



Code de conduite





Le mot du Directeur général



Alejandro Forbes
Directeur général du Groupe CAT

CAT entend devenir le leader incontesté de son industrie dans les prochaines années. Pour y parvenir, notre groupe construit son développement autour de 6 valeurs essentielles, chacune étant animée par des principes d'action et de comportement mis en œuvre par ses dirigeants et ses salariés.

Ces valeurs constituent le fondement des rapports de confiance qui doivent exister entre l'entreprise, ses clients, ses fournisseurs et ses actionnaires ainsi qu'entre les membres de son personnel. Parmi ces valeurs, l'éthique occupe une place prépondérante.

L'éthique doit façonner notre travail et notre réputation. Parce que nous sommes chaque jour plus nombreux et présents sur des territoires toujours plus vastes, il est essentiel que cette valeur, que nous partageons souvent par oral et au quotidien, soit formalisée dans un document qui exprime concrètement nos responsabilités.

Ce document doit guider nos actions, inspirer nos choix et faire vivre nos valeurs dans tous nos actes quotidiens. Notre devoir à tous est d'agir conformément aux règles de conduite qu'il contient et qui sont garantes de notre intégrité.

Je compte sur chacun d'entre vous pour les respecter et les transmettre. C'est en portant des valeurs fortes et en respectant l'éthique que nous serons une entreprise exemplaire, un groupe qui inspire à chacun confiance et respect.

PARTAGEONS NOTRE CULTURE D'ENTREPRISE



VISION

Devenir le leader incontesté de notre industrie

MISSION

Bâtir une croissance saine et durable pour tous

VALEURS



RÉSULTAT & PROFIT

Pensons valeur ajoutée et résultats pour garantir le développement et la pérennité de l'entreprise



SATISFACTION CLIENT

Respectons nos engagements qualité / service pour développer une relation durable avec chacun de nos clients



ENGAGEMENT

Investissons-nous au quotidien avec enthousiasme et détermination pour réussir nos missions et atteindre les objectifs de l'entreprise



ÉTHIQUE

Soyons intègres, justes, respectueux et solidaires



INNOVATION

Anticipons les défis de demain, par notre créativité et notre proactivité, pour garder une longueur d'avance sur notre marché



ÉVOLUTION

Devenons acteurs de notre développement professionnel pour atteindre épanouissement et performance



5 Un groupe socialement responsable

- Respect de la loi
- Respect des environnements
- Adhésion au Global Compact des Nations Unies

8 Un groupe ouvert à ses partenaires

- Clients
- Fournisseurs et sous-traitants
- Corruption et trafic d'influence
- Conflit d'intérêts
- Cadeaux et invitations
- Relations avec les médias

16 Un groupe et des collaborateurs engagés

- Gouvernance
- Le groupe envers les collaborateurs
- Rapports entre collaborateurs
- Rôle des managers
- Confidentialité de l'information et propriété intellectuelle
- Utilisation des moyens de communication
- Respect des actifs de l'entreprise

Un groupe socialement responsable



Un groupe socialement responsable

RESPECT DE LA LOI

Le Groupe CAT respecte les règles légales applicables dans les pays où il est basé, ainsi que dans ceux où il exerce ses activités.

Il compte sur la responsabilité de ses collaborateurs, qui se doivent de connaître ou à défaut se renseigner et respecter les lois, les règlements et les obligations liés à leurs tâches et à leurs activités dans le cadre de leurs missions professionnelles.

Il travaille à obtenir toutes les certifications locales et internationales (ISO, OEA,...) qui traduisent la qualité de son engagement.

Le Groupe CAT s'interdit tout recours au travail des enfants et au travail forcé.

En cas de doute, le collaborateur doit avoir recours à sa hiérarchie.

RESPECT DES ENVIRONNEMENTS

Le Groupe CAT s'engage à apporter des améliorations constantes à la gestion de ses impacts environnementaux.

Il déploie tous ses efforts pour appliquer une politique de gestion des ressources naturelles, réduire ses émissions de gaz à effet de serre et minimiser son empreinte écologique.

Il prend en compte et respecte les particularités culturelles et communautaires. Il participe au développement économique local.

