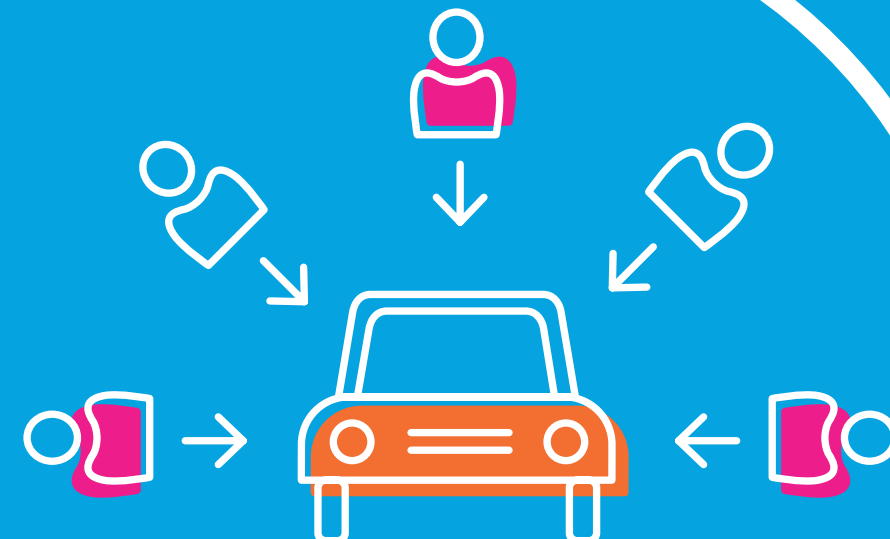
# Chers Collègues, Chères Dietereniennes, Chers Dietereniens,



Notre culture d'entreprise a toujours été vivante et source de progrès. Elle a contribué à bâtir notre réputation et notre succès. Cette culture se fonde sur nos valeurs et nos principes éthiques.

Nos valeurs ont toujours guidé nos décisions liées aux stratégies à mettre en œuvre et aux actions à mener au quotidien. C'est sur cette base que nous continuerons à construire notre futur ambitieux face aux changements qui se profilent dans notre secteur, en développant des solutions innovantes, responsables et pérennes au bénéfice de nos clients, de notre personnel, de nos partenaires et autres parties prenantes. Nous voulons continuer à marquer l'histoire de la mobilité en Belgique et garantir notre réputation de « savoir-faire » mais également de « savoir-être ».

C'est la raison d'être de notre guide de conduite The WayWeWork. Celui-ci reprend nos principes éthiques

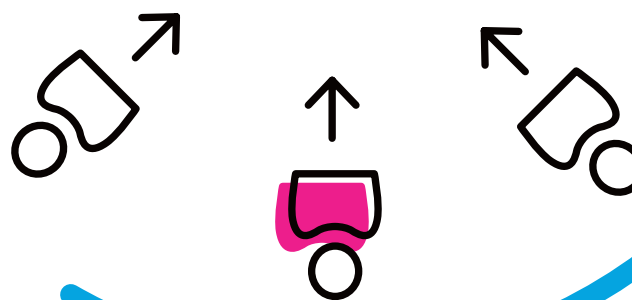


fondamentaux et illustre comment les mettre en pratique dans des situations parfois délicates. En tant que CEO, j'attache personnellement beaucoup d'importance à la qualité des relations de travail et je suis dès lors fier de partager avec vous notre guide de conduite. J'invite chacun d'entre vous à s'en approprier le contenu et le faire vivre au jour le jour. The WayWeWork est notre « marque de fabrique » qui fait de nous une communauté dynamique, intègre et responsable.

Si vous avez des questions ou voulez savoir comment le guide s'applique à votre travail quotidien, prenez le temps de demander conseil à l'une ou l'autre des personnes qui occupent les fonctions citées dans ce document.

Je vous souhaite une très bonne lecture de la nouvelle version de The WayWeWork.

