

Code de conduite professionnelle



Sommaire

Introduction	3
Employés	6
Clients.	9
Partenaires commerciaux	11
Grand public	14
Questions et préoccupations	19

Introduction



La réputation d'une société est l'un de ses plus grands atouts car elle établit la confiance avec les employés, les clients, les partenaires commerciaux et le public. Quel que soit l'endroit où GLS exerce ses activités, il est de la plus haute importance que nous nous conformions à toutes les lois et réglementations en vigueur et que nous respectons rigoureusement nos propres normes éthiques.

C'est la raison pour laquelle nous vous demandons de prendre le temps de lire attentivement le présent Code de conduite professionnelle. Chaque employé du groupe GLS est tenu d'observer les principes énoncés dans ce code. Vos actions n'affectent pas seulement votre réputation et votre image ; le non-respect de ces règles peut également provoquer d'autres dommages graves et une perte de la confiance de nos employés, clients, partenaires commerciaux et du public.

En cas de questions, veuillez contacter votre supérieur hiérarchique ou le responsable de la conformité.

James Rietkerk
CEO

Thorsten Pruin
CFO

Objet et champ d'application



Le présent Code de conduite professionnelle détaille les engagements du groupe GLS¹ envers ses quatre principaux interlocuteurs :

- **employés,**
- **clients,**
- **partenaires commerciaux et**
- **grand public.**

Il constitue la base de toutes les activités commerciales du groupe GLS. Il doit être lu conjointement avec les différentes politiques et directives du groupe GLS.

Les règles définies dans le présent document s'appliquent à tous les employés du groupe GLS à travers le monde. Les dirigeants ont la responsabilité particulière de veiller à ce que ces règles soient communiquées à leurs équipes et à ce que ces dernières les respectent.

Le présent Code de conduite professionnelle ne crée aucun droit au bénéfice des tiers.

¹ „Groupe GLS“ et „GLS“ renvoient à toutes les entités du groupe GLS, y compris celles qui ne comportent pas la marque GLS dans leur nom.

Lois, réglementations et politiques internes

Toutes les activités GLS et la conduite professionnelle de tous les employés GLS doivent être conformes aux lois et réglementations en vigueur ainsi qu'aux politiques internes, directives et normes pertinentes.

Toute violation de ces règles peut conduire à l'imposition de mesures disciplinaires y compris le licenciement des employés concernés.



Normes éthiques de GLS

Indépendamment de toute législation spécifique applicable, le groupe GLS adhère à certaines normes éthiques :

- GLS soutient et respecte les droits de l'homme à l'échelle internationale.
 - GLS respecte la liberté d'association et reconnaît le droit à la négociation collective.
 - GLS applique une politique de tolérance zéro quant à l'application de l'interdiction du travail forcé et obligatoire, ainsi que de celle du travail des enfants.
 - GLS respecte la diversité telle que la race ou l'origine, le sexe, la religion, l'âge ou l'orientation sexuelle.
- GLS favorise la responsabilité environnementale et vise à réduire l'impact environnemental de ses activités commerciales.
 - GLS possède une politique de tolérance zéro en matière de corruption quelle qu'en soit la forme.

Tout employé GLS est censé respecter ces normes éthiques. Toute personne qui est témoin d'une violation de ces normes ou en suspecte une, est encouragée à faire part de ses préoccupations via supérieur hiérarchique, le responsable de la conformité ou le système d'alerte de GLS.

Employés

Le groupe GLS reconnaît que la compétence et le dévouement de ses employés constituent le fondement de son succès. Il a établi un ensemble de règles et de procédures communes afin de garantir un environnement de travail positif.

Respect & diversité

En tant qu'entreprise multinationale, GLS respecte et apprécie la diversité culturelle de son personnel et de sa clientèle.

Chacun des employés de GLS est personnellement tenu de traiter ses collègues, partenaires commerciaux et clients avec dignité et respect. Aucune discrimination fondée sur le sexe, la race ou l'origine, la religion, l'âge, les activités politiques ou syndicales, le handicap, l'orientation sexuelle, l'origine ethnique, la nationalité ou toute autre caractéristique protégée par la loi ne sera tolérée.

Santé et sécurité

GLS s'engage à fournir un environnement de travail sûr et garantit le respect de toutes les normes de sécurité néces-

saires ainsi que de toutes les exigences légales.

Les employés de GLS sont tenus de :

Respecter rigoureusement toutes les réglementations sur la santé et la sécurité au travail.

- Signaler sans attendre toute observation d'une défaillance.
- Promouvoir le respect des normes relatives à la santé et à la sécurité, y compris envers ses partenaires commerciaux.