ADHÉSION AU GLOBAL COMPACT DES NATIONS UNIES

Dans le cadre de l'élaboration de sa politique de responsabilité sociale d'entreprise, le Groupe CAT a décidé de se joindre aux initiatives du Global Compact des Nations Unies.

La mission du Global Compact des Nations Unies est de mobiliser un mouvement mondial d'entreprises et de parties prenantes durables afin de créer un monde durable et éthique à travers le respect de 10 principes relatifs aux droits de l'homme, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption :

DROITS DE L'HOMME

Principe 1 : les entreprises doivent soutenir et respecter la protection des droits de l'homme sur le plan international.

Principe 2 : assurez-vous qu'ils ne soient pas complices de violations des droits de l'homme.

MAIN D'OEUVRE

Principe 3 : les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit de négociation collective.

Principe 4 : l'élimination de toutes les formes de travail forcé et obligatoire.

Principe 5 : l'abolition effective du travail des enfants.

Principe 6 : l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

ENVIRONNEMENT

Principe 7 : les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux défis environnementaux.

Principe 8 : prendre des initiatives pour promouvoir une plus grande responsabilité environnementale.

Principe 9 : encourager le développement et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

ANTI-CORRUPTION

Principe 10 : les entreprises doivent agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots de vins.

Un groupe ouvert à ses partenaires



Un groupe ouvert à ses partenaires

CLIENTS

Le Groupe CAT fournit à ses clients des services et des produits de qualité et innovants en cherchant à apporter la meilleure performance dans chaque situation. Son offre de services se construit autour des besoins et problématiques de ses clients. Il traite honnêtement et équitablement ses clients, dans la clarté et le respect des termes contractuels applicables.

FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS

Le Groupe CAT veille à prendre en considération les intérêts de chacun et à instaurer des relations économiquement équilibrées dans la clarté et le respect des termes contractuels établis, quel que soit le poids des fournisseurs et sous-traitants.

Il attend de ses fournisseurs et sous-traitants qu'ils observent des principes d'éthique équivalents aux siens.

CORRUPTION ET TRAFIC D'INFLUENCE

Le Groupe CAT n'admet aucun acte de corruption ou de trafic d'influence sous quelle que forme que ce soit, et notamment les versements de pot-de-vin ou tout autre paiement illégal, à des fonctionnaires, des membres de gouvernements ou tout autre agent public, ainsi également qu'à toute entité de droit privé, quelle qu'elle soit. Par agent et/ou intermédiaire, il faut entendre tout tiers auquel il pourrait être fait appel pour négocier un partenariat, un marché public, ou toute autre relation commerciale.

Corruption

Définition : Relèvent de la corruption, les manœuvres consistant à offrir, à accorder, à recevoir ou à solliciter, directement ou indirectement, un quelconque bien ou avantage dans le but d'influencer indûment les actions d'une tierce partie (personne physique ou morale).

EXEMPLE DE FORMES DE CORRUPTION

«dessous de table», «pot de vin», bakchich, paiement illicite :

Somme d'argent ou cadeau offert(e) ou reçu(e), clandestinement, pour obtenir, de façon illégale ou illicite, quelque avantage.

Fraude (falsification de données, de factures) :

Manœuvres consistant en tout acte ou omission, y compris une fausse déclaration par lesquels, intentionnellement ou par négligence, on trompe ou l'on tente de tromper un tiers (personne physique ou morale) afin d'obtenir un avantage indu, financier ou autre, ou encore afin de se soustraire à une obligation.

Extorsion (obtention d'argent par la coercition ou la force) :

Manœuvres consistant à faire du tort ou à porter atteinte, ou encore à menacer de faire du tort ou de porter atteinte, directement ou indirectement, à une tierce partie (personne physique ou morale) ou aux biens de celle-ci dans le but d'en influencer indûment les actions.

