



Best Maintenance Sarl

Votre solution technique et industrielle

CODE DE CONDUITE POTS DE VIN



SARL au capital social de 100.000.000 GNF
RCCM/CN.TCC.2023.B.04668 - NIF: 421555392

Taouyah Marché, Commune de Ratoma, Conakry, République de Guinée

Tél : +224 - 622-18-65-91 / 620-45-14-85 ; E-mail : contact@bestmaintenance.tech

Site web: <https://www.bestmaintenance.tech>

1. Introduction	3
1.1. Vision et valeurs de Best Maintenance	3
1.2. Engagement contre les pots-de-vin et la corruption	3
1.3. Objectifs du Code de Conduite	4
2. Principes Directeurs	5
2.1. Définition des pots-de-vin et de la corruption	5
2.2. Tolérance zéro : principe fondamental	6
2.3. Responsabilités des employés et cadres	7
3. Politiques Spécifiques	8
3.1. Interdiction des pots-de-vin et paiements de facilitation	8
3.2. Respect des lois et réglementations locales et internationales	8
3.3. Règles sur les conflits d'intérêts	9
3.4 Règles sur le harcèlement au travail	10
4. Identification et Prévention des Risques	12
4.1. Processus de due diligence des tiers et partenaires	12
4.2. Identification des zones et activités à haut risque	13
4.3. Maintenir des standards élevés de conformité et d'éthique	14
5. Formation et Sensibilisation	15
5.1. Programme de formation annuelle obligatoire	15
5.2. Formation adaptée pour les cadres dirigeants et managers	16
5.3. Ressources éducatives et documentation disponible	16
6. Mécanismes de Signalement	17
6.1. Canaux sécurisés et confidentiels de signalement	17
6.2. Communication et suivi des signalements	18
6.3. Sensibilisation continue	19
7. Surveillance et Application	19
7.1. Programmes d'audit et de contrôle internes	19
7.2. Conséquences disciplinaires des violations	20
7.3. Formations et sensibilisation	21
8. Amélioration Continue	22
8.1. Révision régulière et mise à jour du Code	22
8.2. Apprentissage et sensibilisation continue	23

8.3. Feedback and Reporting Mechanisms	23
9. Annexes	24
9.1. Exemples concrets de comportements à risque	24
9.2. Liste des lois et standards internationaux applicables	25
9.3. Contacts clés pour assistance ou questions	26

1. Introduction

Chez Best Maintenance, nous croyons fermement que la réussite durable repose sur des pratiques commerciales éthiques, transparentes et responsables. En tant qu'organisation engagée à fournir des services d'excellence, nous reconnaissons que l'intégrité et l'éthique ne sont pas seulement des obligations légales, mais des piliers fondamentaux de notre identité et de notre réputation.

1.1. Vision et valeurs de Best Maintenance

Notre vision est d'être un leader reconnu dans notre secteur, non seulement pour la qualité de nos prestations, mais aussi pour notre engagement inébranlable envers des standards éthiques élevés. Nous voulons bâtir une entreprise exemplaire, où chaque décision et action reflète nos valeurs essentielles :

- **Intégrité** : Nous faisons ce qui est juste, même lorsque personne ne regarde. Toute forme de pots-de-vin ou de corruption est incompatible avec notre manière de faire des affaires.
- **Transparence** : Nous agissons toujours avec clarté et ouverture, garantissant à nos clients, partenaires et collaborateurs des pratiques honnêtes et compréhensibles.
- **Responsabilité** : Nous comprenons notre rôle dans le respect des lois et normes internationales, et nous nous engageons à faire preuve de diligence en matière de conformité.
- **Exemplarité** : En mettant ces valeurs au cœur de nos opérations, nous ambitionnons d'inspirer nos collaborateurs, fournisseurs et partenaires à adopter les mêmes standards.

1.2. Engagement contre les pots-de-vin et la corruption

Chez Best Maintenance, notre engagement à lutter contre les pots-de-vin et la corruption est absolu. Nous considérons ces pratiques comme des obstacles majeurs à une concurrence loyale, à la confiance de nos partenaires, et à l'intégrité de nos opérations. Conformément à notre vision et à nos valeurs, nous adoptons une politique de **tolérance zéro** envers toute forme de corruption, qu'elle se manifeste sous forme de paiements de facilitation, de cadeaux inappropriés, ou d'autres avantages indus.

Pour traduire cet engagement en actions concrètes, Best Maintenance a mis en place les mesures suivantes :

- **Adhésion aux lois et réglementations internationales** : Nous nous conformons rigoureusement aux législations applicables telles que **Loi 041/2017/AN** du 04 Juillet 2017 Portant détection, prévention et répression de la corruption et pratiques assimilées en Guinée.

La Foreign Corrupt Practices Act (FCPA), le UK Bribery Act, et d'autres normes pertinentes dans les juridictions où nous opérons.
- **Formation et sensibilisation** : Tous nos employés, sans exception, reçoivent des formations régulières visant à identifier et à prévenir les comportements non éthiques liés à la corruption et aux pots-de-vin.
- **Mécanismes internes de contrôle et de signalement** : Nous avons instauré des processus robustes pour détecter, signaler et gérer toute activité suspecte ou non conforme. Ces mécanismes garantissent la confidentialité des signalements et la protection contre les représailles.
- **Exemplarité du leadership** : Nos dirigeants incarnent notre engagement en montrant l'exemple sur les questions d'éthique et de responsabilité. Ils s'assurent que chaque employé comprend l'importance de respecter strictement notre politique anti-corruption.

Cet engagement dépasse le cadre de la conformité légale. Il est au cœur de notre identité en tant qu'organisation. Nous croyons fermement que des pratiques honnêtes et responsables génèrent une véritable valeur pour notre entreprise et nos parties prenantes.

1.3. Objectifs du Code de Conduite

Le Code de Conduite de Best Maintenance est conçu comme un outil clé pour guider nos employés et partenaires dans la réalisation de nos activités quotidiennes de manière éthique et conforme. Il établit une base commune de comportements attendus, favorisant ainsi une compréhension claire et uniforme des normes que nous nous engageons à respecter.

