



# Charte de déontologie du Groupe



# Une éthique professionnelle au coeur d'une croissance responsable



« Orange est l'acteur de confiance qui donne à chacune et à chacun les clés d'un monde numérique responsable. »

La confiance est au cœur de notre raison d'être : confiance accordée par nos salariés, par nos clients, par nos fournisseurs, nos actionnaires, l'ensemble de nos partenaires et la société tout entière. Elle se construit jour après jour et s'entretient en permanence.

La démarche d'éthique et de conformité d'Orange y contribue largement : les engagements de respect, d'intégrité, de qualité de service et d'esprit d'équipe qui structurent notre charte de déontologie sont autant de boussoles pour nos comportements professionnels, et pour une conduite des affaires responsable, durable et respectueuse des personnes, des environnements et des réglementations – en particulier au travers du principe fondamental d'une concurrence saine et loyale, reposant sur la qualité de nos produits, de nos services et de nos relations. Ils nous engagent tous quelles que soient nos missions, dans toutes nos géographies. Ils appellent à l'exemplarité de chacun, collaborateurs, dirigeants et administrateurs.

Les questions éthiques ne sont pas toujours simples. Ne gardez pas vos interrogations pour vous : en cas de doute, parlez-en et demandez conseil à votre manager, à votre Conseiller Ethique ou à votre Compliance Officer.

Cette charte de déontologie est un document de référence pour le Groupe, nous souhaitons qu'il le soit aussi pour chacun de vous et qu'il vous inspire au quotidien.

**Jacques Aschenbroich**  
Président du Conseil  
d'administration d'Orange

**Christel Heydemann**  
Directrice Générale  
d'Orange

# Notre engagement

**Notre engagement de respect** constitue un véritable guide dans nos relations avec l'ensemble de nos parties prenantes. Cette considération doit être pérenne dans l'exercice de nos activités et échanges. La reconnaissance de chacun dans sa différence doit être prise en considération, au-delà de la conformité aux lois et règlements.

Le respect est au cœur des relations entre les hommes et les femmes, aussi bien à l'intérieur de l'entreprise, que vis-à-vis des clients, des actionnaires... Et des environnements sociaux et sociétaux.  
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.

**Notre engagement d'intégrité** nous conduit à respecter rigoureusement le devoir d'honnêteté dans l'exercice de notre activité professionnelle. Cette exigence appelle l'exemplarité, en particulier du management, ainsi que celle que l'on se donne à soi-même dans l'exécution de sa tâche vis-à-vis du client ou de ses collègues.





## Notre engagement

**de qualité** consiste à délivrer un service de qualité à nos clients. La qualité concerne tous les métiers, chacun y a un rôle et contribue à cet objectif. L'ambition est d'être reconnu et recommandé par l'ensemble de nos parties prenantes.

Enfin, **l'esprit d'équipe** qui nous anime, c'est aussi la solidarité et la coopération. Il permet la mise en commun des meilleures compétences à l'écoute de nos clients et de l'ensemble des parties prenantes pour gagner ensemble les challenges d'aujourd'hui et de demain.

Nos 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 Orange a souscrit, en particulier en matière de développement durable et en adhérant parmi les premiers au Pacte Mondial.



# Nos principes d'action

## A l'égard de nos clients

Le Groupe Orange 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, la qualité de ses relations sur l'ensemble des canaux (boutiques, centres d'appels, canal online et réseaux sociaux), sa capacité d'innovation et ses processus au sein de parcours clients simplifiés.

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.

## A l'égard de nos actionnaires

Nous axons nos actions pour développer 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.

## A l'égard de nos collaborateurs

Nous sommes confiants dans l'intégrité, la capacité d'initiative, le sens des responsabilités et la motivation de nos collaborateurs. Nous favorisons le développement de leurs qualités professionnelles et de leur responsabilité individuelle dans le cadre de marges de manœuvres accrues, ainsi que le développement de l'intelligence collective, de l'innovation et de l'esprit d'équipe. 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 dans le respect de l'application des lois.





### **A l'égard de nos fournisseurs**

Nous établissons des relations de confiance, de respect et d'intégrité 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.

### **A l'égard de nos concurrents**

Nous cherchons à nous différencier de nos concurrents par une qualité d'expérience client irréprochable, basée sur la qualité de nos produits et services et de nos relations. Nous souscrivons au principe fondamental d'une concurrence saine et loyale, facteur de croissance et d'innovation.

### **A l'égard de l'ensemble des autres parties prenantes dans les pays où le Groupe est présent**

Nous respectons les lois et règlements applicables, ainsi que les cultures et les environnements naturels des pays dans lesquels nous opérons. Nous nous abstenons de financer des partis

politiques ou des associations dont l'objet est essentiellement politique. Nous rejetons la corruption.

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.

Conscients de nos responsabilités, nous optimisons nos consommations d'énergie et autres ressources naturelles et intégrons les préoccupations environnementales dans nos activités.

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



# Les principes de comportement individuel

**Chaque administrateur ou collaborateur doit faire preuve, dans sa mission ou son activité au sein du Groupe, d'intégrité, de respect, d'objectivité, 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 et son aptitude à innover. Chacun contribue à instaurer et à maintenir un environnement de confiance et de qualité, ainsi qu'à favoriser la performance, l'initiative et l'esprit d'équipe.**

## Comment mettre en œuvre ces principes dans mon activité professionnelle ?

### Dans mes rapports avec nos clients et fournisseurs

En tant qu'administrateur ou collaborateur, je veille au respect des principes d'intégrité, de qualité 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 du contrat (techniques, commerciaux, juridiques, etc.).

### 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.



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



Cette obligation subsiste pour tout collaborateur après son départ du Groupe et tout administrateur après la fin de son mandat.

### **Primauté des principes fondamentaux 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, la Direction en charge de l'Audit et du Contrôle des Risques du Groupe, ou tout organe de gouvernance rapportant au 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 intégrité 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, dans le plus strict respect des lois, 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.





# La déontologie au sein du groupe

## Rôle de la charte de déontologie

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, quels que soient leurs métiers ou niveaux de responsabilité. Chacun des collaborateurs du Groupe, en particulier les managers, doit promouvoir, respecter et faire respecter ces principes.

## Positionnement de la charte

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. En tant que de besoin, des règles déontologiques spécifiques complètent cette charte de conduite.

## Rôle du comité de déontologie

Le comité de déontologie est chargé de traiter des questions relatives à la déontologie dans le Groupe. Ses membres sont nommés par le Président d'Orange.

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 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 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 d'Orange et au Président du Comité de gouvernance du conseil d'administration du Groupe, sur l'accomplissement de ses missions.

Afin de faciliter le fonctionnement au niveau du Groupe, un réseau de correspondants éthiques (conseillers et coordinateurs) a été mis en place dans chaque pays ou entité pour conseiller et soumettre les requêtes et préoccupations locales au comité de déontologie, et veiller à la diffusion des déclinaisons pratiques appropriées aux contextes locaux et aux métiers.