Favoritisme (ou népotisme) (favoriser des proches) :

Désigne une pratique qui, pour un responsable (élu, haut fonctionnaire, notable, dirigeant d'entreprise ...), consiste à distribuer des honneurs, des avantages ou des emplois à des membres de sa famille, à des amis ou à des proches, plutôt qu'aux personnes qui y ont droit ou qui sont les plus compétentes (promotion, attribution de postes). Le favoritisme est donc un abus d'influence et d'autorité qui génère des injustices en écartant «ceux qui ne sont pas de la famille». Il s'apparente au clientélisme, voire à des pratiques mafieuses.

détournement ou concussion (vol de ressources publiques par des fonctionnaires) :

Infraction commise par un représentant de l'autorité publique ou une personne chargée d'une mission de service public qui, sciemment, reçoit, exige ou ordonne de percevoir une somme qui n'est pas due.

Collusion :

Manœuvres consistant en un arrangement entre deux parties ou plus qui visent à atteindre un but malhonnête, y compris à influencer indûment les actions d'un tiers.

Un groupe ouvert à ses partenaires

Trafic d'influence

Définition : Le trafic d'influence est le fait d'accepter des offres ou des promesses ou bien de recevoir des dons pour, en contrepartie, faire obtenir ou tenter de faire obtenir une faveur ou un avantage quelconque de l'autorité publique : décoration, marché, emploi, arbitrage favorable, information confidentielle, etc... . La notion de trafic d'influence est proche de celle de corruption. La différence réside dans le fait que le trafic d'influence nécessite la présence d'un intermédiaire entre le bénéficiaire potentiel et l'autorité public, qui va user de son influence pour obtenir la décision souhaitée. L'influence peut s'exercer de différentes manières :

- Réseau,
- Position politique, copinage,
- Lien familial,
- Pouvoir financier, lien de subordination, etc.

ALERTE PROFESSIONNELLE

Un dispositif d'alerte interne est mis en place par le biais d'une procédure, destiné à permettre le recueil des signalements, émanant d'employés ou de personnes externes ayant un lien avec le Groupe CAT, et relatifs à l'existence de conduites ou de situations contraires au code de conduite. Ce dispositif est décrit dans la procédure d'alerte qui est disponible sur le site Internet du groupe CAT ainsi qu'annexée aux présentes (Annexe 1).

Le lanceur d'alerte :

- ne peut pas être une personne morale
- doit agir de manière désintéressée
- doit être de bonne foi
- doit avoir eu personnellement connaissance de l'information
- ne peut révéler d'information couverte par le secret médical, le secret-défense ou le secret professionnel de l'avocat.

L'utilisation du dispositif d'alerte interne est facultative. Le fait pour un salarié de s'abstenir d'utiliser le dispositif d'alerte ne saurait entraîner aucune conséquence à son encontre. L'émetteur de l'alerte professionnelle s'identifie, cependant son identité est traitée de façon strictement confidentielle.

Les données et informations sont transmises par l'émetteur de l'alerte à la personne désignée par le Groupe CAT. Toute personne en charge de recueillir et/ou de traiter une alerte professionnelle s'engage à respecter une obligation renforcée de confidentialité et à ne pas utiliser les données et informations à des fins détournées.

Après examen de l'alerte, et investigations appropriées, la personne dési-

gnée informe les hiérarchies concernées qui décident des suites à donner aux éventuels manquements constatés, telles que sanctions disciplinaires ou saisine des autorités administratives ou judiciaires.

L'utilisation abusive du dispositif par le lanceur d'alerte peut exposer son auteur à des sanctions disciplinaires et/ou des poursuites judiciaires.

COMPORTEMENTS À ADOPTER :

- Refuser d'accepter ou d'octroyer des pots-de-vin ou des avantages personnels.
- Résister à toutes formes de pression et en parler à son supérieur hiérarchique.
- Prévenir son supérieur hiérarchique de toute tentative de corruption, demande de paiement illicite ou autre forme de corruption.
- Avoir recours à la procédure d'alertes professionnelles pour signaler tout acte de corruption.
- Vérifier la nature et l'intégrité de tout tiers avec lesquels le Groupe CAT travaille (notamment à travers les questionnaires de due diligence devant être envoyés aux partenaires commerciaux).

Exemple 1

Q : Lors d'un déplacement professionnel, un officier de police local vous demande vos documents pour un contrôle de votre identité et de votre visa. Sous prétexte qu'il manque un document ou un tampon, il s'oppose à votre passage, sauf moyennant le versement d'une petite somme en espèces. Que devez-vous faire ?