Les principaux objectifs de ce code sont les suivants :

1. **Orienter le comportement des employés** : Clarifier les attentes en matière d'éthique et de conformité, et fournir des exemples pratiques pour aider à prendre des décisions responsables.
2. **Garantir la conformité légale** : Assister l'ensemble des collaborateurs dans le respect des lois applicables et des meilleures pratiques internationales, tout en minimisant les risques juridiques pour l'entreprise.

3. **Promouvoir une culture d'intégrité** : Instaurer un environnement de travail où l'honnêteté et la transparence deviennent des réflexes naturels pour tous les niveaux de l'organisation.
4. **Protéger la réputation de Best Maintenance** : Renforcer la confiance de nos clients, partenaires et autres parties prenantes en montrant que nous agissons toujours avec probité et professionnalisme.
5. **Prévenir les risques** : Identifier les zones sensibles et fournir des outils pour gérer efficacement les problèmes liés aux pots-de-vin et à la corruption avant qu'ils ne se posent.

2. Principes Directeurs

Les principes directeurs de Best Maintenance reflètent notre engagement à mener nos activités avec intégrité, transparence et éthique. Ils constituent le fondement de notre culture d'entreprise et guident nos actions pour garantir des pratiques commerciales conformes aux normes les plus élevées en matière de probité.

Ces principes ne servent pas simplement de cadre théorique, mais établissent aussi des règles pratiques permettant à tous les employés, partenaires et intervenants externes de comprendre et d'adopter un comportement conforme à notre politique stricte de prévention des pots-de-vin et de la corruption.

2.1. Définition des pots-de-vin et de la corruption

2.1.1. Pots-de-vin

Un pot-de-vin désigne tout avantage, financier ou non, offert, reçu ou sollicité dans le but d'influencer de manière indue une décision ou une action, souvent au détriment d'une concurrence équitable ou d'une éthique professionnelle rigoureuse. Voici des exemples d'actes pouvant être considérés comme des pots-de-vin dans le contexte de Best Maintenance :

- **Offre de paiements ou de cadeaux** : Fournir une somme d'argent ou des cadeaux luxueux à un fonctionnaire ou un partenaire dans le but d'obtenir un contrat ou d'accélérer une procédure administrative.
- **Paiements de facilitation** : Effectuer des paiements non officiels pour garantir ou accélérer une action à laquelle Best Maintenance est en droit de prétendre.
- **Offre d'un emploi ou d'une promotion** : Proposer un poste ou une promotion à un fonctionnaire ou un partenaire en échange de faveurs injustifiées.

2.1.2. Corruption

La corruption désigne l'utilisation abusive d'un pouvoir conféré par la loi, dans le but d'obtenir des avantages personnels ou pour une organisation, allant à l'encontre de l'intérêt général et des règles éthiques établies par une société donnée.

Best Maintenance interdit toute forme de corruption, notamment les actes suivants :

- **Conflits d'intérêts** : Agir dans l'intérêt de soi-même ou d'une entreprise liée plutôt que dans l'intérêt de Best Maintenance.
- **Fraude fiscale** : Déclarer des informations fausses ou trompeuses aux autorités fiscales pour réduire les impôts à payer.
- **Blanchiment d'argent** : Cacher des fonds illicitement acquis en les intégrant dans une transaction financière légale.

2.2. Tolérance zéro : principe fondamental

Chez Best Maintenance, le principe de **tolérance zéro** envers les pots-de-vin et la corruption constitue un pilier fondamental de nos opérations. Aucun écart, aussi minime soit-il, n'est accepté ou justifié. Ce principe reflète notre engagement indéfectible à maintenir des pratiques commerciales éthiques, à préserver la confiance de nos partenaires et de nos clients, et à respecter les lois et réglementations, tant locales qu'internationales.

2.2.1. Engagement envers la tolérance zéro

- **Interdiction stricte** : Aucune forme de pots-de-vin ou d'avantage indu n'est autorisée dans les activités de Best Maintenance, qu'il s'agisse de paiements monétaires, de cadeaux somptueux, ou d'autres bénéfices personnels.
- **Application rigoureuse** : Toute violation de cette politique fait l'objet d'une enquête approfondie et peut entraîner des sanctions disciplinaires sévères, pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat de travail, ainsi que des poursuites judiciaires si nécessaire.
- **Message exemplaire** : Ce principe s'applique sans exception à tous les employés, qu'ils soient cadres, membres de l'administration ou travailleurs opérationnels. De même, chaque partenaire ou fournisseur lié à Best Maintenance est tenu de respecter ces standards.

2.2.2. Conséquences des violations

Toute transgression de la politique de tolérance zéro peut non seulement nuire gravement à la réputation de notre entreprise, mais aussi exposer Best Maintenance, ainsi que les individus impliqués, à des risques juridiques importants.

2.3. Responsabilités des employés et cadres

2.3.1. Employés : Gardiens de l'intégrité

Chaque employé de Best Maintenance joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre et le respect de notre engagement anti-corruption. Les attentes principales incluent :

- **Connaissance des politiques** : Les employés doivent lire et comprendre le Code de Conduite, en particulier les sections relatives à la lutte contre la corruption et les pots-de-vin.
- **Participation à la formation** : Tous les employés sont tenus de suivre les sessions régulières de formation portant sur l'identification, la prévention et la gestion des risques liés à la corruption.
- **Détection et signalement des comportements suspects** : Les employés doivent être vigilants face aux pratiques douteuses et signaler toute activité suspecte via les mécanismes de signalement mis en place, tout en bénéficiant d'une protection contre les représailles.

