



charte de déontologie du Groupe France Télécom



nous nous
impliquons

Le Groupe France Télécom fonde son développement sur une idée simple : les services de télécommunications doivent permettre à chacun de communiquer, où qu'il soit, lorsqu'il le souhaite et selon le mode qu'il a choisi.

Nos comportements sont guidés par nos valeurs, et par l'engagement de prendre en considération les attentes de nos parties prenantes : clients, actionnaires, collaborateurs, acteurs de la société civile, ainsi que la protection de l'environnement.

Nous agissons toujours avec intégrité et nous portons la plus grande attention à l'impact que nos activités peuvent avoir aujourd'hui et dans le futur.

Nous adhérons collectivement à l'ensemble des principes d'action et de comportement de la charte de déontologie du groupe. Cette charte est la pierre angulaire de notre approche éthique. Elle guide nos actions, quel que soit le contexte géographique et culturel. Elle est portée par l'ensemble du management de l'entreprise. Elle garantit à nos parties prenantes que nos actions sont conformes à nos engagements d'assurer une croissance responsable et durable.

Chaque collaborateur du Groupe France Télécom est pleinement et durablement impliqué dans cette démarche.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'D' followed by a series of loops and a long horizontal stroke extending to the right.

D. Lombard
Président Directeur Général

nos valeurs

cinq valeurs guident nos comportements

audace

Nous osons penser et agir différemment. Nous challengeons les situations avec pertinence et regardons loin devant. Nous donnons de la couleur à nos façons de faire.

dynamisme

Notre énergie est constructive et tournée vers l'avenir. Nous nous appuyons sur nos forces pour repousser nos limites. Notre enthousiasme et notre optimisme sont communicatifs.

simplicité

Nous sommes directs et francs, et utilisons un langage aisément accessible à tous. Nous nous efforçons de simplifier ce qui est complexe. Nous dégageons l'essentiel et nous y tenons.

proximité

Nous donnons de l'attention aux autres et sommes toujours à l'écoute. Nos réponses sont adaptées aux besoins de chacun. Nous aimons réussir et partager les succès.

transparence

Nous sommes ouverts et expliquons nos choix. Nous avons comme principe de dire ce que l'on fait et de faire ce que l'on dit. Nous partageons spontanément.

trois valeurs contribuent à la manière dont nous souhaitons être perçus

confiance

Nous créons des relations transparentes et durables. Nos paroles et nos actes sont cohérents. Nous sommes disponibles pour agir à tout moment.

innovation

Nous valorisons l'imagination dans tous les domaines et favorisons la créativité. Nous voulons être les premiers au bon moment.

responsabilité

Nous respectons nos valeurs et assumons nos engagements auprès de nos clients, partenaires et de chacun. Nous développons des actions et des comportements éthiques. Nous sommes chacun acteur de la réussite de l'entreprise.

audace

dynamisme
simplicité
proximité

transparence

innovation
confiance

responsabilité

nous respectons

notre engagement

En tant qu'opérateur intégré de télécommunications, notre ambition est de changer la vie de nos clients en les aidant à communiquer efficacement grâce à des services innovants et de qualité.

Nos actions, comportements et décisions sont guidés par un ensemble de valeurs partagées qui témoignent de ce que nous sommes. Elles fondent notre réputation dans les relations que nous construisons avec nos clients, nos collaborateurs, nos actionnaires et nos autres parties prenantes.

En étant audacieux, directs, dynamiques, proches, transparents, dans nos actions, nous illustrons pour nos parties prenantes nos valeurs de confiance, d'innovation et de responsabilité.

L'engagement de respect de nos valeurs témoigne de notre souhait d'être reconnu comme un acteur responsable respectant les attentes des générations présentes et futures.

Nous respectons les individus et leur droit à la protection de la vie privée. Nous respectons les différences en raison de l'origine, de la race, du sexe, de la culture, de l'âge, de la situation de famille, de même que les croyances en matière de religion, ou de soutien à une activité politique ou syndicale.

Nos valeurs et principes d'action et de comportement s'inscrivent dans le cadre de principes fondamentaux tels ceux de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et ceux énoncés par l'Organisation internationale du travail (notamment en ce qui concerne la prohibition du travail des enfants et du travail forcé), et par l'OCDE, (notamment pour lutter contre la corruption), et des engagements auxquels le Groupe France Télécom a souscrit, en particulier en matière de développement durable et en adhérant parmi les premiers au Pacte Mondial.

nos principes d'action

à l'égard de nos clients

Le Groupe France Télécom fonde sa réussite sur la qualité de ses produits et services et, sur la satisfaction de ses clients. Attentif à leurs besoins et à leurs attentes, il évalue et améliore constamment ses produits et services, sa technologie et ses méthodes.

