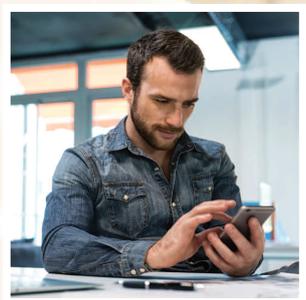


# CHARTRE ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIQUE DES ENTREPRISES ADHÉRENTES MEMBRES DE MOBILIANS



**MOBI** Les entreprises  
de la mobilité  
**LIANS**

## PRÉAMBULE

MOBILIANS est un syndicat professionnel, dont la raison d'être consiste à accompagner les professionnels de la mobilité par la route sous toutes ses formes, notamment dans les évolutions de leurs métiers, et à défendre les intérêts matériels et moraux individuels et collectifs de ses adhérents.

Il s'inscrit dans une action prospective de développement durable et de promotion d'une mobilité individuelle ou partagée

respectueuse des intérêts sociétaux actuels et futurs, en lien avec toutes les parties prenantes.

La présente Charte s'applique à MOBILIANS ainsi qu'à toutes les entreprises membres adhérentes, personnes physiques ou morales, visées à l'article 4 des statuts.

Chaque membre s'engage à se conformer à la présente Charte.

## 1. LES PRINCIPES GÉNÉRAUX D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

**Les adhérents de MOBILIANS sont collectivement et individuellement responsables de l'image du métier auquel ils appartiennent ainsi qu'à celle de MOBILIANS.**

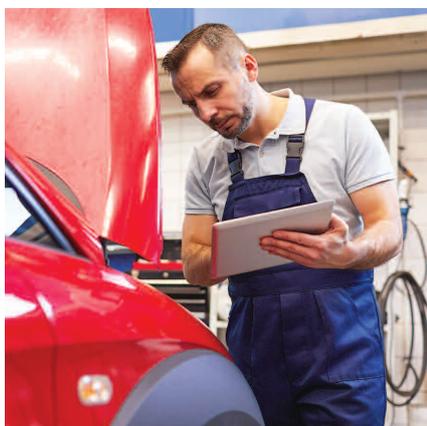
**C'est pourquoi :**

- ils exercent leur métier dans le strict respect des lois, des réglementations et des règles de l'art spécifiques à leur profession, des statuts et de la présente Charte éthique et déontologique de MOBILIANS qu'ils respectent ainsi que du règlement intérieur du métier auquel ils appartiennent ;
- ils respectent la convention collective appliquée et les accords collectifs signés par MOBILIANS ;
- ils n'exercent aucun harcèlement ni aucune discrimination sous quelque forme que ce soit vis-à-vis de leurs clients, de leurs salariés et des autres membres adhérents ;
- ils s'engagent à mettre en œuvre toutes les mesures destinées à prévenir les comportements pouvant être qualifiés de corruption active ou passive, de complicité de trafic d'influence, de favoritisme ou de blanchiment ;
- ils s'engagent à assurer, à tous les niveaux hiérarchiques et dans leurs relations avec leurs clients, leurs fournisseurs, leurs partenaires, le maintien de relations humaines et sociales éthiques permettant à chacun d'exercer son métier dans de bonnes

conditions matérielles et morales garantissant le respect de l'individu, de sa santé et de sa sécurité ;

- dans leurs relations avec leurs clients consommateurs, toute réclamation qui pourrait être émise dans le cadre de tous contrats de vente ou de prestations de services, conclus avec un adhérent de MOBILIANS établi sur le territoire métropolitain, pourra être soumise, au choix du client, à la procédure de la médiation sectorielle mise en place par MOBILIANS et référencée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation ; dans cette hypothèse, le client devra soumettre sa réclamation par écrit directement au professionnel, selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat, préalablement à toute saisine du médiateur ; en cas d'impossibilité de résolution amiable du litige, celui-ci pourra être porté à la connaissance des services du Médiateur de MOBILIANS par le consommateur ; les professionnels adhérents de MOBILIANS s'engagent à respecter toutes les obligations requises par cette procédure, notamment en matière d'information à destination de leurs clients sur l'existence de la médiation de la consommation.