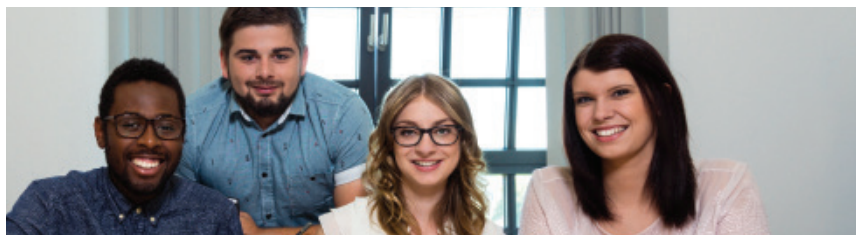
Communication et confidentialité

En principe, toutes les informations internes de GLS qui ne sont pas explicitement définies comme publiques doivent être traitées de manière confidentielle.

La responsabilité de la communication commerciale d'entreprise avec les médias et le grand public relève du service de la communication du Groupe.

Les employés de GLS qui communiquent en privé des sujets concernant la société sont tenus de :

- Expliquer qu'ils parlent en leur nom propre.
- Ne pas cacher leur lien avec GLS.
- Rester courtois lors de toute discussion.



Sécurité informatique

Toute information collectée et/ou traitée dans le cadre des activités de GLS doit être protégée contre un usage abusif ou un accès non autorisé.

Les employés ont l'obligation de se conformer aux règles internes relatives à la sécurité informatique qui protège la confidentialité et la propriété des informations de manière continue.

Vie privée et protection des données

GLS collecte, traite et utilise les données personnelles pour fournir ses services logistiques. Lorsqu'il traite des données personnelles, GLS respecte rigoureusement toutes les lois et réglementations en vigueur.

Les employés traitant des données personnelles doivent réaliser intégralement la formation nécessaire et respecter toutes les directives internes pertinentes.

Information

Au cours de leurs relations d'affaires pour le compte de GLS, les employés peuvent avoir accès à des informations non publiques concernant des entités du Groupe GLS, notre société mère Royal Mail Group, nos clients ou tout autre partenaire commercial.

Il est interdit aux employés de GLS d'utiliser de telles informations non publiques dans leur propre intérêt commercial ou financier ou dans celui de tiers.

Biens et fonds de la société

Sauf indication contraire explicite, tous les fonds et biens du groupe GLS servent uniquement à des fins conformes à l'entreprise.

Normes comptables

Toutes les écritures doivent être exactes et doivent refléter la véritable nature des transactions menées.



Clients

La satisfaction de ses clients est la principale priorité de GLS, qui privilégie l'orientation client lors de tous ses processus opérationnels.

Normes de service

Dans leurs relations avec les clients, tous les employés de GLS sont tenus :

- de fournir des solutions rapides et appropriées et
- de faire preuve d'implication et de rester courtois dans leurs échanges.



Qualité

L'engagement du groupe GLS vis-à-vis de la qualité est central pour ses activités et GLS est fier de figurer parmi les leaders de la qualité en Europe. Afin d'atteindre les normes de qualité les plus élevées, GLS travaille constamment à améliorer ses processus au bénéfice de tous les clients.

Conformément à cet engagement, tous les employés de GLS sont tenus de :

- Observer toutes les normes de qualité définies.
- Veiller à ce que les partenaires commerciaux respectent toutes les normes établies.
- Appliquer des mesures correctives chaque fois que cela s'avérera nécessaire.

Corruption

GLS possède une politique de tolérance zéro en matière de corruption quelle qu'en soit sa forme.

Les employés de GLS n'ont pas le droit d'offrir ou d'accorder des avantages personnels injustifiés, ni directement ni indirectement, en échange ou en prévision d'un comportement ou avantage inapproprié. Les règles, seuils de valeurs et processus d'approbation définis dans les directives de GLS relatives aux cadeaux et invitations, doivent être à tout moment rigoureusement respectés.

GLS ne tolère pas non plus le fait que les consultants, agents, représentants commerciaux ou tout autre partenaire commercial agissant au nom de la société offrent ou accordent de tels avantages inappropriés au cours de leurs relations d'affaires pour le compte de GLS.



Partenaires commerciaux

Afin de fournir ses services, GLS s'appuie sur une grande variété de partenaires commerciaux tels que des fournisseurs, sous-traitants et autres collaborateurs. GLS apprécie leur importance pour ses opérations et valorise leur contribution à son succès.