Notre démarche de qualité et d'innovation, au service de nos clients, est au cœur de la conception et de la commercialisation de nos produits et services.

Nous tenons le plus grand compte des exigences de sécurité et de santé publique.

à l'égard de nos actionnaires

Nous suscitons la confiance de nos actionnaires avec l'objectif d'assurer la rentabilité de leur investissement.

Nous nous attachons à leur fournir régulièrement une information intelligible, pertinente et fiable et sommes à leur écoute, notamment par l'intermédiaire de notre Club des actionnaires.

Nous veillons au respect scrupuleux des réglementations boursières et des principes du gouvernement d'entreprise.

à l'égard de nos collaborateurs

Nous sommes confiants dans la loyauté, l'intégrité, la motivation et le sens de l'initiative et des responsabilités de nos collaborateurs. Nous nous attachons à leur assurer un environnement de travail sain et sûr, et à favoriser le développement de leurs qualités professionnelles et de leurs responsabilités individuelles, ainsi que le développement de l'intelligence collective, de l'esprit partenarial et d'innovation. Nos équipes reflètent la diversité des cultures et des compétences.

Nous ne tolérons aucune forme de discrimination, en particulier à l'embauche ou dans le déroulement de la vie professionnelle. Nous nous assurons de l'existence, dans chacune des composantes du groupe, de dispositifs qui permettent le signalement par un collaborateur d'infractions ou de fraudes dont il aurait connaissance et le traitement approprié et diligent de ce signalement.

à l'égard de nos fournisseurs

Nous établissons des relations de confiance et de loyauté avec nos fournisseurs, en vue de faire bénéficier nos clients du meilleur service. Nous attendons d'eux qu'ils respectent des principes équivalents à ceux de cette charte.

à l'égard de nos concurrents

Nous cherchons à surpasser nos concurrents par des moyens honnêtes et légaux et par la qualité de nos produits et services.

Nous souscrivons au principe fondamental d'une concurrence saine et loyale, facteur de croissance et d'innovation.

à l'égard de l'environnement dans les pays où le groupe est présent

Nous respectons les environnements naturels et les cultures des pays dans lesquels nous opérons.

Conscients de nos responsabilités, nous nous employons à maîtriser nos consommations d'énergie et autres ressources naturelles et à intégrer les préoccupations environnementales dans nos activités.

Nous promovons l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, au service du développement durable, et contribuons à l'essor des collectivités au sein desquelles nous sommes présents.

Nous respectons les lois et règlements applicables et nous attendons de nos collaborateurs qu'ils s'y conforment.

Que nous soyons chargés d'une mission d'intérêt général ou de service universel, nous nous engageons à déployer les moyens nécessaires pour assumer cette mission.

Nous nous abstenons de financer des partis politiques ou des associations dont l'objet est essentiellement politique.

Nous rejetons la corruption.

nous agissons

les principes de comportement individuel

Chaque administrateur ou collaborateur se doit de faire preuve, dans sa mission ou son activité au sein du groupe, de loyauté, d'intégrité, d'impartialité de conscience professionnelle et de sens des responsabilités. Chacun, quelles que soient son activité et ses responsabilités, vise l'excellence, en s'efforçant de développer ses compétences, ses performances et son aptitude à innover. Chacun contribue à instaurer et à maintenir un environnement de travail de qualité et productif, ainsi qu'à favoriser la communication, l'initiative et l'esprit d'équipe.

Comment mettre ces principes en œuvre dans mon activité professionnelle ?

dans mes rapports avec nos clients et fournisseurs

En tant qu'administrateur ou collaborateur, je veille au respect des principes de loyauté, d'intégrité et d'impartialité dans mes relations avec les clients et les fournisseurs. Je m'interdis de solliciter des cadeaux ou des avantages et d'en accepter qui aient une valeur significative.

Je m'abstiens de toute action irrégulière et de toute participation à des actes de corruption.

En tant que collaborateur, lorsque je négocie un contrat avec des tiers, je prends les mesures appropriées pour garantir l'exactitude des informations transmises. De plus, je m'assure, avant de lancer toute action engageant le groupe ou une de ses entités, de la pertinence de tous les aspects (techniques, commerciaux, juridiques, etc.) du contrat.

protection des actifs du groupe

En tant qu'administrateur ou collaborateur, je veille à la protection et au respect de la propriété intellectuelle et de tous les projets et savoir-faire de toute nature du groupe.

Je veille à l'usage approprié des ressources du groupe et à la préservation de ses actifs.