2.3.2. Cadres : Leaders par l'exemple

Les cadres de Best Maintenance portent une responsabilité particulière dans la promotion d'une culture de conformité et d'éthique. Leurs responsabilités incluent :

- **Leadership exemplaire** : Être un modèle pour les autres employés en respectant rigoureusement les directives du Code de Conduite et en agissant avec intégrité.
- **Communication continue** : Sensibiliser les équipes aux principes de tolérance zéro en organisant des discussions régulières et en expliquant la raison d'être des politiques anti-corruption.
- **Supervision proactive** : S'assurer que les membres de leurs équipes respectent strictement les politiques internes et identifier rapidement tout comportement non conforme.
- **Enquête et résolution de problèmes** : Prendre en charge les enquêtes internes, y compris tout signalement d'activité suspecte, et prendre des mesures correctives immédiates si nécessaire.

3. Politiques Spécifiques

Chez Best Maintenance, nos politiques spécifiques reflètent notre engagement à maintenir des standards élevés en matière d'éthique professionnelle et de conformité. Ces politiques garantissent que toutes nos actions respectent les cadres légaux et les principes qui ont fait la force et la réputation de notre entreprise.

3.1. Interdiction des pots-de-vin et paiements de facilitation

3.1.1. Politique stricte d'interdiction

Best Maintenance applique une **politique de tolérance zéro** envers toute forme de pots-de-vin ou de paiement de facilitation. Cela inclut :

- **Offrir ou accepter des pots-de-vin** : Il est strictement interdit à tout employé ou partenaire de proposer, d'offrir, de recevoir ou de solliciter des avantages indus en échange d'une action favorable ou d'un avantage commercial.
- **Paiements de facilitation** : Les paiements informels souvent effectués pour accélérer une procédure ou obtenir un traitement préférentiel sont systématiquement proscrits, même dans les environnements où ces pratiques sont courantes.

3.1.2. Mécanismes de prévention et de contrôle

- **Sensibilisation et formation** : Tous les employés et partenaires de Best Maintenance reçoivent une formation régulière pour reconnaître, refuser et signaler toute tentative de pots-de-vin ou de paiement de facilitation.
- **Supervisions rigoureuses** : Des audits internes et externes périodiques sont réalisés pour s'assurer que ces pratiques ne se produisent pas dans notre organisation.
- **Canal de signalement** : Un système de signalement confidentiel est mis à disposition pour que toute personne puisse signaler tout comportement suspect ou en violation avec notre politique d'interdiction des pots-de-vin.
- **Conséquences disciplinaires** : Tout employé ou partenaire impliqué dans des pratiques illégales ou contraires à nos politiques spécifiques sera soumis à des mesures disciplinaires, pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat de travail ou du partenariat selon la gravité de l'infraction.

3.2. Respect des lois et réglementations locales et internationales

Chez Best Maintenance, nous sommes engagés à respecter scrupuleusement les lois et réglementations en vigueur dans tous les pays où nous opérons. Nous veillons également à ce que nos partenaires et fournisseurs se conforment aux mêmes règles.

3.2.1. Conformité légale

Tous nos employés et partenaires sont tenus de connaître et de respecter les lois locales et internationales applicables à leur domaine d'activité, y compris les règles fiscales, environnementales et du travail.

3.2.2. Audit et contrôle

Nous réalisons des audits internes réguliers pour vérifier que nos pratiques sont en conformité avec les lois et règlements en vigueur. Nous veillons également à ce que nos partenaires et fournisseurs respectent les mêmes normes de conformité. En cas de non-conformité, nous prenons des mesures correctives immédiates pour remédier à la situation.

3.2.3. Responsabilité sociale

En tant qu'entreprise responsable, Best Maintenance est engagé à respecter les droits humains fondamentaux dans toutes ses opérations, y compris le respect des droits des travailleurs, la lutte contre les discriminations et l'égalité des chances. Nous nous engageons également à minimiser notre impact environnemental en suivant les normes et réglementations en matière de développement durable.

3.3. Règles sur les conflits d'intérêts

Chez Best Maintenance, nous considérons que les **conflits d'intérêts** représentent un risque sérieux pour l'intégrité des décisions professionnelles et la réputation de notre entreprise. Nos règles encadrant ces situations sont conçues pour s'assurer que les intérêts personnels ne compromettent ni l'impartialité ni les responsabilités professionnelles.

3.3.1. Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêts ?

Un conflit d'intérêts survient lorsqu'un employé ou un cadre se trouve dans une situation où ses intérêts personnels, financiers ou familiaux pourraient :

- Influencer sa capacité à prendre des décisions objectives au nom de l'entreprise.
- Donner l'impression de privilégier un avantage personnel au détriment des intérêts de Best Maintenance.

Exemples de conflits d'intérêts courants :

- Avoir des relations financières ou familiales avec un fournisseur, un client ou un concurrent de l'entreprise.
- Détenir des actions ou une participation financière dans une entreprise qui fait affaire avec Best Maintenance.

- Accepter des cadeaux, des avantages ou des services de la part d'un fournisseur sans en informer sa hiérarchie.

3.3.2. Comment éviter les conflits d'intérêts ?

Il est important pour tous les employés et cadres de prendre conscience des situations potentielles de conflit d'intérêts et d'adopter les comportements adéquats pour les éviter :

1. Faire preuve de transparence : si vous vous trouvez dans une situation de conflit d'intérêts, informez immédiatement votre supérieur hiérarchique afin que des mesures appropriées puissent être prises.
2. Agir dans l'intérêt de Best Maintenance : vos décisions professionnelles doivent toujours être guidées par l'intérêt de notre entreprise, et non pas par des gains personnels ou familiaux.
3. Respecter les politiques internes : suivez les règles et procédures établies par Best Maintenance en matière de conflits d'intérêts.

3.3.3 Comment signaler un possible conflit d'intérêts ?

Si vous avez des préoccupations concernant un possible conflit d'intérêts, vous pouvez en discuter avec votre supérieur hiérarchique ou contacter notre service de ressources humaines. Il est important de signaler ces situations afin qu'elles puissent être traitées de manière appropriée et transparente. Toutes les informations seront traitées de manière confidentielle.

