



CODE D'ÉTHIQUE ET D'ENGAGEMENTS

ÉDITORIAL

En adoptant comme chaque année son code d'éthique et d'engagements, le groupe Altice France réaffirme son profond attachement aux principes que nous entendons promouvoir dans le cadre de nos activités.

Dans ce contexte, ce code a pour objectif de fixer le cap de la démarche éthique et responsable dans laquelle nous nous inscrivons afin de répondre aux préoccupations de nos clients, partenaires, fournisseurs, et plus généralement de l'ensemble de la société.

J'invite par conséquent l'ensemble des salariés et partenaires d'Altice France à prendre connaissance des engagements qu'il porte, à se les approprier, et à les appliquer au quotidien.

Je compte naturellement sur votre implication car c'est en agissant tous ensemble, chacun à notre niveau, et avec l'ambition d'aller toujours plus loin dans le respect et la mise en œuvre de ces principes, que nous pourrons faire prospérer ces valeurs chères à Altice France.

Alain WEILL

Président Directeur Général

SOMMAIRE

- **NOS PRINCIPES ÉTHIQUES**
DANS LA CONDUITE DES AFFAIRES p.4

- **NOS OBJECTIFS ET ENGAGEMENTS VIS-À-VIS**
DE NOS PRINCIPAUX PUBLICS p.7



NOS PRINCIPES ÉTHIQUES

DANS LA CONDUITE DES AFFAIRES

Le groupe s'est doté d'un ensemble de règles de conduite synthétisées et formalisées dans le présent Code d'éthique et d'engagements.

Chacun des collaborateurs du groupe doit se sentir responsable des conditions dans lesquelles l'entreprise met en application, jour après jour, ces règles de conduite et se doit de les respecter.

CES RÈGLES SONT LES SUIVANTES :

- respecter les lois et les réglementations en vigueur, qu'elle soient nationales ou internationales ;
- respecter la dignité et les droits de nos collaborateurs, clients, partenaires industriels et commerciaux, qu'il s'agisse des droits de la personne humaine, des droits de la propriété, que ces droits soient énoncés par des textes nationaux ou par des textes internationaux ;
- éviter les situations de conflits d'intérêts personnels, qui seraient ou pourraient être contraires aux intérêts de la société ;
- protéger les informations à caractère personnel de ses clients (Grand Public, Entreprises et Opérateurs) et de ses collaborateurs ;
- protéger les biens et les ressources du groupe ;
- encourager toute initiative interne ou externe qui contribue à améliorer notre responsabilité sociale, sociétale et environnementale afin de tendre vers un développement durable de notre société.

Ce code s'inspire par ailleurs de plusieurs références internationales
dont les principes sont partagés par le Groupe

IL S'AGIT DE :

- la **Déclaration Universelle** des Droits de l'Homme des Nations Unies ;
- la **Convention Européenne** des Droits de l'Homme ;
- différentes **Conventions de l'Organisation Internationale du Travail**, en particulier les conventions 29, 105, 138 et 182 (travail des enfants et travail forcé), 155 (sécurité et santé des travailleurs), 111 (discrimination), 100 (rémunérations), 87 et 98 (liberté syndicale, droit d'organisation et de négociation collective) ;
- la **Convention des Nations Unies** notamment sur les Droits de l'Enfant et contre la corruption ;
- le **Pacte Mondial** des Nations Unies et ses principes.



NOS OBJECTIFS ET ENGAGEMENTS VIS-À-VIS DE NOS PRINCIPAUX PUBLICS

1. VIS-A-VIS DE NOS CLIENTS ET CONSOMMATEURS

OBJECTIF

développer des produits et services permettant de satisfaire au mieux nos clients ainsi que les consommateurs et de mériter leur confiance.

ENGAGEMENTS

- communiquer de manière claire et transparente sur les conditions d'accès aux services, qu'il s'agisse des conditions juridiques ou des conditions tarifaires ;
- communiquer la performance environnementale des téléphones mobiles en espaces SFR et sur la boutique en ligne ;
- maintenir un dialogue permanent avec les associations de consommateurs afin de prendre la mesure des besoins et des souhaits exprimés par leurs adhérents et, lorsque cela est possible, les traduire dans les offres de produits et services ;
- tenir informés nos publics des sujets relatifs aux ondes radio, à la santé et à la téléphonie mobile, sans prendre position sur le plan scientifique et relayer les recommandations des autorités sanitaires pour un usage responsable des terminaux mobiles.