R : Vous vous êtes assuré avant votre départ d'être en règle avec vos documents de voyage. Si cette somme ne correspond pas à une taxe légitime, vous devez refuser le paiement.

Un groupe ouvert à ses partenaires

Exemple 2

Q : Un consultant, à qui vous confiez la mission d'ouvrir une succursale pour une société du Groupe CAT, demande le versement d'une somme afin d'accélérer les démarches. Que devez-vous faire ?

R : Vous devez demander au consultant la destination précise de cette somme qui doit correspondre à une prestation. De plus vous devrez exiger une facture relative à cette prestation. Si cette demande se révèle illicite, vous devez la refuser.

CONFLIT D'INTÉRÊTS

Tout collaborateur est susceptible de se retrouver confronté à des situations dans lesquelles son intérêt personnel (ou ceux des membres de sa famille) peut entrer en contradiction avec l'intérêt du Groupe CAT.

Par conflit d'intérêts on entend notamment toute détention d'intérêt financier au sein d'une organisation qui est un concurrent, un client ou un fournisseur ou le fait que des parents travaillent pour ce type d'organisation. Dès lors que le collaborateur exerce des fonctions au sein du Groupe CAT lui permettant d'avoir une influence sur la relation avec cette organisation, la règle d'or est de révéler à sa hiérarchie tout conflit d'intérêts potentiel.

Exemple 1

Q : Mon travail est de sélectionner un fournisseur pour la société. Un des fournisseurs envisagés est une entreprise dont mon beau-frère est propriétaire. Est-ce que je dois prendre des précautions ?

R : Dans cette situation, le fait que l'entreprise, éventuel futur fournisseur de la société, appartienne à votre beau frère crée un potentiel conflit avec votre responsabilité de sélectionner le meilleur fournisseur pour CAT. Vous devez consulter votre manager. La meilleure conduite à suivre est de ne pas participer au processus de sélection.

Exemple 2

Q : Mon conjoint travaille pour une société qui est l'un de nos clients mais il ne traite pas avec CAT. Je travaille dans les ventes et je n'ai eu aucun contact jusqu'alors avec ce client. On vient de me demander de gérer le compte de cette société. Que devrais-je faire ?

R : Parlez à votre manager de l'emploi de votre conjoint parce que, dans votre nouveau travail, vous aurez un pouvoir de décision vis-à-vis de ce client. Si votre manager continue à vouloir vous confier le compte de ce client, demandez une instruction écrite.

CADEAUX ET INVITATIONS

Le Groupe CAT entend que toute décision commerciale soit uniquement prise sur des critères d'ordre commercial (compétitivité, performance et qualité des services et des produits) et non sur une forme quelconque d'avantages cachés.

Il est reconnu que dans de nombreuses cultures, une relation d'affaire de qualité peut occasionner un échange de cadeaux symboliques. Les invitations et cadeaux offerts ou reçus doivent rester dans des limites acceptables et ne peuvent être échangés si l'intention réelle est d'influencer une décision commerciale.

Ces invitations ou cadeaux peuvent être tolérés dans la mesure où ils sont :

- Raisonnable et de bonne foi.
- Directement liés à la promotion des produits ou service de l'entreprise ou des contrats.

Il faut dans tous les cas s'assurer qu'ils ne puissent être considéré que ces cadeaux ont été fait dans le but d'influencer de manière inappropriée une décision.

En aucun cas, il ne peut être accepté ou proposé une somme d'argent, sous quelque forme que ce soit y compris les chèques cadeaux. En cas de doute, le collaborateur doit avoir recours à sa hiérarchie.

Un groupe ouvert à ses partenaires

Exemple 1

Q : Puis-je offrir à un client de CAT des billets pour un évènement sportif auquel je ne pourrai pas assister ?

R : Quelqu'un de la CAT doit être présent et à même d'exercer son activité professionnelle pendant cette sortie. La même règle s'applique lorsqu'un fournisseur vous invite. Vous ne pouvez répondre à cette invitation que si elle est raisonnable, habituelle compte tenu de votre activité professionnelle et que le fournisseur y assiste.