En cas de non-respect des règles sur les conflits d'intérêts, des mesures disciplinaires pourront être prises, allant jusqu'au licenciement si nécessaire. Nous comptons sur la collaboration de tous nos employés pour maintenir l'intégrité et la réputation de Best Maintenance. Merci de votre engagement envers nos valeurs et notre code d'éthique professionnelle.

3.4 Règles sur le harcèlement au travail

Chez Best Maintenance, nous croyons qu'un environnement de travail sain et respectueux est essentiel pour le bien-être de nos employés et la réussite de notre entreprise. Nous avons donc mis en place des règles strictes contre toutes formes de **harcèlement** au travail, qu'il soit moral, sexuel ou psychologique.

3.4.1. Qu'est-ce que le harcèlement au travail ?

Le harcèlement au travail peut prendre différentes formes, mais il se caractérise toujours par un comportement répété et non désiré qui vise à humilier ou offenser l'employé ciblé. Voici quelques exemples de comportements considérés comme du harcèlement :

- Commentaires de nature sexuelle ou discriminatoires.
- Isolement, exclusion ou mise à l'écart d'un employé sans raison valable.
- Critiques constantes et dénigrantes envers une personne.

3.4.2. Que faire en cas de harcèlement ?

Il est important pour les employés victimes de harcèlement de prendre des mesures immédiates pour y mettre fin. Voici quelques actions à entreprendre :

1. Parlez-en : n'hésitez pas à en discuter avec votre supérieur hiérarchique ou un membre du service des ressources humaines. Vous pouvez également parler à un ami ou un collègue en qui vous avez confiance.
2. Documentez les incidents : conservez une trace écrite de tous les comportements que vous considérez comme du harcèlement, ainsi que le nom des témoins éventuels.
3. Demandez de l'aide : si vous ne pouvez pas mettre fin au harcèlement seul, demandez de l'aide à votre supérieur hiérarchique ou au service des ressources humaines.

3.4.3 Comment signaler un cas de harcèlement ?

Si l'on est victime de harcèlement, ou si on a une connaissance d'un cas de harcèlement envers un collègue, il est important de le signaler immédiatement à son supérieur hiérarchique ou au service des ressources humaines. Toutes les informations seront traitées avec la plus grande confidentialité et des mesures seront prises pour mettre fin au harcèlement.

En outre, Best Maintenance s'engage à protéger les employés contre tout acte de représailles suite au signalement d'un cas de harcèlement. Si on est témoin ou victime de représailles liées à un signalement, prière d'en informer immédiatement son supérieur hiérarchique ou le service des ressources humaines.

Nous comptons sur tous nos employés pour créer un environnement de travail respectueux et inclusif. Merci de votre engagement envers notre politique de tolérance zéro en matière de harcèlement. En travaillant ensemble, nous pouvons prévenir et éliminer toute forme de harcèlement au sein de Best Maintenance.

4. Identification et Prévention des Risques

La gestion efficace des risques constitue une priorité essentielle pour Best Maintenance. Nous mettons en œuvre des processus robustes pour identifier, évaluer et atténuer les risques liés à nos activités et collaborations avec les tiers et partenaires. L'objectif est de protéger notre entreprise contre toute exposition à des menaces potentielles, tout en renforçant l'intégrité et la transparence dans toutes nos relations professionnelles.

4.1. Processus de due diligence des tiers et partenaires

Afin d'assurer que les tiers et partenaires de Best Maintenance partagent nos valeurs et respectent nos standards éthiques, un processus rigoureux de **due diligence** est appliqué avant toute collaboration. Ce mécanisme nous permet d'identifier et de gérer les risques potentiels liés aux aspects financiers, juridiques, éthiques et opérationnels.

4.1.1. Objectifs du processus de due diligence

- **Identifier les risques** : Vérifier que les tiers ou partenaires n'ont pas de passif juridique ou historique incompatible avec nos valeurs, notamment en matière de corruption, de fraude ou de non-conformité aux réglementations en vigueur.
- **Évaluer les risques** : Analyser l'impact potentiel des risques identifiés sur nos activités et la réputation de Best Maintenance, afin de déterminer si une collaboration avec le tiers ou partenaire est viable ou nécessite des mesures d'atténuation supplémentaires.
- **Atténuer les risques** : Mettre en place des mesures de prévention et de contrôle pour minimiser ou éliminer les risques identifiés, telles que la mise en place d'accords contractuels précisant nos attentes et exigences éthiques, ainsi que des audits réguliers.

4.1.2. Processus de due diligence en pratique

Le processus de due diligence est réalisé par une équipe dédiée, qui suit les étapes suivantes :

1. **Renseignements préliminaires** : Collecte d'informations sur le tiers ou partenaire pour déterminer s'il répond aux critères de base nécessaires à la collaboration avec Best Maintenance (identification, secteur d'activité, réputation).
2. **Évaluation financière** : Vérification de la santé financière du tiers ou partenaire grâce à des documents tels que des bilans comptables, comptes de résultats et ratios financiers.

3. **Investigation juridique** : Vérification des antécédents juridiques du tiers ou partenaire pour détecter d'éventuelles poursuites, sanctions ou litiges en cours.
4. **Analyse éthique** : Évaluation du comportement éthique passé et actuel du tiers ou partenaire, notamment à travers la recherche de références et l'analyse de sa politique en matière d'intégrité des affaires.
5. **Évaluation opérationnelle** : Vérification des capacités opérationnelles du tiers ou partenaire pour s'assurer qu'il a les compétences, ressources et processus nécessaires pour mener à bien sa collaboration avec Best Maintenance.
6. **Rapport de due diligence** : Compilation des résultats de l'évaluation et recommandations pour d'éventuelles mesures d'atténuation ou refus de collaboration.

4. Identification et Prévention des Risques

Best Maintenance reconnaît que certaines zones géographiques, secteurs industriels et types d'activités présentent un risque plus élevé en termes d'éthique et de conformité. À travers une identification proactive et des mesures rigoureuses d'atténuation, l'entreprise s'engage à minimiser ces risques et à maintenir des standards élevés de transparence et d'intégrité.