**Denis Gorteman**  
CEO Dieteren Auto

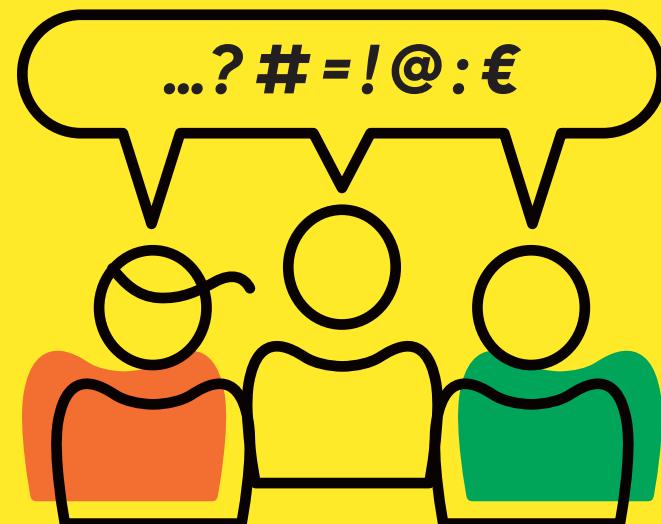


# SUR LE LIEU DE TRAVAIL

## 1 | LES COMPORTEMENTS SUR LE LIEU DE TRAVAIL

D'Ileeren Auto s'engage à promouvoir un environnement de travail dans lequel ses collaborateurs 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 collaborateurs doivent être en mesure de travailler et d'apprendre dans une atmosphère sûre et stimulante.

Par ailleurs, nous sommes persuadés qu'un environnement de travail ouvert sous-entend que chaque collaborateur adopte, dans l'exécution de son travail, une attitude neutre sur les plans religieux ou philosophique vis-à-vis des collègues, clients et fournisseurs. Le port de signes extérieurs ostensibles d'adhésion à un parti politique, une religion ou une philosophie est donc à proscrire pendant l'exécution du travail



Si vous êtes témoin ou victime de discrimination, de comportements inappropriés ou de harcèlement, communiquez-le immédiatement à votre manager, à toute personne qui occupe une des fonctions reprises à la page 16 de ce guide ou encore au conseiller en prévention aspects psychosociaux d'Attentia. Pour de plus amples informations sur la procédure à suivre, consultez la page « Risques Sociaux » disponible sur l'intranet. 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.

## 2 | ÉGALITÉ DES CHANCES

Le traitement équitable et l'égalité des chances sont des garanties que D'Ileeren Auto veut offrir à ses collaborateurs. Dans les décisions en matière d'emploi - par exemple les promotions, transferts, accords contractuels, rémunérations ou formations -, la compétence, la performance et la fonction occupée par la personne priment sur toute autre considération. Nous nous efforçons d'offrir à nos collaborateurs différentes opportunités stimulantes et enrichissantes pour leur développement personnel et professionnel.



## 3 | SÉCURITÉ ET SANTÉ

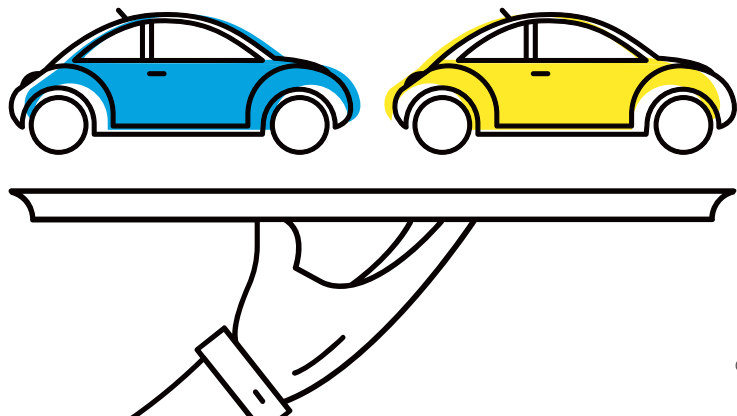
La mise en œuvre de normes de sécurité rigoureuses et leur amélioration constante font partie intégrante de l'éthique au travail et de notre engagement. D'Ieteren Auto offre sur ses sites des conditions de travail qui visent à assurer la sécurité et la santé de ses collaborateurs et de ses contractants. 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'Ieteren Auto, et de signaler toutes situations problématiques ou équipements dangereux.