Exemple 2

Q : Dans le cadre de mes activités professionnelles, j'organise de nombreux voyages et réunions. La direction de l'hôtel où je réserve souvent des chambres pour les collaborateurs CAT m'a offert un week-end tous frais payés à l'occasion de l'anniversaire de mariage de mes parents. C'est très aimable de leur part. Puis-je l'accepter?

R : Non. Même si ce n'est pas vous qui bénéficiez directement d'un tel cadeau, en l'acceptant, il vous sera plus difficile de faire preuve d'impartialité lorsque vous effectuerez de nouvelles réservations au nom de CAT. La simple apparence d'un conflit d'intérêts est inacceptable ; vous devez poliment décliner cette offre et en donner clairement les raisons.

Exemple 3

Q : Un fournisseur vient de m'offrir à titre personnel une remise exceptionnelle de 15% sur ses produits. Puis-je l'accepter ?

R : Vous ne pouvez l'accepter que si la même remise est accordée à l'ensemble des collaborateurs de CAT.

RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Le Groupe CAT s'assure de l'exactitude de ses informations, ses publicités et ses déclarations publiques. Elles doivent toutes faire l'objet d'autorisations internes et de validations avant diffusion. Toutes les communications externes émanent exclusivement du service communication groupe.

Un groupe et des collaborateurs engagés



Un groupe et des collaborateurs engagés

GOUVERNANCE

Le Groupe CAT exerce ses activités dans le respect des principes et règles de bonne gouvernance communément partagés. Il communique des informations financières fiables, validées et transparentes.

LE GROUPE ENVERS LES COLLABORATEURS

Le Groupe CAT s'engage à préserver la santé et l'intégrité physique du personnel, à proposer à tous des conditions de travail motivantes et à garantir la sûreté de ses installations et marchandises en mettant sous contrôle sa chaîne logistique. La prise en compte des risques liés à la santé et à la sécurité est réalisée en collaboration avec les organismes et comités compétents.

Il œuvre à la mise en place de politiques de ressources humaines favorisant le développement des compétences et qualifications.

Il refuse toutes formes de discriminations et de harcèlements auprès de ses collaborateurs.

Il respecte le droit de ses collaborateurs de former ou rejoindre un syndicat ou une organisation de travailleurs de leur choix et de s'organiser pour participer à des négociations collectives dans le cadre des règles applicables. Il respecte le rôle et les responsabilités des partenaires sociaux et s'engage à communiquer et négocier avec eux conformément à la loi.

RAPPORTS ENTRE LES COLLABORATEURS

Chaque collaborateur doit faire preuve de loyauté envers le Groupe CAT et ses collègues. Il veille à la qualité de ses relations avec ses collègues et s'abstient de toute discrimination. Il doit faire preuve de respect, de politesse et d'esprit d'équipe, et ce avec toutes les entités du Groupe CAT.

RÔLE DES MANAGERS

Les managers doivent être des exemples de la conduite à suivre. Ils veillent à ce que les personnes qui sont sous leur autorité aient connaissance du code de conduite et l'appliquent au même titre que toutes les autres politiques du Groupe CAT.

Ils doivent prendre le temps de discuter de ce code et de renforcer l'importance de l'éthique auprès des employés par leur attitude et leurs agissements.

Ils ne doivent jamais inciter ou ordonner d'obtenir des résultats aux dépens d'une conduite éthique conforme.

Si un employé s'interroge quant à la conduite à tenir dans une situation particulière, l'écoute attentive et active du manager est primordiale. Si le manager ne peut apporter une réponse avec certitude, il doit se renseigner avant d'apporter la réponse appropriée. Si un employé soulève un problème qui pourrait nécessiter un approfondissement en vertu du code de conduite, le manager doit se mettre en contact avec sa hiérarchie.

CONFIDENTIALITÉ DE L'INFORMATION ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Groupe CAT s'engage à protéger l'ensemble des données individuelles de ses collaborateurs et observe les contraintes dictées par les différents organismes selon le pays. Seuls les collaborateurs dont la fonction prévoit explicitement le traitement de telles informations y ont accès.