1. VIS-À-VIS DE NOS CLIENTS ET CONSOMMATEURS

- informer régulièrement nos clients et les consommateurs, au travers de moyens de communication dédiés, des études nationales et internationales en cours, concernant les champs électromagnétiques et l'évaluation de leur impact éventuel sur la santé ;
- mettre en œuvre les moyens légaux nécessaires pour prévenir et, le cas échéant, empêcher la diffusion de contenus contraires au respect de la dignité humaine et aux lois et réglementations ;
- mettre à disposition des moyens, notamment techniques, permettant de prévenir l'accès à certains services ou à certains contenus dans le souci de la protection de l'enfance ;
- mettre en œuvre les moyens légaux nécessaires afin de prévenir l'envoi de messages non sollicités et le recours à des pratiques commerciales déloyales ;
- accompagner nos clients et nos prospects sur les nouveaux usages que permettent les produits et les services que nous commercialisons ;
- favoriser l'accessibilité aux personnes handicapées de nos produits et de nos services.

1. VIS-À-VIS DE NOS CLIENTS, CONSOMMATEURS ET COLLABORATEURS

OBJECTIF

garantir la protection des données à caractère personnel et respecter la vie privée.

ENGAGEMENTS

- mettre en œuvre les dispositions réglementaires et légales (RGPD, loi Informatique et Libertés modifiée ainsi que les recommandations de la CNIL - *Commission Nationale Informatique et libertés*) sur la protection des données à caractère personnel ;
- définir une gouvernance de conformité en désignant un délégué à la protection des données, Data Protection Officer (DPO), qui s'appuie sur des relais métiers pour décliner la conformité au plus près des équipes opérationnelles ;
- informer les clients sur l'utilisation de leurs données par notre politique de protection des données à caractère personnel et nos conditions générales ;
- sensibiliser et former les collaborateurs du groupe sur leur droits et obligations liés aux données personnelles dans le cadre de leurs missions professionnelles ;
- mettre en place des moyens et process assurant un traitement des données à caractère personnel qui respecte notamment :
 - les principes de transparence et loyauté avec des finalités déterminées, explicites et légitimes ;
 - la minimisation des données traitées ;
 - l'exercice des droits par les personnes concernées (accès, portabilité, rectification, effacement, limitation et opposition) ;
 - les garanties exigées en cas de transferts de données vers des pays tiers ;
- mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées pour protéger les données personnelles des clients et collaborateurs.

2. VIS-À-VIS DE NOS COLLABORATEURS

OBJECTIF

préserver la santé et la sécurité de nos collaborateurs.

ENGAGEMENTS

- proscrire et lutter contre toute forme d'intimidation ou de harcèlement ;
- veiller à respecter et à faire respecter les réglementations en vigueur ;
- développer la formation des collaborateurs et des managers sur les modes opératoires concernant le respect des règles, consignes et procédures de sécurité et l'utilisation des équipements de sécurité ;
- prévenir les situations à risque psychosocial et apporter une réponse adaptée à chaque situation rencontrée.

OBJECTIF

favoriser l'égalité des chances au sein de l'entreprise.

ENGAGEMENTS

- proscrire et lutter contre toute forme de discrimination ;
- veiller à ce que le développement professionnel des collaborateurs soit fondé sur des critères de compétences et d'aptitudes professionnelles sans distinction d'origine, de sexe, de mœurs, d'orientation sexuelle, d'âge, de situation de famille ou de grossesse, de caractéristiques génétiques, d'appartenance ou de non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une race, d'opinions politiques, d'activités syndicales ou mutualistes, de convictions religieuses, d'apparence physique, de patronyme, d'état de santé ou de toute forme de handicap.

2. VIS-À-VIS DE NOS COLLABORATEURS

OBJECTIF

promouvoir l'épanouissement professionnel de nos collaborateurs.