4.2. Identification des zones et activités à haut risque

4.2.1. Approche d'identification

La méthodologie de Best Maintenance pour l'identification des zones et activités à haut risque inclut une analyse approfondie de différents éléments, tels que:

- Les niveaux de corruption perçus ou déclarés dans une région donnée
- Les industries les plus exposées à la fraude, au blanchiment d'argent ou à d'autres formes de criminalité financière
- Les réglementations locales en matière de conformité et les sanctions associées aux violations éthiques
- Les tendances mondiales en matière de corruption et leur impact sur des secteurs spécifiques

En utilisant ces critères et en effectuant une recherche approfondie sur les régions et industries ciblées, Best Maintenance peut identifier les zones et activités à haut risque pour une évaluation et une surveillance continue.

4.2.2. Prévention des Risques

Une fois que les zones et activités à haut risque ont été identifiées, Best Maintenance met en place des mesures préventives pour minimiser ces risques et maintenir un environnement de travail éthique. Ces mesures peuvent inclure:

- Des contrôles internes renforcés pour détecter rapidement toute forme de fraude ou d'abus de pouvoir
- La mise en place de programmes de formation sur l'éthique et la conformité pour sensibiliser les employés aux risques potentiels
- Des audits réguliers menés par des tiers indépendants pour évaluer le niveau de conformité et détecter d'éventuelles violations
- La mise en place d'un système de signalement confidentiel pour permettre aux employés de signaler tout comportement suspect ou contraire à l'éthique en toute sécurité

4.3. Maintenir des standards élevés de conformité et d'éthique

Chez Best Maintenance, la prévention des risques ne s'arrête pas à l'identification et à la mise en place de mesures préventives. L'entreprise est également engagée dans un programme continu pour maintenir des standards élevés de conformité et d'éthique à tous les niveaux de l'organisation. Ceci inclut:

- Des formations régulières sur les lois et réglementations en matière d'éthique et de conformité pour s'assurer que tous les employés sont bien informés
- Une culture d'intégrité et de responsabilité encouragée par la direction et promue à tous les niveaux
- Des politiques claires en matière d'éthique et de conformité, ainsi que des mesures disciplinaires pour tout comportement contraire à ces politiques
- La participation active à des initiatives mondiales de lutte contre la corruption et les pratiques commerciales illicites.

5. Formation et Sensibilisation

Chez Best Maintenance, nous sommes convaincus que la formation et la sensibilisation sont des éléments clés pour garantir une culture d'intégrité, de conformité et d'excellence professionnelle. Afin d'assurer que chaque collaborateur soit pleinement équipé pour respecter nos engagements et standards éthiques, nous avons mis en place des programmes de formation inclusifs et des ressources éducatives accessibles à tous.

5.1. Programme de formation annuelle obligatoire

La formation annuelle obligatoire est au cœur de notre stratégie de sensibilisation. Elle a pour objectif de :

- **Renforcer la connaissance des politiques internes** : Familiariser les employés avec les attentes spécifiques en matière de conformité, y compris nos règles de tolérance zéro pour la corruption et les conflits d'intérêts.
- **Mettre à jour les compétences** : Assurer que tous les collaborateurs soient informés des évolutions réglementaires et des meilleures pratiques du secteur.
- **Promouvoir la vigilance** : Développer une capacité accrue à identifier et signaler d'éventuelles infractions ou comportements non conformes.

Contenu et format

- **Thématiques clés abordées** : Les principes éthiques de Best Maintenance, la conformité légale, la prévention des risques et les procédures de signalement.
- **Modalités d'apprentissage** : Les formations sont proposées sous forme de modules interactifs en ligne, complétés par des ateliers pratiques et des sessions en présentiel pour encourager un apprentissage approfondi.
- **Certification** : À l'issue de chaque formation, les participants passent une évaluation pour valider leurs acquis et reçoivent une attestation d'achèvement.

Tous les employés doivent compléter ce programme chaque année sans exception, avec un suivi rigoureux pour garantir l'engagement de tous.

5.2. Formation adaptée pour les cadres dirigeants et managers

Best Maintenance reconnaît que les cadres dirigeants et les managers jouent un rôle déterminant dans la mise en œuvre et la supervision de nos politiques éthiques. C'est pourquoi des programmes de formation spécifiques leur sont dédiés :

Objectifs spécifiques

- **Leadership en matière d'éthique** : Former les cadres à promouvoir, par l'exemple, les standards éthiques et de conformité dans leurs équipes.
- **Prise de décision stratégique** : Renforcer leur aptitude à évaluer des situations complexes et à prendre des décisions alignées avec nos valeurs.
- **Gestion des risques avancée** : Offrir une expertise approfondie sur l'identification des risques opérationnels et leur atténuation proactive.

Contenu et méthodologie

- **Modules dédiés** : Focus sur la gestion des conflits d'intérêts, l'évaluation des tiers à haut risque, et la supervision des procédures de due diligence.
- **Séances interactives** : Les managers participent à des simulations et échanges d'expérience permettant d'enrichir leurs connaissances et compétences.
- **Mise à jour continue** : Des workshops et briefings périodiques sont aussi organisés pour adapter leurs connaissances aux nouvelles réalités du marché et exigences réglementaires.

Cette formation différenciée permet aux cadres de jouer un rôle actif dans la création d'un environnement professionnel éthique et conforme.

5.3. Ressources éducatives et documentation disponible

Afin de soutenir l'apprentissage continu et de fournir une assistance immédiate, Best Maintenance met à disposition une vaste gamme de **ressources éducatives** pour tous les employés, accessibles à tout moment.

Types de ressources disponibles

1. Guides et manuels :

- Le Code de Conduite de l'entreprise, disponible en version imprimée et numérique, incluant des FAQ pour clarifier les points essentiels.
- Des guides pratiques sur des thématiques spécifiques comme la gestion des cadeaux, l'identification des conflits d'intérêts, ou les procédures de signalement.