Chaque collaborateur a le devoir de préserver la confidentialité des informations professionnelles auxquelles il a accès en raison de son activité et dont il est simplement le dépositaire et doit s'abstenir de chercher des informations auxquelles il n'a pas d'accès officiel.

En effet, chaque collaborateur doit veiller à la protection des informations confidentielles, sensibles ou privées relatives ou appartenant à chaque entité du groupe, à ses clients et à ses fournisseurs. Elles ne doivent en aucun cas être divulguées, par quelque moyen que ce soit, sauf si exigé par des autorités publiques (auquel cas le collaborateur doit avoir recours à sa hiérarchie) ou autorisé dans le cadre d'un projet ou d'un contrat.

Chaque collaborateur doit également respecter les droits de propriété intellectuelle et industrielle et d'une manière générale le secret des affaires de la société (brevets, produits, études, projets techniques et stratégiques, données industrielles, plan commerciaux et financiers, fichiers confidentiels...) dont il aurait connaissance et la confidentialité des projets dans lesquels il est impliqué et à l'occasion desquels il aurait accès à ces informations protégées. En cas de doute, le collaborateur doit avoir recours à sa hiérarchie.

Un groupe et des collaborateurs engagés

Exemple 1

Q : L'autre jour, j'accompagnais un fournisseur potentiel à une réunion. Alors que je lui demandais de patienter en attendant l'ouverture de la salle de réunion, il a eu accès à des documents émanant d'un concurrent, en attente sur l'imprimante commune du couloir.

R : Nous devons tous prendre les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité des informations, même sur le lieu de travail, par exemple en récupérant nos documents à la photocopieuse commune, en rangeant notre bureau le soir avant de partir, en mettant sous clé nos documents, en changeant régulièrement de mot de passe et en faisant preuve de prudence lorsque nous utilisons le téléphone mains-libres. Vous ne pouvez jamais savoir à l'avance qui pourrait passer par là.

Exemple 2

Q : Je viens de recevoir par inadvertance un email avec un fichier indiquant les salaires de plusieurs autres employés. Est-ce que je peux le communiquer à mes collègues ?

R : Non. Vous et vos collègues n'avez aucune raison, dans le cadre de votre travail, d'avoir cette information. Vous devez effacer le mail et notifier cette erreur à l'expéditeur. Divulguer l'information à d'autres employés est une violation grave du Code.

UTILISATION DES MOYENS DE COMMUNICATION

Les moyens de communication fournis par le Groupe CAT (téléphone, messagerie vocale, messagerie électronique, internet...) sont sa propriété et doivent être utilisés à des fins professionnelles. Il est strictement interdit de les utiliser à des fins répréhensibles.

RESPECT DES ACTIFS DE L'ENTREPRISE

Les biens et fournitures mis à disposition par le Groupe CAT sont sa propriété et doivent être utilisés avec soin et selon les règles de bon usage :

- Préserver et entretenir correctement des Equipements de Protection Individuelle (EPI).

- Eviter la dégradation des installations (entrepôts, parcs, mobilier, matériel informatique ou bureautique...)
- Respecter les règles d'engagements de dépenses. Les notes de frais des collaborateurs doivent être établies dans le respect des règles comptables et uniquement à des fins professionnelles.

En cas de doute, le collaborateur doit avoir recours à sa hiérarchie.

Exemple 1

Q : Je dois repeindre la grille de mon jardin et tailler mes haies, puis-je utiliser les vêtements de travail fournis par l'employeur pour me protéger ?

R : L'utilisation de vos vêtements EPI est strictement réservée à un usage professionnel, vous ne pouvez en aucun cas vous en vêtir afin d'effectuer des travaux domestiques.

Exemple 2

Q : Je voudrais discuter d'une question avec un collègue dans un cadre plus convivial que le bureau. Puis-je l'inviter au restaurant et me faire rembourser en note de frais ?

R : Les invitations de collègues au restaurant, à la charge de la société, ne sont pas autorisées.

Exemple 3

Q : J'ai besoin d'outillage pour entretenir un véhicule à titre personnel. Puis-je emprunter celui de la société ?

R : Non il s'agit de la propriété de la société et le matériel ne peut pas sortir des locaux pour un usage personnel.

Bâtir une croissance saine et durable pour tous

