



GlassAuto
EXPRESS
LE MEILLEUR DU PARE-GLACE



Code de Conduite

Index

●	Mot d'Introduction	5
●	Message du Directeur Général	7
●	Qui sommes-nous	8
●	Nos valeurs et notre conduite	9
●	Objectifs de ce Code	10
●	Les Parties Prenantes	10
●	Principes Généraux	12
●	Employés et membres de GlassAuto Express	13
●	Clients	17
●	Fournisseurs	18
●	Concurrents	19
●	Autorités	20
●	Communauté	21
●	Communication	23
●	Environnement, Santé et Sécurité	25
●	Respect du Code de Conduite	27
●	Faire part de ses préoccupations et obtenir des conseils	29
●	Intégrité dans les affaires	30
●	Cadeaux et Invitations	30
●	Conflits d'intérêts	32
●	Amis et parents	33
●	Gestion des Documents Commerciaux	33
●	Mener une activité commerciale de manière légale et intègre	34
●	Protéger nos actifs et nos idées	35

Mot d'Introduction

Dans le monde moderne des affaires, il est primordial que les codes et les procédures d'une entreprise soient cohérents avec ses valeurs et ses règles de conduite.

Afin de garantir le succès sur le long terme de GlassAuto Express, et au vu du monde hautement interconnecté dans lequel nous vivons, la réputation est une valeur avec laquelle l'on ne transige pas. Les actes d'un seul collaborateur ou membre peuvent avoir un impact direct sur toute l'organisation.

C'est pour cette raison que GlassAuto Express a créé ce Code de Conduite, qui décrit les normes éthiques pour la conduite du business et qui servira de guide à tous nos membres.

Aussi, notre Code de Conduite doit être diffusé et suivi à la lettre par chaque collaborateur et membre de notre réseau, quel que soit son niveau de responsabilité.

Ce Code fonctionne avec les lois et règlements de notre pays ainsi qu'avec les codes de conduite des autres organisations partenaires.

GlassAuto Express vérifiera et mettra à jour, au besoin, le présent Code de Conduite.



Message du Directeur Général

Chers Collaborateurs, Chers Membres,

Afin de positionner notre Groupe GlassAuto Express comme un acteur-clé et incontournable sur le marché du vitrage, notre stratégie reposera désormais sur les quatre leviers suivants : la croissance, l'efficacité, l'engagement sociétal et la réduction de l'impact environnemental.

Nous ne parviendrons à cet objectif sur le long terme, que si les principes fondamentaux que sont l'honnêteté et l'intégrité deviennent notre seconde nature. Ces principes essentiels sont au cœur de notre nouveau Code de Conduite et j'appelle tous nos collaborateurs et membres, tant au niveau institutionnel que personnel, à les respecter.

Tous autant que nous sommes devons endosser notre part de responsabilité et nous assurer que nous faisons toujours ce qui est juste afin que notre comportement soit exemplaire aux yeux de tous nos partenaires. J'attends sincèrement de chaque membre qui est confronté à un défi qu'il agisse avec transparence conformément au présent Code de Conduite et aux lois, règlements et autres politiques en vigueur. Nous aspirons tous à la réussite et au succès commercial, mais il n'y a pas de réussite sans des choix éthiques, tels que l'honnêteté et l'intégrité.

Maintenons la réputation de GlassAuto Express en nous engageant à respecter ce Code de Conduite afin d'atteindre tous nos objectifs avec fierté et de manière éthique.

Sincèrement,

A blue ink signature, appearing to read 'HL', is placed above the name of the signatory.

Hind LAIMOUNY
(DG de GlassAuto Express)

Qui sommes-nous ?

Créé en 2002, GlassAuto Express est le spécialiste de la réparation et du remplacement de vitrage automobile, poids lourds et autocars au Maroc.

Glass Auto Express compte plus de 130 collaborateurs, 50 centres intégrés , 40 ateliers mobiles pour les intervention à domicile, 3 centres de distribution et un call center intégré Depuis plus de 19 ans, les particuliers, les compagnies d'assurance et mutuelles, les flottes automobiles et loueurs font confiance à Glass Auto Express. La satisfaction client est notre priorité et nous nous efforçons de fournir un service rapide et facile, tous les jours, en utilisant uniquement des produits de la plus haute qualité.

GlassAuto Express est le partenaire marocain d'Automotive Glass Europe®, une alliance étroite entre différentes organisations leaders dans le secteur de la réparation et du remplacement des vitres automobiles - 19 pays européens avec un total de 1550 centres d'intervention et 1750 ateliers mobiles
<https://www.automotiveglasseurope.com/>

Nous nous engageons à améliorer nos processus, à améliorer notre environnement et la société, et à construire une expérience numérique sans faille.