2. Bibliothèque numérique :

- Plateforme en ligne regroupant des ressources éducatives telles que des vidéos, des infographies et des études de cas interactives.

3. Supports pour apprentissage autonome :

- Podcasts et webinaires animés par des experts en conformité.
- Quiz et jeux interactifs pour renforcer les connaissances de manière ludique et proactive.

4. Support dédié :

- Une équipe de conformité est accessible pour répondre aux questions et guider les employés lorsqu'une interprétation des règlements ou des politiques est nécessaire.

Engagement pour le développement continu

Best Maintenance encourage tous ses collaborateurs à exploiter ces ressources pour approfondir leur compréhension des enjeux éthiques et entreprendre un apprentissage autonome. Des initiatives régulières, telles que des campagnes de sensibilisation interne, visent également à maintenir une culture d'éducation constante et proactive.

Grâce à ces programmes et outils, Best Maintenance démontre son engagement ferme envers l'excellence professionnelle et le respect des plus hauts standards d'éthique. La formation continue garantit que chaque employé, à tout niveau, contribue activement à l'intégrité et au succès durable de l'entreprise.

6. Mécanismes de Signalement

Best Maintenance valorise un environnement de travail fondé sur l'intégrité, la transparence et le respect des normes éthiques. Ainsi, nous encourageons activement nos collaborateurs, partenaires et parties prenantes à **signaler tout comportement non conforme** ou suspicion de pratiques contraires à nos politiques ou aux réglementations en vigueur.

Afin de garantir des signalements efficaces et sécurisés, nous avons mis en place des mécanismes robustes et transparents, conçus pour protéger les lanceurs d'alerte contre toute forme de représailles et pour assurer le traitement rigoureux et confidentiel de chaque signalement.

6.1. Canaux sécurisés et confidentiels de signalement

Best Maintenance offre plusieurs **canaux sécurisés et accessibles** pour permettre à tous de signaler une situation préoccupante en toute confiance :

Canaux de signalement disponibles

1. **Ligne téléphonique dédiée et sécurisée :**
 - Une ligne d'assistance est disponible 24/7 pour recevoir anonymement ou non les signalements.
 - La confidentialité des informations de l'appelant est garantie et les appels ne sont pas enregistrés.
2. **Boîte mail dédiée :** un mail sécurisé permet aux lanceurs d'alerte de signaler tout comportement non conforme ou suspicion de pratiques contraires à nos politiques ou aux réglementations en vigueur. Les informations sont traitées de manière confidentielle par une équipe dédiée.
3. **Plateforme web :** Best Maintenance met également à disposition une plateforme web sécurisée pour faciliter le signalement des situations préoccupantes. Cette plateforme assure la confidentialité des données et offre des options d'anonymat.

Protection des lanceurs d'alerte et gestion des signalements

Best Maintenance s'engage à **protéger les lanceurs d'alerte contre toute forme de représailles** et à traiter chaque signalement avec la plus grande rigueur et confidentialité. Ainsi, dès réception d'un signalement, une équipe dédiée est chargée de sa gestion et met en place les actions nécessaires pour garantir un traitement efficace et impartial.

En cas de situation préoccupante avérée, Best Maintenance prendra toutes les mesures nécessaires pour y mettre fin et éviter toute récurrence.

De plus, nous garantissons que **toute forme de représailles envers un lanceur d'alerte sera sévèrement sanctionnée.**

6.2. Communication et suivi des signalements

Nous croyons en la transparence et l'ouverture dans le traitement des signalements et nous communiquons régulièrement sur les actions entreprises pour garantir une gestion efficace et éthique de ces derniers. De plus, notre équipe dédiée assure un suivi rigoureux des signalements afin d'en assurer la résolution complète et satisfaisante pour toutes les parties impliquées.

Enfin, Best Maintenance s'engage à apprendre de chaque situation pour améliorer en continu ses politiques et pratiques internes afin d'éviter toute récurrence et promouvoir un environnement de travail exemplaire. Nous encourageons également nos collaborateurs, partenaires et parties prenantes à être vigilants et à signaler tout comportement non conforme pour garantir une culture d'intégrité et de responsabilité au sein de notre entreprise.

6.3. Sensibilisation continue

En plus des mécanismes de signalement, Best Maintenance poursuit une politique de sensibilisation continue auprès de tous ses collaborateurs, partenaires et parties prenantes. Nous organisons régulièrement des formations, des sessions d'information et des campagnes de communication pour promouvoir une culture d'éthique, de transparence et de respect des normes en vigueur.

Nous croyons fermement que la vigilance et le respect de nos valeurs sont essentiels pour assurer notre succès à long terme en tant qu'entreprise responsable et citoyenne. C'est pourquoi nous nous engageons à maintenir ces mécanismes et pratiques en évolution constante pour garantir un environnement de travail exemplaire au sein de Best Maintenance. Soyez acteurs dans la préservation de notre culture d'intégrité et n'hésitez pas à signaler toute situation qui pourrait aller à l'encontre de nos valeurs. Ensemble, nous pouvons veiller à maintenir un environnement professionnel éthique, transparent et respectueux pour tous.

7. Surveillance et Application

Chez Best Maintenance, nous reconnaissons que la surveillance continue et l'application rigoureuse de nos politiques sont essentielles pour garantir le respect de nos engagements éthiques, juridiques et professionnels. En adoptant des mesures de contrôle proactives et en maintenant une culture de responsabilité, nous renforçons notre intégrité organisationnelle et assurons la confiance de nos parties prenantes.

7.1. Programmes d'audit et de contrôle internes

Nos programmes d'audit et de contrôle internes constituent une pierre angulaire de notre stratégie de conformité. Ils permettent de détecter les écarts par rapport aux politiques, de prévenir les risques, et d'assurer un environnement opérationnel aligné sur les standards fixés.

Objectifs des programmes

- **Évaluation de la conformité** : Vérifier que toutes les activités sont menées en accord avec les lois, réglementations et politiques internes.
- **Prévention et détection des risques** : Identifier les vulnérabilités dans les processus opérationnels et y remédier avant qu'elles ne mènent à des infractions.
- **Amélioration continue** : Proposer des recommandations pour optimiser les pratiques organisationnelles et réduire les risques futurs.