**Le professionnel adhérent de MOBILIANS qui respecte l'ensemble des dispositions de la présente Charte, des statuts de MOBILIANS et du règlement intérieur du métier dont il relève, pourra apposer en un lieu visible du public, le logo millésimé de MOBILIANS, gage de qualité des services qu'il propose à ses clients.**



## 2. LES RELATIONS ENTRE MEMBRES ADHÉRENTS

### A. LE RESPECT DU LIBRE CHOIX DU CLIENT

Afin d'assurer à ses clients et prospects un choix libre et éclairé de leur prestataire, le professionnel adhérent de MOBILIANS s'interdit d'entreprendre toute démarche restrictive d'une libre, saine et loyale concurrence et, en particulier, tout dénigrement des autres professionnels. Les adhérents de MOBILIANS prennent l'engagement de construire leurs relations par l'écoute, le dialogue et par le respect des engagements, des rôles et des fonctions de chacun.

### B. LE DEVOIR DE LOYAUTÉ

MOBILIANS et chaque entreprise adhérente respectent les principes d'intégrité et de loyauté dans leurs rapports avec les autres adhérents et s'abstiennent de toute expression, quelque que soit sa forme, et quel qu'en soit le support, ou démarche pouvant constituer un dénigrement ou une diffamation, de toute diffusion de fausse information ou d'information trompeuse ou action déloyale.

### C. LE RESPECT DES RÈGLES DE CONCURRENCE

MOBILIANS étant un syndicat national ayant notamment pour objet de réunir, en vue d'une action commune, tous les professionnels dont l'activité est liée ou apparentée au commerce, à la réparation et aux services de l'Automobile, il est vecteur de rencontres et d'échanges entre entreprises concurrentes et peut à ce titre être propice au développement d'activités anticoncurrentielles, notamment des ententes sur les prix ou des actions concertées visant à freiner le développement de la concurrence.

MOBILIANS et ses adhérents sont attachés à la défense d'une concurrence saine et loyale qui permet de garantir le bon fonctionnement du marché et de toutes ses activités.

MOBILIANS et chaque entreprise adhérente respectent et agissent dans le cadre des lois et règlements nationaux et européens, dont le droit de la concurrence, lequel prohibe certaines pratiques, résultant d'accords formels (écrits ou verbaux) et formes de concertations entre entreprises.

La présente Charte établit les grands principes et lignes directrices visant à prévenir tout comportement susceptible d'avoir un objet et/ou un effet anticoncurrentiel.

Chaque entreprise adhérente est seule responsable de sa stratégie commerciale et de sa gestion.

Toute politique ou décision de MOBILIANS est prise dans le strict respect de l'autonomie de gestion des entreprises adhérentes et du droit de la concurrence, MOBILIANS ayant pour seule mission la défense des intérêts collectifs du secteur et de ses adhérents.

Du fait de leur adhésion à MOBILIANS, les entreprises adhérentes s'engagent à respecter, faire respecter et s'assurer du respect des obligations par leurs collaborateurs. L'appréciation des pratiques interdites restrictives de concurrence est factuelle et tient compte de l'état du marché.

**La présente Charte ne peut prétendre à l'exhaustivité. Le fait qu'une pratique n'y soit pas mentionnée ne signifie pas qu'elle soit permise. Chaque entreprise adhérente est ainsi invitée à faire preuve de la plus grande vigilance.**

## 1. Les risques attachés aux activités anticoncurrentielles

L'Autorité de la concurrence peut engager la responsabilité et sanctionner pécuniairement une entreprise adhérente de MOBILIANS qui a individuellement pris part à une pratique anticoncurrentielle.

La responsabilité de MOBILIANS peut également être engagée en parallèle de celle de ses membres adhérents, notamment si l'organisme joue un rôle actif dans la mise en œuvre d'une pratique anticoncurrentielle ou contribue à sa mise en œuvre, même de façon subordonnée, accessoire ou passive.

La transposition de la Directive (UE) 2019/1 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 visant à doter les autorités de concurrence des États membres des moyens de mettre en œuvre plus efficacement les règles de concurrence et à garantir le bon fonctionnement du marché intérieur (ECN+) expose les entreprises membres adhérentes, ainsi que les organismes professionnels tels que MOBILIANS, à de très lourdes sanctions pécuniaires en cas d'infractions aux règles de concurrence.