Nos valeurs & notre comportement



Confiance, respect, transparence, intégrité et création de valeur :
telles sont les valeurs du réseau GlassAuto Express.

Confiance et respect : établir des relations avec nos partenaires
basées sur la confiance et la compréhension, agir de manière
responsable et gagner le respect.

Transparence : être transparent dans notre façon de travailler afin
que nos partenaires ou parties prenantes nous connaissent et
comprennent qui nous sommes et ce que nous faisons.

Intégrité : mener nos activités avec honnêteté et courage, et ce,
quelles que soient les circonstances.

Création de valeur : créer de la valeur sur le long terme pour nos
partenaires pour atteindre des résultats toujours meilleurs.

Objectifs du Code de Conduite

Le présent Code de Conduite sert d'outil d'orientation pour nos actions quotidiennes afin de promouvoir le respect de la loi et les bonnes pratiques en tenant compte des objectifs et du bien-être de nos parties prenantes/partenaires.

Parties prenantes/Partenaires

■ ■ ■ ■ ■

Le présent Code régit le comportement de nos collaborateurs et nos membres, indépendamment de leur domaine de responsabilité et du poste qu'ils occupent. Il guide leur comportement dans les différentes situations avec les collaborateurs, les clients, les fournisseurs, les concurrents, les autorités et la société en général.

Il est attendu de chaque collaborateur et membre du réseau GlassAuto Express de lire et respecter scrupuleusement ce Code de Conduite.



Principes Généraux

Il n'est pas toujours aisé de déterminer ce qui est éthique ou convenable de faire. Notre Code de Conduite doit vous guider dans votre processus de décision et, en cas de doute, il est judicieux de demander des informations supplémentaires.

Membres de GlassAuto Express



La société évalue la qualité de notre réseau non seulement par nos résultats mais aussi par la manière dont nous les atteignons. Ainsi, chaque décision que nous prenons doit refléter nos valeurs :

- Toujours respecter la loi, nos valeurs et ce Code de conduite ;
- Respecter chaque personne, ses attentes et ses aspirations avec honnêteté, dignité, respect et empathie ;
- Apprécier la valeur de la diversité et encourager le travail d'équipe ;
- Aucune discrimination ne sera tolérée, qu'elle soit basée sur la race, la couleur, le sexe, l'âge, la religion, les croyances, les déficiences, l'origine ethnique, le handicap physique ou mental, l'état civil, la grossesse ou de tout autre statut protégé par la loi
- Promouvoir les personnes sur la base de leurs résultats et de leur talent

- Défendre un environnement de travail sain qui favorise la qualité de vie et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée
- Communiquer de manière sincère, claire et transparente
- Interdire toute forme de harcèlement. Par ce terme, l'on entend tous les comportements verbaux, physiques, écrits ou autres qui sont raisonnablement considérés comme importuns, offensants, intimidants ou dénigrants pour tout individu.
- Ne pas céder aux actes d'intimidation, d'offense, de harcèlement, d'agression ou tout autre type de comportement considéré comme hostile, abusif voire humiliant
- Interdire toute consommation de drogues, de boissons alcoolisées pendant les heures de travail.
- Toute invitation à des voyages ou à des événements doit être discutée avec votre supérieur hiérarchique

- Ne proposez pas de lieux de réunion ou de conférence qui pourraient être considérés comme inappropriés voire dangereux
- Seuls des cadeaux d'une valeur de moins de 250,00 Dhs peuvent être acceptés. Des cadeaux d'une valeur supérieure à 250,00 Dhs doivent être approuvés par votre supérieur hiérarchique.

Responsabilités supplémentaires pour GlassAuto Express et les Managers

- Être un exemple et se comporter comme tel
- Fournir des outils qui favorisent la compréhension du présent
Code de Conduite
- Créer une culture éthique qui favorise le respect des règles et encourager les employés à partager leurs interrogations et à exprimer leurs préoccupations

- Respecter et se féliciter de l'adhésion au Code de Conduite
- Partager nos valeurs avec chaque partie prenante du réseau GlassAuto Express
- Identifier les infractions au présent Code et les corriger

Responsabilités supplémentaires pour les employés de GlassAuto Express

- Traiter chaque membre, partenaire et employé avec professionnalisme, respect et intégrité
- Être transparent et partager l'information afin que des décisions éclairées puissent être prises
- Considérer toute information reçue par GlassAuto Express comme confidentielle – la confiance étant le fondement de notre relation
- Veiller à organiser des réunions et des conférences dans des lieux sûrs et appropriés