Par ailleurs, D'Ieteren Auto reconnaît la nécessité d'un équilibre approprié entre vie privée et vie professionnelle et met en place différentes initiatives au bénéfice du bien-être et de la santé de ses collaborateurs (formation de prévention contre le burn-out, check-up médical pour les collaborateurs de 50 ans et plus, possibilité de télétravail,...).



**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 ou champagnes 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.**



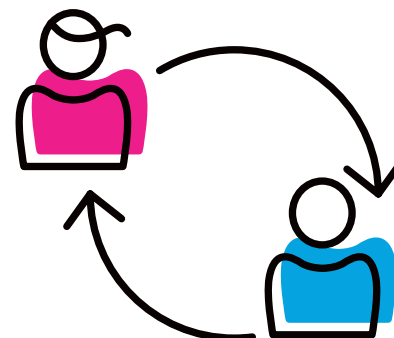
## 4 | CONFLITS D'INTÉRÊTS

Tout collaborateur est susceptible de se trouver confronté à des situations dans lesquelles son intérêt personnel – ou celui des personnes physiques ou morales auxquelles il est lié ou dont il est proche – peut ne pas converger avec les intérêts de D'Ieteren Auto.

Afin de protéger D'Ieteren Auto et se protéger eux-mêmes d'une apparence de conflit d'intérêts, les collaborateurs sont

- **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 ;**
- **négoier un contrat qui fera de l'entreprise d'un ami proche un des fournisseurs de D'Ieteren Auto ;**
- **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 chez D'Ieteren Auto.



encouragés à informer leur hiérarchie de toute relation qu'ils pourraient avoir avec un client, un fournisseur ou un concurrent, que ces derniers soient déjà en relation avec D'Ieteren Auto ou qu'ils soient de potentiels partenaires. De manière plus générale, les collaborateurs doivent éviter toute implication dans des transactions ou activités pouvant être considérées comme constituant ou donnant lieu à un conflit d'intérêts et, le cas échéant, confier le dossier ou la prise de décision à une ou plusieurs personnes qui n'ont pas de conflits d'intérêts.

Les collaborateurs ne sont pas autorisés à utiliser les biens de l'entreprise, les informations ou leur position au sein de D'Ieteren Auto 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'Ieteren Auto.

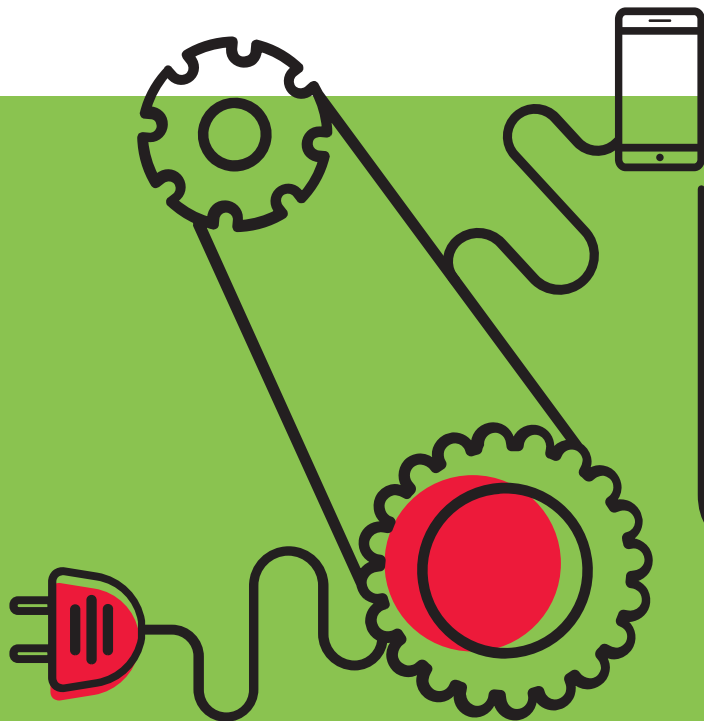
**Parallèlement à leurs fonctions chez D'Ieteren Auto, les collaborateurs sont libres de participer à des activités licites à condition qu'elles n'interfèrent pas avec la qualité de leurs prestations au sein de l'entreprise et n'impliquent pas la divulgation d'informations confidentielles. L'activité ne doit par ailleurs pas nuire à la qualité des prestations du collaborateur 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'Ieteren Auto. Elle ne peut en outre constituer une forme de concurrence déloyale, directe ou indirecte.**