Pour permettre une coopération efficace à long terme, il est essentiel que tous les employés de GLS traitent les partenaires commerciaux de GLS avec respect et intégrité, et respectent

toutes les règles internes et externes gouvernant leurs relations avec eux. En échange, le groupe GLS doit être en droit d'attendre de leur part qu'ils adoptent la même attitude dans leur comportement envers GLS et dans les services qu'ils réalisent au nom du groupe GLS. La politique du groupe GLS est donc de s'associer uniquement avec des partenaires commerciaux ayant des exigences d'un niveau comparable aux siennes en matière de conformité et de pratiques commerciales.

Sélection des partenaires commerciaux

GLS est lié par des normes strictes en matière de pratiques commerciales. Travailler avec des partenaires commerciaux qui n'adhèrent pas aux mêmes normes élevées peut nuire à notre réputation et risque de mettre en cause la responsabilité de GLS du fait de leur mauvaise conduite.



Chaque employé de GLS, qui est responsable de la sélection de partenaires commerciaux susceptibles d'agir au nom de GLS, doit par conséquent :

- Respecter rigoureusement les processus de sélection des partenaires commerciaux en vigueur.
- S'assurer de donner des informations et directives appropriées aux partenaires commerciaux concernés.
- Observer et surveiller de manière adéquate leur conduite professionnelle et prendre les mesures appropriées pour remédier à tout écart apparent par rapport aux normes prévues.



Conflits d'intérêts

Le comportement professionnel de tous les employés et représentants de GLS doit toujours être déterminé conformément aux intérêts du groupe GLS. Les décisions ou actions commerciales ne peuvent pas être indûment influencées par les intérêts personnels de l'employé concerné.

Tous les employés de GLS doivent donc :

- **Prendre leurs décisions commerciales sur la base de critères objectifs, tels que le prix et la qualité, et non les relations ou intérêts personnels.**
- **Informers de façon proactive leurs supérieurs hiérarchiques de toute circonstance pouvant nuire à leur capacité à prendre impartialement des décisions ou actions commerciales au nom de GLS.**

Cadeaux, invitations et autres avantages

Les cadeaux, invitations et autres avantages reçus de la part d'un partenaire commercial peuvent exercer une influence inappropriée sur le destinataire.



Les employés de GLS ne peuvent donc accepter que les cadeaux, invitations ou autres avantages personnels

- conformes aux règles, seuils de valeurs et processus d'approbation définis dans les directives de GLS relatives aux cadeaux et invitations, et
- sous réserve que l'avantage ne soit pas ou n'ait pas l'apparence d'avoir été octroyé en échange ou par anticipation d'un acte inapproprié ou un avantage en faveur du partenaire commercial.

Droit de la concurrence

Les règles du droit de la concurrence ont pour objet d'assurer une concurrence équitable et loyale sur le marché. Toute violation de ces règles peut entraîner de lourdes amendes et porter gravement

atteinte à la réputation d'une société. La position de GLS sur cette question est claire : nous respectons strictement les règles en vigueur sans aucune exception.

Chacun des employés de GLS doit par conséquent observer strictement les règles de la politique en matière de droit de la concurrence de GLS. Ils ne doivent notamment jamais :

- chercher à se procurer illégalement des informations sensibles sur le plan commercial,
- échanger des informations sensibles sur le plan commercial avec des concurrents,
- conclure des ententes anticoncurrentielles ou autres accords prohibés avec des concurrents, clients ou tout autre partenaire commercial,
- ni participer à des associations professionnelles, groupes de lobbying ou activités d'analyse comparative externes sans approbation préalable par la Direction concernée et avoir recueilli les instructions auprès du responsable de la conformité ou du service juridique.

Grand public

Le groupe GLS est convaincu que la responsabilité sociale est un facteur clé pour une réussite à long terme. GLS respecte rigoureusement toutes les lois et règlements protégeant les intérêts du grand public. En outre, GLS s'engage dans diverses activités servant les intérêts de la société dans son ensemble.



Responsabilité sociale des entreprises

GLS prend au sérieux sa responsabilité sociale envers les communautés dans lesquelles il mène ses activités. Il a instauré l'initiative « ThinkResponsible », coordonnant ses activités en matière de responsabilité sociétale à l'échelle du groupe.

Tous les employés de GLS sont encouragés à proposer des idées soutenant cette initiative.

Dons

En tant que membre responsable de la société civile, GLS soutient des causes caritatives par le biais de dons.