Processus d'audit

1. Planification stratégique :

- Un calendrier d'audits annuels est établi en fonction des priorités et des zones à haut risque identifiées.
- Les audits incluent des examens des processus financiers, contractuels, opérationnels, et des interactions avec les tiers.

2. Exécution des audits :

- Les équipes internes, avec le soutien éventuel de cabinets d'audit externes, effectuent des contrôles détaillés suivant des méthodologies standardisées.

3. Analyse des résultats :

- Les données collectées sont analysées pour identifier les non-conformités et établir des axes d'amélioration.

4. Mise en œuvre des mesures correctives :

- Les conclusions des audits sont utilisées pour rectifier toute anomalie ou renforcer nos processus internes.

Suivi et révisions

Pour garantir la pertinence de ces programmes, les méthodologies et priorités d'audit sont régulièrement révisées en fonction des nouveaux risques émergents ou des évolutions réglementaires.

7.2. Conséquences disciplinaires des violations

Afin de protéger l'intégrité de Best Maintenance, toute violation avérée de nos politiques et standards, qu'elle soit intentionnelle ou issue d'une négligence, impose des **conséquences disciplinaires claires et proportionnées**.

Cadre disciplinaire

1. Investigation approfondie :

- Toute suspicion de violation entraîne une enquête détaillée menée par le département conformité ou une équipe spécialisée.

2. Évaluation des preuves :

- Les résultats de l'enquête sont examinés et évalués en collaboration avec les parties impliquées.

1. **Décision disciplinaire :**

- Sur la base des preuves, une décision est prise quant aux mesures à prendre, en accord avec le cadre disciplinaire interne et les lois applicables.

1. **Communication des actions prises :**

- Toutes les parties concernées sont informées des conséquences disciplinaires résultant de leurs actes ou omissions.

Types de sanctions possibles

- **Avertissement** : Pour une violation mineure ou un manquement involontaire aux politiques, des avertissements peuvent être émis pour rappeler les obligations et encourager une amélioration du comportement.
- **Mesures correctives** : Des actions correctives peuvent être imposées pour remédier à des situations spécifiques et prévenir de futures infractions. Elles peuvent inclure des formations supplémentaires, des changements dans les processus opérationnels ou la mise en place de contrôles supplémentaires.
- **Suspension** : Des périodes temporaires de suspension peuvent être imposées pour des violations plus sérieuses ou répétées, afin de permettre aux employés de réfléchir à leurs actions et d'inciter à un changement de comportement.
- **Licenciement** : Les violations graves ou répétées peuvent entraîner un licenciement, en fonction du cadre disciplinaire interne et des lois applicables.

Suivi et appel

Les employés peuvent demander une révision ou faire appel des décisions disciplinaires prises à leur encontre, en fournissant des informations supplémentaires pour étayer leurs arguments. Le département conformité examine ces demandes au cas par cas avant de prendre une décision finale.

7.3. Formations et sensibilisation

Chez Best Maintenance, nous croyons que la formation et la sensibilisation sont des outils essentiels pour promouvoir une culture de conformité et renforcer notre intégrité organisationnelle. Nous offrons donc une variété de formations obligatoires et optionnelles pour tous nos employés, selon leurs rôles et responsabilités respectifs.

Objectifs des formations

- **Connaissance des politiques** : Assurer que les employés comprennent pleinement nos politiques internes et les obligations qui en découlent.
- **Sensibilisation aux risques** : Informer sur les différents risques pouvant affecter nos activités et comment les prévenir.

- **Renforcement des comportements éthiques** : Promouvoir une culture de l'éthique professionnelle et renforcer la responsabilité individuelle en matière de respect des normes internes et externes.

Types de formations

- **Formations initiales** : Tous les employés reçoivent une formation lorsqu'ils rejoignent l'entreprise, pour s'assurer qu'ils sont au courant des politiques dès le début de leur parcours professionnel chez Best Maintenance.
- **Formations annuelles** : Des mises à jour et des rappels réguliers sont organisés pour tous les employés afin de tenir compte des changements dans les politiques, processus ou législation.
- **Formations spécifiques** : Des formations plus ciblées peuvent être dispensées en fonction du rôle et des responsabilités de chaque employé. Par exemple, une formation sur la lutte contre la corruption peut être proposée aux équipes commerciales tandis qu'une formation sur le respect de la vie privée peut être destinée aux équipes RH.

8. Amélioration Continue

Chez Best Maintenance, nous croyons fermement que l'amélioration continue est essentielle pour garantir que notre cadre éthique et de conformité reste pertinent, efficace et adapté aux défis émergents. Afin de maintenir nos standards aux niveaux les plus élevés, nous avons mis en place des mécanismes rigoureux de révision, d'intégration des évolutions légales et réglementaires, et d'apprentissage basé sur l'expérience.

8.1. Révision régulière et mise à jour du Code

Le Code de Conduite de Best Maintenance est un document vivant, évoluant avec les besoins de l'entreprise et le contexte global dans lequel nous opérons.

Processus de révision

- **Périodicité** : Le Code est révisé à intervalles réguliers, généralement une fois par an, ou plus fréquemment en cas de changements significatifs dans notre environnement opérationnel.
- **Évaluation des points faibles** : Chaque révision implique un examen détaillé des éventuels écarts observés dans l'application du Code ou dans les retours des parties prenantes.
- **Participation multi-niveaux** : Le processus de mise à jour engage les départements concernés, y compris le Service Conformité, les Ressources Humaines, et les équipes opérationnelles.

- **Vérification externe** : Une fois les changements finalisés, le Code est soumis à une revue par des experts externes pour garantir sa conformité avec les réglementations et normes en vigueur.

Diffusion du Code mis à jour

Nous veillons à ce que toutes les parties prenantes aient accès à la version la plus récente du Code de Conduite. Les employés sont informés de tout changement via nos canaux de communication internes (intranet, emails), tandis que nos fournisseurs et partenaires commerciaux sont notifiés directement par notre Service Conformité.