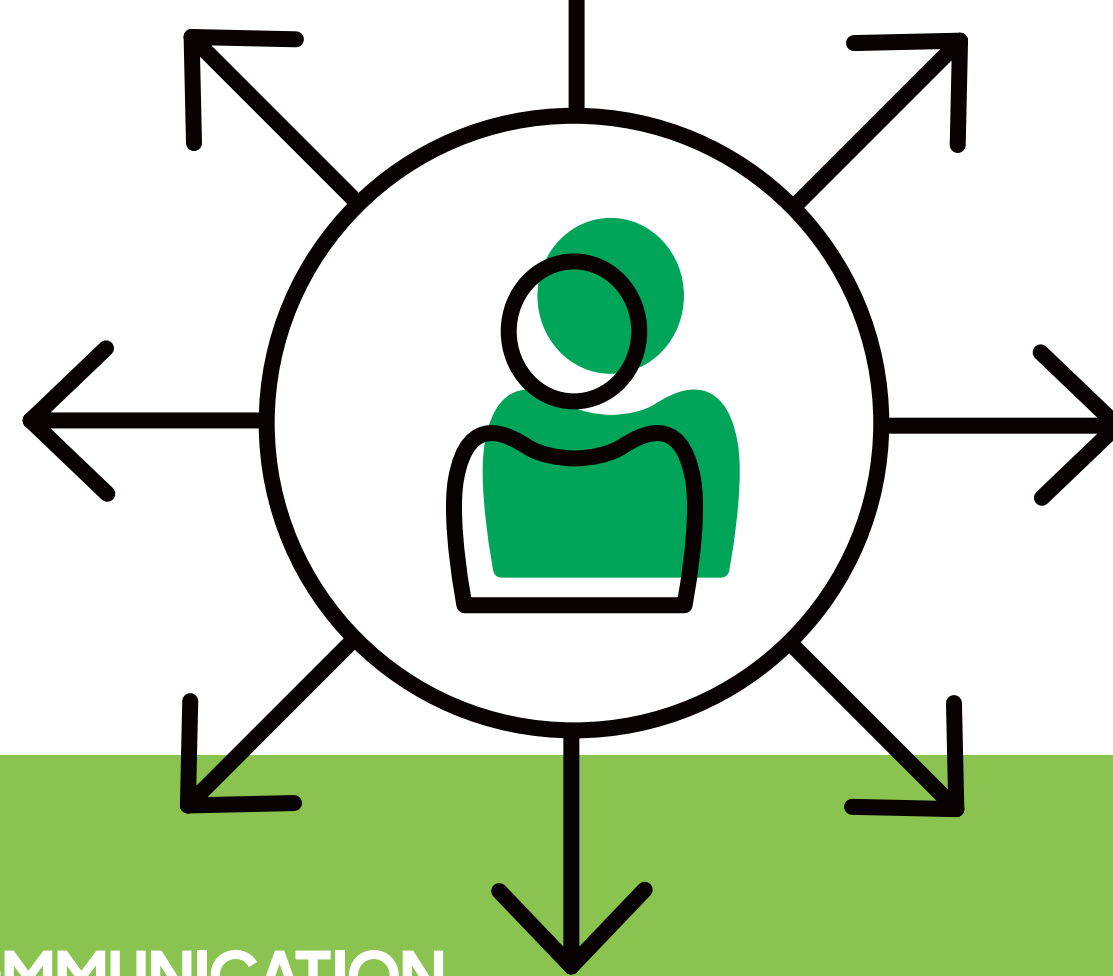
## PROTECTION ET USAGE ACCEPTABLE DES BIENS DE L'ENTREPRISE

Nous attendons des collaborateurs qu'ils utilisent les biens de l'entreprise 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 téléphoniques et informatiques,... mais aussi les éléments intangibles comme le temps de travail, l'image de D'leteren Auto et de ses marques, les idées, les créations et les concepts.

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



L'utilisation à titre personnel d'ordinateurs et d'autres équipements de communication est autorisée si elle se conforme aux réglementations existantes