Les points suivants doivent notamment être respectés en ce qui concerne tout don :

- Les dons ne peuvent être adressés qu'à des causes caritatives dont l'objectif est conforme à la culture d'entreprise et aux valeurs de GLS.
- Les donations à des organisations politiques ne sont pas autorisées.
- Les dons ne peuvent pas être effectués en échange d'un avantage commercial.
- Tous les dons doivent au préalable être approuvés par écrit conformément aux exigences des directives de GLS relatives aux cadeaux et invitations.

Traiter avec les agents publics

Les agents publics sont censés agir dans l'intérêt public sans influence des entreprises privées.

Toute impression que GLS, un employé de GLS ou un partenaire commercial agissant au nom de GLS, tente d'influencer illicitement un agent public doit être rigoureusement évitée :

- Les cadeaux, invitations ou autres avantages matériels ou immatériels à l'égard des agents publics sont donc en principe interdits.
- Toute exception requiert l'approbation préalable écrite du responsable de la conformité.



Normes environnementales

Le groupe GLS s'engage sur le respect des valeurs de durabilité et de protection environnementale. GLS s'est appuyé sur son système de gestion environnementale mis en place à l'échelle du groupe, et certifié conformément à la norme ISO 14001, pour instaurer des processus visant à réduire les impacts environnementaux de ses activités commerciales, aussi bien au niveau de ses achats que de ses activités opérationnelles.

Chaque employé doit adhérer à tous les processus d'économie de ressources et à ceux limitant l'impact environnemental de nos activités.

Blanchiment

Le blanchiment d'argent correspond à l'introduction d'actifs financiers résultant de la corruption ou d'autres sources illégitimes dans l'économie légale.

GLS prévoit de ne s'associer qu'avec les clients et autres partenaires commerciaux dont les activités commerciales et financières sont conformes aux lois en vigueur et prend les mesures appropriées pour empêcher que ses processus commerciaux puissent servir indirectement au blanchiment de capitaux.



Tous les employés de GLS doivent respecter les réglementations en vigueur en matière de blanchiment d'argent. Les employés de GLS doivent notamment :

- **Respecter les principes comptables en vigueur en matière d'opérations de trésorerie et autres, et**
- **Signaler au responsable de la conformité tout comportement suspect de clients ou de tout autre partenaire commercial.**

Règles relatives aux sanctions économiques et financières

Un certain nombre de pays et d'organisations internationales imposent des sanctions, à savoir des restrictions sur la fourniture de certains biens, services, moyens financiers et /ou connaissances à des individus, organisations ou pays spécifiques, en particulier lorsqu'ils sont suspectés de soutenir des activités terroristes.

GLS respecte toutes les réglementations sur les sanctions en vigueur et a mis en place des processus techniques en vue d'assurer une identification des entités et personnes physiques concernées.

Tous les employés de GLS ayant des responsabilités pertinentes doivent :

- **Veiller à ce que les données de référence relatives à toutes les parties concernées soient enregistrées correctement et entièrement, afin de permettre un filtrage approprié.**
- **Ne jamais tenter de circonvenir aux réglementations sur les sanctions économiques et financières**
- **Informers le responsable de conformité s'ils suspectent une violation par un client ou un autre partenaire commercial des réglementations sur les sanctions économiques et financières en vigueur.**



Questions et préoccupations

Tous les employés de GLS sont encouragés à se tourner vers leur supérieur hiérarchique ou responsable de conformité pour les éventuelles questions qu'ils se poseraient au sujet des règles susmentionnées ainsi que pour les questions relatives aux éventuelles violations de la loi en vigueur, du présent Code de conduite professionnelle ou des autres règles internes.

Les préoccupations relatives aux infractions pénales ou autres incidents graves telles que les pratiques anticoncurrentielles, la corruption, la discrimination ou le harcèlement, les malversations financières ou les pratiques susceptibles d'exposer les personnes ou l'environnement à des risques peuvent également être signalées aux lanceurs d'alerte externes :

Pour le droit de la concurrence :
Cabinet Fréget Tasso de Panafieu
9, rue Chaillot
75116 Paris
E-mail : ftdp@lanceuralerte.fr

Pour la lutte contre la corruption, les sanctions économiques et financières, les malversations financières :

Cabinet Soulez Larivière
22, avenue de la Grande Armée
75858 Paris Cedex 17
E-mail : sla@lanceuralerte.fr

Un numéro de téléphone unique et gratuit est mis en place pour les deux cabinets d'avocats : 0805 6949 79

GLS garantit à ses employés la possibilité de signaler toute préoccupation de manière confidentielle. Tous les signalements sont pris très au sérieux et seront examinés. Les mesures de représailles, quelle que soit leur forme, à l'encontre d'employés qui auraient fait un tel signalement sont strictement interdites.

