



## Charte de déontologie

Orange BISSAU



# Une éthique professionnelle au cœur d'une croissance responsable

orange

Dans un monde numérique en perpétuelle évolution, notre mission est d'apporter au plus grand nombre le meilleur du numérique, avec l'ambition de faire préférer Orange.

Avec cette charte de déontologie, Orange Bissau s'engage sur un ensemble de principes guidant sa conduite afin de garantir et d'accroître la confiance de ses salariés, de ses clients, de ses fournisseurs, de ses actionnaires, de l'ensemble de ses partenaires et de la société toute entière.

Ces principes d'action et de comportement sont fondés sur le respect et l'intégrité, la qualité du service rendu à nos clients et l'esprit d'équipe. Orange BISSAU s'engage à respecter ces principes au quotidien et à les faire respecter par toutes nos parties prenantes, quel que soit le contexte dans lequel nous évoluons.

C'est par l'exemplarité de notre comportement que nous conforterons notre position d'opérateur de confiance.

Je vous encourage à prendre connaissance de ce document de référence et à le faire vôtre.

**Brutus Sadou DIAKITE**

Directeur Général



# 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 de nos 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 dans lesquels nous évoluons.

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

# Nos principes d'action

orange

## A l'égard de nos clients

Orange Bissau 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 et réseaux sociaux notamment), 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. 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 de Orange Bissau, 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.

# Nos principes d'action

## 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 en Guinée Bissau

Nous respectons les lois et règlements applicables, ainsi que les cultures et les environnements naturels du pays dans lequel 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.

## Primauté des principes fondamentaux de Orange Bissau

En tant qu'administrateur ou collaborateur, si j'ai connaissance d'infractions ou de fraudes commises au détriment de Orange Bissau, je dois alerter, selon les cas : ma hiérarchie et la Direction Audit Revenu assurance et Qualité 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 de Orange Bissau et du Groupe Orange. Si je ne peux éviter pareille situation, je dois me déterminer en toute conscience et en toute intégrité à l'égard de Orange Bissau et en informer ma hiérarchie, la Direction Audit Revenu assurance et Qualité, la Direction des Ressources (humaines) ou, si je suis administrateur, le Président du conseil d'administration de Orange Bissau.

## 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 Orange, 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.

# Les principes de comportement individuel

Chaque administrateur ou collaborateur doit faire preuve, dans sa mission ou son activité au sein de Orange Bissau et au sein du Groupe Orange, 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 les clients et les 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 Orange Bissau, de la pertinence de tous les aspects du contrat (techniques, commerciaux, juridiques, etc.).

### Protection des actifs de Orange Bissau

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 de Orange Bissau.

Je veille à l'usage approprié des ressources de Orange Bissau 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 de Orange Bissau, du Groupe Orange 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 de Orange Bissau et/ou du Groupe Orange et pour tout administrateur après la fin de son mandat.

## Rôle de la charte de déontologie

Notre charte de déontologie sert de guide à la conduite professionnelle à tenir à Orange BISSAU. Elle est adossée à la charte de déontologie du Groupe. Cela concerne tous les collaborateurs, quels que soient leurs métiers ou niveaux de responsabilité.

Chacun des collaborateurs, 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 en vigueur en Guinée BISSAU.

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