et si elle n'interfère pas avec les performances professionnelles. Cette utilisation ne doit en aucun cas être excessive, poursuivre un but de gain personnel ou des fins illégales, ni présenter un quelconque caractère abusif ou offensant.



## COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

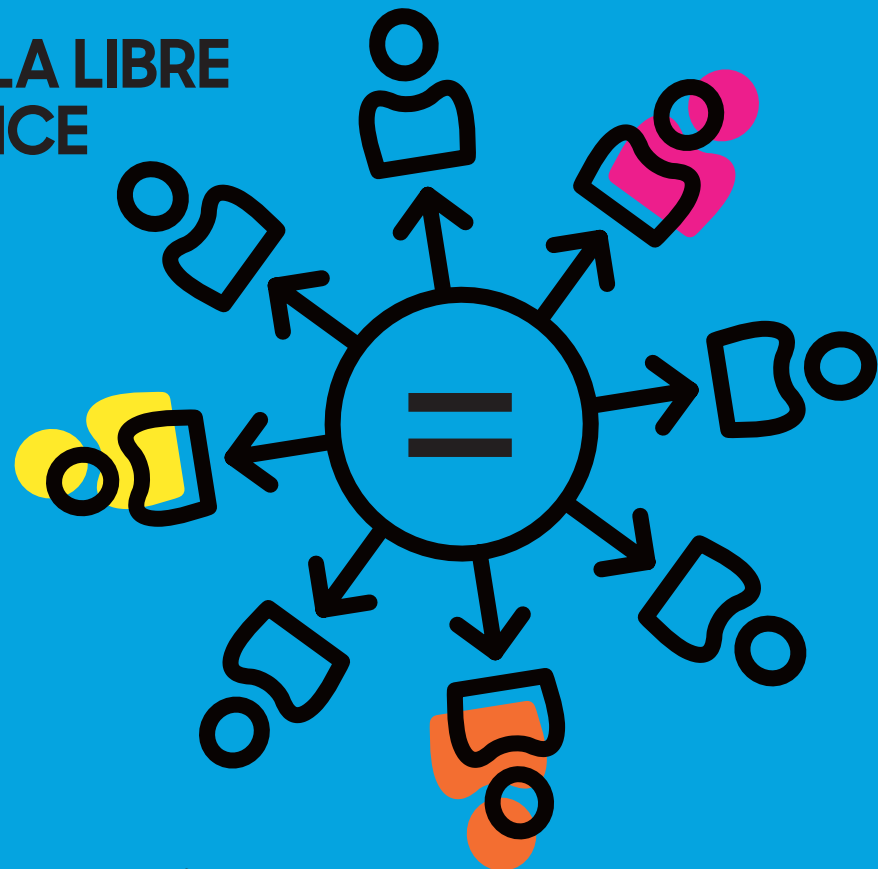
D'leteren Auto respecte la vie privée et les relations sociales de ses collaborateurs. En outre, toute référence publique à l'entreprise ou à ses employés, personnellement ou par le biais des réseaux sociaux, doit être en conformité avec les termes de ce guide de conduite.