Clients



- Toujours traiter les clients avec professionnalisme et respect
- Fournir un service fiable, rapide et simplifié à nos clients en utilisant uniquement des produits de très haute qualité
- Fournir toutes les informations dont le client a besoin pour prendre une décision en connaissance de cause
- Traiter toutes les informations relatives aux clients de manière confidentielle.
- S'occuper des clients avec amabilité, sincérité, gentillesse et transparence

Fournisseurs



- Les critères de sélection des fournisseurs doivent être clairs et impartiaux
- Tous les fournisseurs potentiels doivent bénéficier des mêmes chances
- La qualité, le prix et les avantages clients doivent être pris en compte
- L'intégrité doit aller de soi dans la conduite des négociations
- Respecter les engagements pris avec nos fournisseurs
- S'assurer que les fournisseurs adhèrent aux mêmes modèles éthiques, environnementaux et sociaux que ceux établis dans le présent Code de Conduite

Concurrents



- Respecter nos concurrents sur le marché et ne pas agir pour leur nuire intentionnellement
- Soyons Fiers de nous conduire avec intégrité et humilité
- Concurrencer vigoureusement, mais équitablement, avec des prix compétitifs et un meilleur service pour nos clients
- Agir de manière cordiale et attendre un respect mutuel, notamment en matière de droits industriels et intellectuels
- Ne pas permettre des attitudes pouvant être considérées comme de la calomnie ou de la diffamation à l'égard de nos concurrents

Autorités



- Respecter la loi en toute circonstance
- Respecter les autorités publiques et collaborer avec elles au besoin
- Ne pas financer les partis politiques ou les organisations impliquées dans la politique
- Ne pas verser de pots-de-vin pour servir les intérêts de notre organisation ou nos propres intérêts personnels

Communauté

Nous coexistons de manière harmonieuse avec toutes les communautés où nous sommes présents et respectons leurs traditions, leurs valeurs, leur environnement et leur religion.

- GlassAuto Express encourage et participe à des initiatives qui nourrissent la conscience sociale
- Nous œuvrons au développement de nos communautés locales pour améliorer leur qualité de vie
- Nous prenons des mesures pour nous assurer que la fabrication de nos produits est socialement responsable et qu'aucun enfant n'y a participé (cf. « travail des enfants »)
- GlassAuto Express ne défend aucune couleur politique



Communication

Chez GlassAuto Express, nous estimons que toutes nos communications doivent être transparentes et représentatives de la réalité.

Notre politique en la matière se doit donc de respecter ce Code de Conduite et être élaborée à la lumière de l'objectif commercial visé.

Les membres de GlassAuto Express et leurs employés ne doivent jamais parler publiquement au nom de GlassAuto Express ou à propos de GlassAuto Express, sauf s'ils y sont autorisés par la direction.



Environnement, Santé et Sécurité

Nous avons tous, autant que nous sommes, un rôle à jouer pour minimiser l'impact environnemental sur notre planète.

- Respectons et protégeons l'environnement dans lequel nous opérons, en limitant autant que possible tout impact négatif sur le futur de notre planète
- Réajustez vos processus opérationnels, politiques et procédures existants si vous pensez qu'ils peuvent nuire à notre environnement
- Toutes nos activités doivent être menées dans le respect de la législation et des normes environnementales en vigueur

Nos collaborateurs & membres s'engagent à maintenir un bon environnement de travail qui respecte les normes d'hygiène et de sécurité de chaque pays ainsi que la politique de GlassAuto Express sur la santé et la sécurité de nos travailleurs.

GlassAuto Express met un point d'honneur à identifier les opportunités d'améliorer nos performances environnementales et de réduction des risques environnementaux



Respect du Code de Conduite

Le présent Code de Conduite doit être remis à chaque collaborateur ou membre de GlassAuto Express. Chaque membre et chaque employé du réseau est tenu de respecter à la lettre ce Code et de signaler sans délai toute violation éventuelle à son supérieur hiérarchique direct. Le silence peut être considéré comme une violation.

Si vous contactez GlassAuto Express, nous mettrons tout en œuvre pour garantir votre anonymat. Nous prenons cet engagement afin de vous encourager à nous fournir des informations spécifiques et détaillées pour permettre qu'une enquête approfondie puisse avoir lieu et que le problème soit résolu aussi rapidement et efficacement que possible.