La version à jour du Code est également disponible en téléchargement sur notre site web public.

8.2. Apprentissage et sensibilisation continue

Nous sommes conscients que la mise en place d'un Code de Conduite ne suffit pas, il est également essentiel que tous les employés le comprennent et l'appliquent dans leur travail quotidien. Nous nous engageons donc à fournir des formations régulières pour renforcer la compréhension du Code et s'assurer qu'il soit correctement intégré dans nos pratiques professionnelles.

Formation initiale lors de l'intégration

Tous les nouveaux employés sont informés de l'existence du Code et de ses implications lors de leur intégration à l'entreprise. Ils reçoivent une copie du Code, des explications sur son contenu et une opportunité pour poser des questions ou clarifier tout point.

Formation annuelle obligatoire

Chaque année, tous les employés doivent suivre une session de formation en ligne sur le Code de Conduite. Cette formation est conçue pour maintenir la prise de conscience et couvre les sujets clés du Code ainsi que toute mise à jour apportée depuis la dernière session.

Sensibilisation aux évolutions légales et réglementaires

Nos employés reçoivent des mises à jour régulières sur les changements dans les lois et normes qui ont un impact sur notre Code de Conduite. Cela peut se faire via des présentations internes, des newsletters ou des sessions de formation spécifiques.

8.3. Feedback and Reporting Mechanisms

Nous encourageons activement les employés à signaler toute violation présumée du Code, ainsi qu'à fournir leur feedback et suggestions d'amélioration continue. Nous avons mis en place plusieurs mécanismes pour cette fin :

Canal anonyme

Tous les employés ont accès à un canal anonyme pour signaler tout problème ou préoccupation lié au Code de Conduite. Les rapports anonymes sont traités par notre Service Conformité et les mesures nécessaires sont prises pour examiner et résoudre le problème.

Entretiens individuels

Nous encourageons également les employés à partager leurs préoccupations lors d'entretiens individuels avec leur supérieur hiérarchique ou avec le département des Ressources Humaines. Cela permet aux employés de discuter de manière confidentielle de toute situation pouvant aller à l'encontre du Code.

Feedback continu auprès des parties prenantes

Nous prenons en compte les retours et suggestions de nos parties prenantes (clients, fournisseurs, partenaires commerciaux) pour améliorer notre Code de Conduite et garantir que celui-ci reflète leurs valeurs et attentes. Nous encourageons également les employés à être attentifs aux feedbacks qu'ils reçoivent des parties prenantes lors de leurs interactions professionnelles et à les signaler si nécessaire.

9. Annexes

Les annexes constituent une ressource essentielle pour renforcer la compréhension et l'application du Code de Conduite de Best Maintenance. Elles offrent des exemples concrets et des informations complémentaires qui permettent à tous nos collaborateurs et parties prenantes de mieux identifier les comportements non conformes, d'intégrer les exigences légales et réglementaires, et de savoir à qui s'adresser en cas de besoin.

9.1. Exemples concrets de comportements à risque

Afin de sensibiliser efficacement aux risques potentiels, voici des exemples précis de situations pouvant entraîner des manquements :

Conflits d'intérêts

- Acceptation de cadeaux ou d'avantages personnels d'un fournisseur en échange d'un traitement préférentiel.
- Participation à une décision commerciale impliquant une entreprise dans laquelle un proche a des intérêts financiers.

Corruption et pratiques illicites

- Offrir un pot-de-vin pour accélérer un processus administratif ou obtenir un contrat.

- Effectuer des paiements non documentés à des intermédiaires ou consultants.

Non-respect des politiques internes

- Ignorer les protocoles de sécurité dans le but de réduire les coûts ou les délais.
- Manipuler des rapports financiers pour masquer des écarts dans les performances.

Violation des droits des parties prenantes

- Négliger de signaler une conduite non éthique observée chez un collègue ou un partenaire.
- Refuser de traiter une plainte légitime de la part d'un client ou d'un fournisseur.

Ces exemples, bien que non exhaustifs, visent à encourager une vigilance accrue face aux comportements contraires à nos valeurs et obligations.

9.2. Liste des lois et standards internationaux applicables

Best Maintenance opère dans des juridictions multiples et en respect des normes clés qui réglementent les activités commerciales éthiques. Voici une liste non exhaustive des lois et standards applicables à nos opérations :

Lois nationales et internationales

- **Loi 041/2017/AN** du 04 Juillet 2017 Portant détection, prévention et répression de la corruption et pratiques assimilées en Guinée.
- **Loi Sapin II (France)** : Renforcement des mesures anti-corruption et assurance de la transparence.
- **Foreign Corrupt Practices Act (FCPA - États-Unis)** : Réglementation des pratiques commerciales et interdiction de la corruption internationale.
- **UK Bribery Act (Royaume-Uni)** : Lutte contre la corruption dans les échanges commerciaux à l'échelle internationale.

Normes et standards internationaux

- **ISO 37001** : Systèmes de management anti-corruption.
- **Déclaration Universelle des Droits de l'Homme** : Garantir le respect des droits fondamentaux au travail.
- **Principes directeurs de l'OCDE** : Lignes directrices pour des pratiques commerciales responsables.

Le respect de ces normes témoigne de notre engagement à mener nos opérations avec intégrité et en conformité totale avec les exigences légales et éthiques.

9.3. Contacts clés pour assistance ou questions

Afin de garantir un accès rapide au soutien et à l'information, Best Maintenance met à disposition des contacts clés pour répondre aux questions ou signaler les préoccupations :

Assistance ou questions

- Email : contact@bestmaintenance.tech
- Ligne directe : +224620451485

Ces points de contact visent à fournir des orientations claires et un soutien rapide pour toute question liée au Code de Conduite, ainsi qu'à renforcer la communication et la transparence au sein de l'organisation.

Le 13 mai 2023

Le Directeur Général