Ainsi, lorsque l'infraction commise par un organisme professionnel a trait aux activités de ses membres, le plafond de l'amende encourue correspondra à la somme de 10 % du chiffre d'affaires total des membres actifs sur le marché concerné.

**Dans ces conditions, MOBILIANS se doit d'éclairer ses adhérents et prévenir tout risque de non-conformité au droit de la concurrence. En particulier, sont interdits, et sans que cette liste soit exhaustive :**

- l'échange et la diffusion, même de manière verbale, d'informations, de recommandations ou consignes en matière de prix ;
- la limitation de la production, des volumes ou des capacités de production, la fixation de quotas, la répartition des marchés ou des clients ;
- toute consigne de boycott de clients, fournisseurs ou concurrents.

## 2. Les conditions d'exercice des activités professionnelles

### ► À FAIRE :

- Établir un ordre du jour préalable à chacune des réunions organisées par MOBILIANS, le diffuser aux



adhérents suffisamment en amont et le respecter pendant la réunion ;

- Prévoir la présence d'un des collaborateurs permanents de MOBILIANS lors d'une réunion organisée par MOBILIANS ou dans ses locaux ;
- Faire signer une feuille de présence à l'ensemble des participants.

### ► À NE PAS FAIRE

- Limiter les pratiques commerciales, notamment publicitaires et promotionnelles, des autres adhérents
- Encourager d'autres adhérents, par exemple en diffusant des consignes, à ne pas contracter avec un opérateur (boycott), quel que soit sa position (client, fournisseur ou concurrent).

## 3. Les prix

### ► À FAIRE :

- S'abstenir d'évoquer les politiques individuelles de fixation des prix lors des réunions de MOBILIANS ;
- S'abstenir de discuter des prix entre adhérents.

### ► À NE PAS FAIRE

- Émettre des recommandations tarifaires, d'objectif de production ou relative à la politique commerciale des adhérents ;
- Publier des messages suggérant que des prix inférieurs vont de pair avec une qualité inférieure.



#### 4. Les échanges d'informations

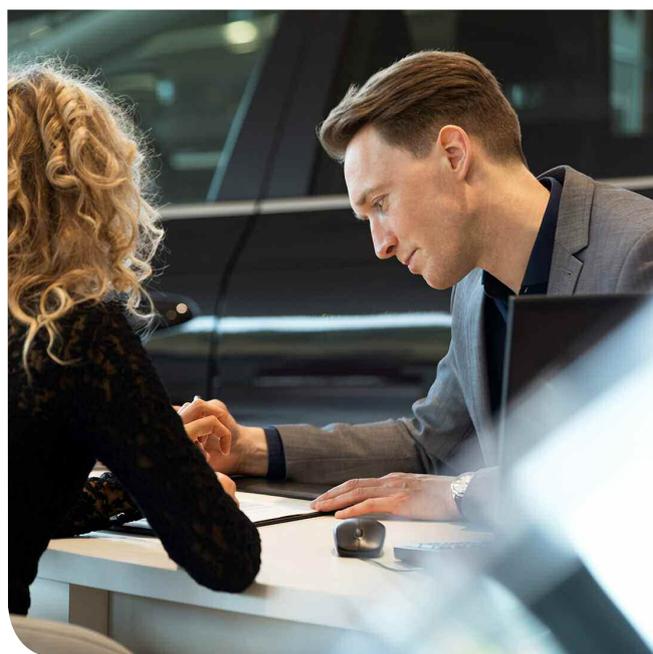
##### ► À FAIRE :

- Consigner systématiquement les échanges ayant lieu pendant les réunions (par la rédaction d'un compte rendu) ;
- En cas de divulgation d'informations commercialement sensibles par un adhérent au cours d'une réunion : intervenir pour que cette communication cesse, demander à ce que les participants quittent la réunion et signaler ce comportement aux autorités de la concurrence.