Seuls les collaborateurs autorisés à communiquer au nom de l'entreprise ont le droit de s'adresser aux médias, actionnaires, analystes financiers et public en général. Si vous avez des questions en matière de communication, nous vous conseillons de prendre contact avec le CSR & Communication Manager de l'entreprise.

# DANS LA CONDUITE DE NOS AFFAIRES

## 1 | RESPECT DE LA LIBRE CONCURRENCE

D'leteren Auto veut se démarquer de la concurrence grâce à son service, aux prix facturés et à la fidélité que ses clients lui témoignent. Nous croyons en une concurrence loyale et ouverte. Nous souhaitons réussir de manière éthique et avec la plus haute intégrité. D'leteren Auto ne conclut donc pas d'ententes commerciales qui faussent, éliminent ou découragent la concurrence ou qui procurent des avantages concurrentiels.



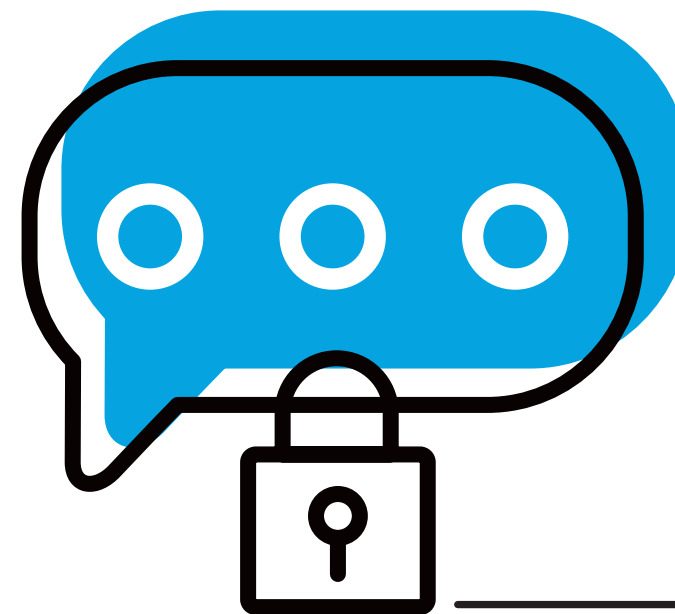
## 2 | CONFIDENTIALITÉ

La protection des informations confidentielles relatives à notre personnel, nos clients, nos partenaires commerciaux et nos fournisseurs est un de nos engagements majeurs. Nous voulons protéger ces informations confidentielles contre tout accès ou toute divulgation non autorisés. 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.

Le collaborateur est tenu de préserver et de protéger la confidentialité des informations relatives à l'entreprise même après cessation de son contrat de travail avec cette dernière.

### LE DÉLIT D'INITIÉ

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 D'leteren s.a.. 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.



**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 ordinateur et notre téléphone portable par des mots de passe efficaces, en ne tenant pas de conversations professionnelles (téléphoniques ou autres) dans des lieux publics ou en classant nos documents confidentiels en lieu sûr.**





## TENUE DE RAPPORTS FIDÈLES ET FIABLES

A tous les niveaux de D'Ieteren Auto, des collaborateurs prennent des décisions sur 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 notre politique consiste 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.

**Si vous constatez l'existence de rapports erronés, découvrez des transactions ou des pratiques de comptabilité douteuses impliquant l'entreprise, vous devez d'informer le plus rapidement possible votre manager ou une des personnes occupant les fonctions reprises en page 16 de ce guide.**



## RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS ET LES PARTENAIRES

D'Ieteren Auto respecte ses partenaires commerciaux et honore ses engagements. Nous attendons de nos fournisseurs et de nos partenaires qu'ils se conforment à toutes les lois et réglementations régissant leurs activités. Ils sont également encouragés à adhérer à l'esprit de ce guide de conduite dans leurs activités.







## 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 – 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 notre indépendance ou la défense des intérêts de D'leteren Auto.

