

Charte de déontologie de Orange Tunisie



Une éthique professionnelle au cœur d'une croissance responsable



Notre mission est de connecter chacun à son essentiel, avec l'ambition d'être l'opérateur préféré des tunisiens.

Avec cette charte de déontologie, Orange Tunisie 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 l'ensemble de ses partenaires et de la société toute entière.

Ces principes d'action et de comportement reposent sur quatre piliers : Le respect, l'intégrité, la qualité du service rendu et l'esprit d'équipe.

Nous nous engageons à respecter ces principes au quotidien et à les faire respecter par toutes nos parties prenantes.

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

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



Senda MAAOUJA
Présidente du Comité éthique
Directrice juridique et conformité
Orange Tunisie

Notre engagement

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.

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 des tâches vis-à-vis des clients ou des 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.

En mettant **les femmes et les hommes au coeur de notre développement**, nous respectons leur droit à la protection de la vie privée, 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

croyanances en matière de religion ou de soutien à une activité politique ou syndicale.

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 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'Organisation de Coopération et de Développement Economiques (notamment pour lutter contre la corruption).



Nos principes d'action

A l'égard de nos clients

Orange Tunisie 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, Orange Tunisie évalue et améliore constamment ses produits et services, sa technologie et ses méthodes.

Notre démarche de qualité, d'innovation et de simplicité, 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 suscitons la confiance de nos actionnaires avec l'objectif d'assurer la rentabilité et 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 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 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.

A l'égard de nos fournisseurs

Nous établissons des relations de confiance et de loyauté avec nos fournisseurs, en vue

de faire bénéficier nos clients internes et externes 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 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.

A l'égard de l'environnement et de la société

Nous respectons les environnements naturels et les cultures des régions 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 nous engageons à être une entreprise citoyenne, socialement responsable.

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, la fraude et toute pratique contraire à l'éthique et à l'ordre public.



Les principes de comportement individuel

Chaque collaborateur se doit de faire preuve, dans sa mission ou son activité au sein d'Orange Tunisie, 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. Nous nous efforçons de développer et de favoriser des comportements prioritaires chez nos collaborateurs à savoir : aimer rendre service, respecter ces engagements et travailler en équipe.

Comment mettre en œuvre ces principes dans mon activité professionnelle ?

Dans mes rapports avec nos clients et fournisseurs

Dans mes rapports avec nos clients et fournisseurs en tant que 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 conformément à notre politique anti-corruption disponible sur l'intranet.

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

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 la société ou une de ses entités, de la pertinence de tous les aspects (techniques, commerciaux, juridiques, etc.) du contrat.

Protection des actifs de l'entreprise

En tant que collaborateur et administrateur, je veille à la protection et au respect de la propriété intellectuelle et de tous les projets

et savoir-faire de toute nature d'Orange Tunisie.

Je veille à l'usage approprié des ressources d'Orange Tunisie 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 d'Orange Tunisie 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 et tout administrateur après la fin de son mandat.

Primauté des principes fondamentaux de Orange Tunisie

En tant que collaborateur, si j'ai connaissance d'infractions ou de fraudes commises au détriment d'Orange Tunisie ou de ses entités, je dois alerter, sans délai, selon les cas : ma hiérarchie, le DRH, l'Auditeur interne d'Orange Tunisie, ou le comité d'éthique...

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 d'Orange Tunisie. Si je ne peux éviter pareille situation, je dois me déterminer en toute conscience et en toute loyauté à l'égard d'Orange Tunisie et en informer ma hiérarchie ou le **tiers référent (le directeur des ressources humaines, le coordinateur éthique..)** ou, si je suis administrateur, le Président du Conseil d'Administration d'Orange Tunisie.



La déontologie chez Orange Tunisie

Rôle de la charte de déontologie

Notre charte de déontologie sert de guide à la conduite professionnelle à tenir pour tout collaborateur d'Orange Tunisie. Cela concerne tous les collaborateurs d'Orange Tunisie, quel que soit leur métier ou niveau de responsabilité.

Chacun des collaborateurs d'Orange Tunisie, 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 d'Orange Tunisie peut entraîner des sanctions.

Positionnement de la charte

Cette Charte ne se substitue pas aux lois et aux règlements applicables du pays. Elle vise au contraire à en promouvoir le respect et à en assurer une application loyale et efficace.

Rôle du comité d'éthique

Le comité d'éthique est chargé de traiter des questions relatives à la déontologie et l'éthique d'Orange Tunisie. Il se compose d'un président et de quatre autres membres, tous nommés par le Conseil d'Administration.

Le comité d'éthique fait régulièrement le point sur l'application de cette charte et sur les pratiques en matière de déontologie au sein d'Orange Tunisie. Il suit les évolutions réglementaires et jurisprudentielles.

Dans des conditions garantissant la confidentialité, il examine les situations particulières que lui soumettent les collaborateurs d'Orange Tunisie.

Le dispositif d'alerte en interne permet à tous les collaborateurs de signaler toute situation contraire à notre charte de déontologie et nos politiques en envoyant un email comite.ethique@orange.com ou par courrier à l'attention du président du comité d'éthique : Immeuble Orange centre urbain nord, 1053 Tunis, Tunisie.



Pour tout complément d'information
sur la démarche éthique de Orange Tunisie
rendez-vous sur **Orange Village**.

Communication interne
Diffusion libre