##### ► À NE PAS FAIRE

- Faciliter ou permettre l'échange et la diffusion, quelle que soit leur forme (écrite ou verbale), de statistiques individualisées, de données, contemporaines ou même passées, portant sur :

- les prix (tarifs, différentiels de prix, barèmes de prix, remises, conditions commerciales, promotions concernant individuellement des entreprises ou d'autres acteurs du marché) ;
- l'élaboration de méthodes de calcul des coûts ou des structures de coûts ;
- la limitation de la production, des volumes ou des capacités de production, la fixation de quotas, la répartition des marchés ou des clients ;
- les parts de marché ;



- le résultat de l'activité commerciale sur une période actuelle ou dans un passé proche ainsi que sur des informations commercialement sensibles (par exemple sous forme de tours de table), surtout si cela ne s'inscrit pas dans l'ordre du jour de la réunion ;
- toute autre information importante d'un point de vue stratégique.

### 3. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les adhérents apportant leur concours aux travaux de MOBILIANS sont informés que les données à caractère personnel qu'ils lui communiquent seront traitées et conservées par MOBILIANS, en sa qualité de responsable du traitement, afin d'assurer le suivi, l'administration de son soutien et ses actions de communication notamment conformément au Règlement Général de Protection des données n°2016/679 (RGPD) et à la loi « Informatique et Libertés » modifiée.

A ce titre, ils disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des données, de limitation et d'opposition au traitement ainsi que du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'ils l'estiment nécessaire.

Pour plus d'informations sur le traitement de leurs données personnelles, il est possible de consulter la Politique de confidentialité de MOBILIANS directement accessible sur son site Internet à l'adresse : [www.mobilians.fr/politique-de-confidentialite](http://www.mobilians.fr/politique-de-confidentialite).

De surcroît, les adhérents apportant leur concours aux travaux de MOBILIANS peuvent être considérés comme des sous-traitants au sens de l'article 4-8) du Règlement Général sur la Protection des Données précité.

A ce titre, ils sont tenus d'assister MOBILIANS dans sa démarche permanente de conformité au RGPD, au travers notamment des obligations de confidentialité et de sécurité, de transparence et de traçabilité, de prise en compte des principes dits de protection des données dès la conception et la protection des données par défaut, aux obligations de garantir la sécurité des données traitées pour le compte de MOBILIANS mais également d'assistance, d'alerte et de conseil conformément à l'article 28 du RGPD.

### 4. MISE EN ŒUVRE D'UNE PROCÉDURE DE CONCILIATION PUIS DE MÉDIATION EN CAS DE CONFLIT ENTRE MEMBRES

L'objet social de MOBILIANS est la défense des intérêts collectifs et individuels de tous ses adhérents. En raison de cet objet et de son statut de syndicat professionnel, MOBILIANS ne peut arbitrer des différends entre ses membres ou entre des catégories de membres.



Toutefois, MOBILIANS et ses membres adhérents sont garants d'une image valorisante des métiers représentés.

#### A. CONCILIATION

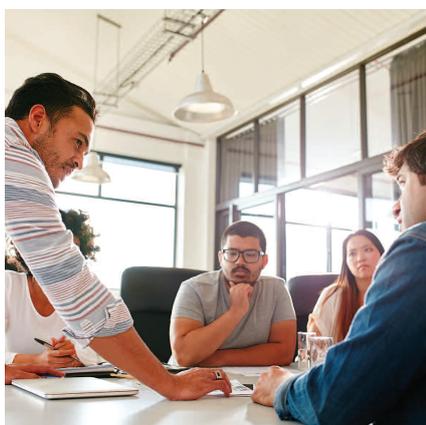
En cas de différends entre ses membres ou entre des catégories de membres ou métiers ou entre métiers, MOBILIANS dispose d'un rôle de conciliation exercé par la commission de conciliation dans les conditions suivantes.

Cette commission a pour rôle de tenter d'éteindre le différend par tout moyen qui lui semble approprié, sans qu'une obligation de résultat ne soit mise à sa charge.