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, 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.**



## ENGAGEMENTS EXTERNES DE D'ETEREN AUTO

D'leteren Auto adopte à l'extérieur un comportement :

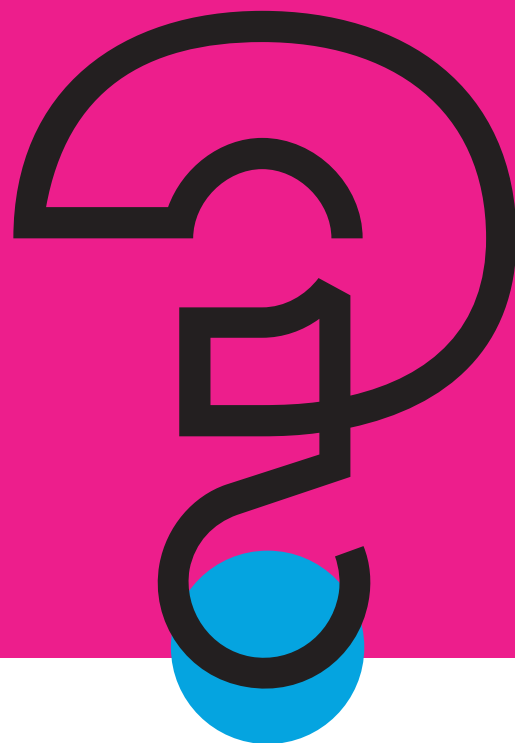
- respectueux de son environnement et de ses communautés;
- désireux d'entreprendre et d'œuvrer au service du progrès.

Promouvoir une mobilité fluide, accessible et confortable est l'engagement phare de D'leteren Auto. Pour y parvenir, nous agissons sur notre offre de produits et de services. Dans l'exercice de nos activités, nous sommes responsables de la bonne gestion des ressources naturelles que nous utilisons et consommons. En outre, nous nous devons de respecter toutes les lois et réglementations environnementales en vigueur dans les régions dans lesquelles nous sommes actifs.

D'leteren Auto s'efforce depuis plusieurs années d'apporter des contributions positives dans ses communautés environnantes. La politique de mécénat Give&Gain de D'leteren Auto a pour objectifs de s'engager en toute cohérence dans des causes proches de ses métiers, là où l'entreprise peut apporter une réelle valeur ajoutée et d'encourager les actions de solidarité auprès de ses collaborateurs (plus d'informations sur [www.giveandagain.dieteren.com](http://www.giveandagain.dieteren.com)).

# QUESTIONS

Si vous doutez du meilleur comportement à adopter dans une situation spécifique, que vous avez connaissance d'un problème d'éthique ou de conformité, ou que vous estimez de bonne foi que des problèmes de non-conformité existent chez D'leteren Auto, vous pouvez vous adresser à votre supérieur hiérarchique ou au directeur de votre département.



## LES QUESTIONS QUI PEUVENT VOUS AIDER À PRENDRE UNE DÉCISION

- Mon comportement pourrait-il nuire à la réputation de D'leteren Auto ?
- Comment mon action serait-elle perçue si elle était en première page du journal de demain ?
- Comment ma famille ou mes amis percevraient-ils ma décision ?
- Serais-je à l'aise si quelqu'un me traitait de la même manière ?
- Ai-je demandé conseil aux bons interlocuteurs ?

## LES PERSONNES EXERÇANT LES FONCTIONS CI-APRÈS SONT ÉGALEMENT À VOTRE DISPOSITION SI VOUS LE SOUHAITEZ.

- CEO\* D'leteren Auto
- Chief Human Resources Officer D'leteren Auto
- Director Legal Advising\* D'leteren Auto
- Head of Internal Audit\* D'leteren Auto
- Social Relations Manager D'leteren Auto
- HR Legal Expert\* D'leteren Auto
- HR Social Service D'leteren Auto
- Administrateur Délégué Groupe D'leteren
- Conseiller en prévention aspects psychosociaux Attentia (02/ 738 75 31 - email : psy.prev@attentia.be)

\* Membres du Comité Ethique de D'leteren Auto

La confidentialité et le respect seront appliqués à chacune des situations présentées.