- Vous devez signaler les problèmes qui, selon vous, n'ont pas été résolus de manière appropriée
- Vous devez coopérer pleinement avec les enquêtes sur les éventuelles infractions et fournir des informations complètes et véridiques
- Vous êtes tenu de coopérer à toute enquête interne, qu'elle soit menée par GlassAuto Express ou par l'AGE

- Il vous est strictement interdit d'agir de manière illégale ou contraire à l'éthique, même si cela semble, à vos yeux, servir l'intérêt de GlassAuto Express, ou si un responsable ou un autre employé vous a demandé de le faire
- Personne ne sera puni ou réprimandé pour avoir partagé des informations sur un comportement inapproprié qui va à l'encontre du présent Code de Conduite de GlassAuto Express
- Personne ne sera puni ou victime de représailles pour avoir partagé des informations sur un comportement inapproprié qui va à l'encontre du présent Code de Conduite

Faire part de ses préoccupations et obtenir des conseils



Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant notre Code de Conduite ou d'éventuelles violations dudit Code, de toute politique interne ou de la Loi locale en vigueur, vous devez exprimer vos préoccupations sans attendre. Vous êtes invité/e à porter le problème à l'attention de l'une des personnes/ressources suivantes :

- Votre supérieur hiérarchique direct
- L'un des membres de l'équipe dirigeante
- L'un des responsables des ressources humaines
- L'un des membres du Département juridique, s'il en existe un
- Un représentant d'AGE

Intégrité dans les affaires

Cadeaux et Invitations



Lorsque des personnes échangent des cadeaux dans un contexte professionnel, cela peut parfois être interprété comme une faveur, voire un acte de corruption, dans le but d'influencer une prise de décision.

Pour déterminer le caractère approprié et légal du cadeau , voici les règles à suivre :

- Tout cadeau reçu ou offert doit être d'une valeur raisonnable sans jamais dépasser 250,00 DH

- Il est interdit de demander un cadeau ou une faveur à un partenaire aussi bien un fournisseur ou un client
- Toute promesse implicite d'un cadeau en échange de tout type de favoritisme de la part de la partie bénéficiaire n'est pas autorisée
- Il est formellement interdit d'offrir ou de permettre des paiements ou des cadeaux de quelque valeur que ce soit à des partenaires ou collaborateurs de GlassAuto Express
- Ne rien accepter qui soit illégal ou qui puisse affecter la capacité de l'employé à assumer ses responsabilités

Conflits d'intérêts



On parle de « conflit d'intérêts » lorsque vous avez un intérêt concurrent qui peut interférer avec votre capacité à prendre, en toute objectivité, une décision pour le compte de GlassAuto Express.

Les conflits d'intérêts peuvent également survenir si vous ou un membre de votre famille recevez un avantage personnel indu du fait de votre poste ou de votre responsabilité au sein de l'entreprise.

Ainsi, vous devez :

- Éviter, tant que faire se peut, tout conflit d'intérêts
- Toujours prendre des décisions commerciales dans l'intérêt de GlassAuto Express
- Divulguer toute relation qui peut être source de conflit d'intérêts

Amis et (proches-)parents

■ ■ ■ ■ ■

Il peut arriver que vous vous retrouviez dans une situation où vous travaillez avec un ami proche qui travaille pour un client, un fournisseur ou un concurrent. Ce type de situation pouvant entraîner un conflit d'intérêt potentiel, vous devez en informer votre supérieur hiérarchique.

Gestion des Documents Commerciaux

■ ■ ■ ■ ■

Quelle que soit sa fonction ou son poste au sein de GlassAuto Express ou sa relation avec le Groupe, chacun d'entre nous est tenu de s'assurer que les informations que nous fournissons dans le cadre des dossiers que nous gérons sont complètes, exactes, accessibles et protégées.

■ ■ ■ ■ ■

Mener une activité commerciale de manière légale et intègre

Nous défendons la concurrence loyale et honnête sur un marché ouvert. Nous pensons que la concurrence favorise l'efficacité, encourage l'innovation et qu'elle sert l'intérêt de nos consommateurs.

Les lois sur la concurrence, qui existent dans la plupart des pays, contribuent à préserver une concurrence loyale et honnête.

Dans cette optique, nous ne demanderons jamais à nos fournisseurs des informations sur nos concurrents et vous ne pouvez, en aucun cas, discuter de nos plans commerciaux (prix, volumes...) avec la concurrence.

Protéger nos actifs et nos idées

Nous sommes tous responsables de la protection de la propriété intellectuelle et des ressources de notre réseau.

Les courriels, les conversations et autres documents que nous détenons revêtent tous un caractère confidentiel, tant que leur divulgation n'a pas été expressément autorisée. Tout manquement à la protection et à la gestion de nos informations peut avoir un impact sur nos activités.

Lorsque vous gérez des données à caractère personnel, voici ci-dessous les règles à suivre scrupuleusement :

- Assurez-vous que les données sont exactes, pertinentes, sécurisées, non excessives ou conservées plus longtemps que nécessaire
- Assurez-vous que toutes les lois locales en vigueur sur la confidentialité des données sont bien respectées
- Veillez à ce que les personnes qui fournissent des données à caractère personnel sachent qui aura accès à leurs données et dans quel but