Elle est composée du président national de MOBILIANS, du président du Conseil de surveillance, du délégué général et d'un permanent de la direction juridique. Participent également aux réunions de cette commission, outre les membres concernés par le différend, le ou les présidents du ou des métiers auxquels appartiennent lesdits membres. Sa composition est susceptible d'être modifiée si l'une des personnes devant y siéger se trouve dans une situation de conflit d'intérêts, notamment si elle est personnellement concernée ou si le métier qu'elle représente est concerné.

#### B. MEDIATION

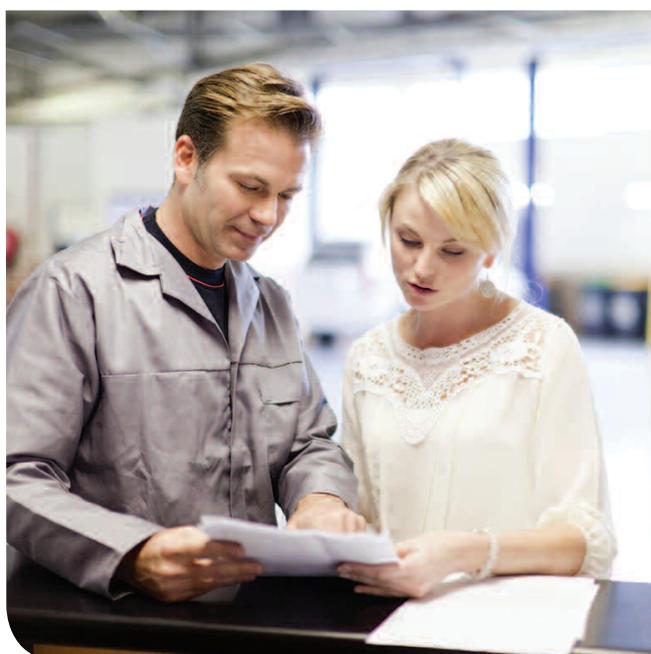
En l'absence de conciliation, les membres adhérents de MOBILIANS acceptent de recourir à une mesure de



médiation comme mode alternatif de règlement des différends entre eux.

Ce choix procède du fait que la médiation est un processus amiable et confidentiel de résolution des différends. Elle a pour objectif de proposer aux parties en conflit l'intervention d'un tiers indépendant et impartial formé à la médiation, qui les aide à parvenir à une solution négociée optimale et, en tout cas, conforme à leurs intérêts respectifs, mettant fin à leur litige.

MOBILIANS propose à ses membres adhérents de recourir à la médiation du CMAP (centre de médiation et d'Arbitrage de Paris) : [www.cmap.fr](http://www.cmap.fr).



## 5. LES SANCTIONS EN CAS DE MANQUEMENT

Tout professionnel adhérent de MOBILIANS qui ne respecterait pas les dispositions de la présente Charte est susceptible de faire l'objet de sanctions disciplinaires pouvant aller d'un rappel à l'ordre jusqu'à l'exclusion, sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires.

Conformément à l'article 9 des statuts de MOBILIANS, la qualité de membre adhérent se perd notamment par exclusion pour motif grave demandé au Directoire par le Bureau régional, sur proposition de son président, ou par le président national du métier intéressé ou encore le Directoire lui-même.

### Constituent notamment un motif grave :

- toute action visant à diffamer MOBILIANS ou ses représentants ;
- toute prise de position publique présentée au nom de MOBILIANS qui serait manifestement contraire à

celle régulièrement approuvée par une instance de MOBILIANS ;

- tout détournement d'actif ou de moyens de MOBILIANS ;
- tout comportement de nature à porter ou portant préjudice à la réalisation de l'objet de MOBILIANS, à son fonctionnement, à sa réputation, ou à celle de ses dirigeants ;
- tout manquement à la présente charte éthique de MOBILIANS ;
- tout manquement à l'obligation de confidentialité prévue par la charte d'éthique et déontologique des élus, visée à l'article 17 des statuts de MOBILIANS.

La personne ayant été avisée d'une décision d'exclusion peut faire appel de celle-ci devant le Conseil de surveillance siégeant en séance plénière et statuant en dernier ressort.

**MOBI** Les entreprises  
de la mobilité  
**LIANS**

[www.mobilians.fr](http://www.mobilians.fr)