J'évite tout gaspillage et tout abus. J'utilise les moyens mis à ma disposition pour le bon exercice de ma mission dans le respect de l'intérêt du groupe et des règles applicables.

Si j'ai accès, dans le cadre professionnel ou fortuitement, à une information confidentielle, je prends toute précaution utile en vue de préserver cette confidentialité. Cette obligation subsiste pour tout collaborateur après son départ du groupe et tout administrateur après la fin de son mandat.



primauté des principes et des valeurs du groupe

En tant qu'administrateur ou collaborateur, si j'ai connaissance d'infractions ou de fraudes commises au détriment du groupe ou de ses entités, je dois alerter, selon les cas : ma hiérarchie, les autorités compétentes au sein de mon entité, la Direction de l'Audit Interne et du Contrôle des Risques du groupe, ou le président du conseil d'administration.

conflits d'intérêts

En tant qu'administrateur ou collaborateur, j'évite de me trouver confronté à des situations dans lesquelles mes intérêts personnels (ou ceux de personnes physiques ou morales auxquelles je suis lié ou dont je suis proche), sont contraires à ceux des entités du groupe.

Si je ne peux éviter pareille situation, je dois me déterminer en toute conscience et en toute loyauté à l'égard du groupe et en informer ma hiérarchie ou le responsable des ressources humaines ou, si je suis administrateur, le président du conseil d'administration de l'entité concernée.

déontologie boursière

En tant qu'administrateur ou collaborateur, si j'ai connaissance d'une information privilégiée, susceptible d'avoir une incidence sur l'évolution d'un instrument financier coté de l'une des sociétés du groupe, je m'interdis de divulguer cette information, de réaliser des opérations sur cet instrument financier, directement ou par personne interposée, ou de permettre, sciemment ou non, à un tiers de réaliser une telle opération, avant que le public ait eu connaissance de cette information. Toute violation de cette interdiction peut entraîner la mise en jeu de ma responsabilité personnelle, y compris pénale.

Des règles spécifiques complètent la charte sur ces questions, en application des réglementations en vigueur.

questions

Pourquoi la Charte de déontologie est-elle importante ?

Notre charte de déontologie sert de guide à la conduite professionnelle à tenir pour l'ensemble du groupe. Cela concerne tous les collaborateurs du groupe, quel que soit leur métier ou niveau de responsabilité. Chacun des collaborateurs du groupe, en particulier les managers, se doit de promouvoir et de respecter ces valeurs et principes. La transgression caractérisée de ces valeurs et de ces principes, contraire aux intérêts du groupe, peut entraîner des sanctions. La nature et la sévérité de ces sanctions sont précisées par les réglementations internes qui gouvernent chaque entité.

Comment la charte se positionne-t-elle, par rapport aux lois ?

Cette Charte ne se substitue pas aux lois et aux règlements applicables dans les pays où le groupe opère, au sein de l'Union européenne et au niveau international ni aux accords et aux engagements existants. Elle vise au contraire à en promouvoir le respect et à en assurer une application loyale et efficace. En tant que de besoin, des règles déontologiques spécifiques complètent cette Charte.

Qui garantit le bon respect de l'application de cette charte ?

Le comité de déontologie est chargé de traiter des questions relatives à la déontologie dans le groupe. Il se compose d'un président et de

trois autres membres, tous nommés par le Président de France Télécom. Le comité fait régulièrement le point sur l'application de cette charte et sur les pratiques en matière de déontologie au sein du groupe. Il veille à leur homogénéité.

Il suit les évolutions réglementaires et jurisprudentielles. De sa propre initiative ou à la demande de toute entité du groupe, il conseille sur le respect des valeurs et la mise en œuvre des principes énoncés par la charte et, le cas échéant, sur l'institution d'un comité de déontologie de l'entité.

Dans des conditions garantissant la confidentialité, il examine les situations particulières que lui soumettent les collaborateurs du groupe ou leur hiérarchie. Le comité soumet au Président de France Télécom toute proposition visant à favoriser la compréhension et le respect de la charte. Il propose également tout complément ou amendement que la Charte peut nécessiter. Il fait rapport, chaque année, au Président de France Télécom et au Président du Comité de rémunération, de sélection et de gouvernance du conseil d'administration de France Télécom, sur l'accomplissement de ses missions. Afin de faciliter le fonctionnement au niveau du groupe, un réseau de conseillers éthiques a été mis en place dans chaque pays ou entité pour conseiller les salariés et soumettre les requêtes et préoccupations locales au comité de déontologie.



pour tout complément d'information
sur la démarche éthique du Groupe France Télécom,
rendez-vous sur www.orange.com