ENGAGEMENTS

- encourager le développement des compétences professionnelles par des programmes de formation adaptés ;
- assurer une évaluation des compétences et des performances, et réaliser les entretiens de projet professionnel à minima une fois tous les deux ans ;
- inciter les managers à développer une bonne ambiance de travail, notamment par le respect mutuel, le feedback régulier, la promotion de l'esprit d'équipe et une information régulière de leurs collaborateurs ;
- veiller au respect de la vie privée et notamment de l'exercice d'activités culturelles, politiques, associatives ou religieuses dans la mesure où elles n'altèrent ni l'exercice de l'activité professionnelle du collaborateur ni la réputation et l'image du groupe ;
- encourager les collaborateurs dans leurs initiatives de mécénat de compétences, de bénévolat ou d'actions solidaires et citoyennes ;
- informer les collaborateurs des possibilités et opportunités d'évolution au sein du groupe au moyen d'outils de communication dédiés en privilégiant, chaque fois que cela est possible, les évolutions internes.

2. VIS-À-VIS DE NOS COLLABORATEURS

OBJECTIF

favoriser le dialogue social et la libre expression des collaborateurs.

ENGAGEMENTS

- respecter l'exercice des libertés syndicales et favoriser le dialogue social au travers des différentes instances de représentation du personnel ;
- proscrire toute forme de discrimination liée à l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ;
- assurer une information régulière à l'ensemble des collaborateurs par des moyens de communication dédiés sur la vie du groupe et sur les événements pouvant les concerner directement ou indirectement, individuellement ou collectivement ;
- promouvoir la libre expression des idées de chaque collaborateur, tant vis-à-vis de sa hiérarchie que de ses collègues, dans le respect mutuel nécessaire à l'expression de chacun ;
- permettre à chaque collaborateur de disposer de voies de recours, vis-à-vis d'une décision managériale, notamment via le processus de Médiation ; ce dernier garantissant le respect des règles d'équité et de fonctionnement de l'entreprise.

3. VIS-À-VIS DE NOS PARTENAIRES INDUSTRIELS ET COMMERCIAUX

OBJECTIF

veiller à sélectionner des partenaires industriels et commerciaux susceptibles de nous apporter les garanties nécessaires quant à leur engagement, dans chacun des pays où s'opèrent leurs activités, à respecter les droits sociaux fondamentaux définis, notamment, par l'organisation internationale du travail.

ENGAGEMENTS

- s'assurer que nos partenaires industriels et commerciaux s'engagent à respecter :
 - l'interdiction du travail des enfants et du travail forcé ;
 - l'interdiction des pratiques attentatoires à la dignité des personnes : discrimination et harcèlement fondés sur le sexe, l'âge, les moeurs, l'appartenance, réelle ou supposée, à une race, une ethnie ou une nationalité, ou sur les handicaps, l'orientation sexuelle, les opinions ou engagements religieux, politiques ou syndicaux ;
 - la mise en oeuvre d'un dispositif de prévention et d'hygiène pour assurer la sécurité et la santé sur les lieux de travail ;
 - la mise en oeuvre des dispositifs légaux garantissant la représentation du personnel et la défense de ses droits au sein de l'entreprise ;
 - le respect des réglementations relatives, notamment, aux conditions et à la durée légale du travail ;
 - la mise en oeuvre des dispositifs relatifs au dialogue social, lorsqu'ils existent ;
 - le respect des obligations réglementaires en vigueur en matière de Santé et d'Environnement.

3. VIS-À-VIS DE NOS PARTENAIRES INDUSTRIELS ET COMMERCIAUX

OBJECTIF

veiller au respect mutuel des principes de loyauté dans toutes nos relations avec nos partenaires industriels et commerciaux.

ENGAGEMENTS

- respecter et faire respecter par nos collaborateurs ;
s'assurer de l'adoption de comportements ne caractérisant pas une quelconque pratique anti-concurrentielle par nos partenaires, notamment par le respect des règles relatives :
 - à la concurrence ; l'interdiction du travail des enfants et du travail forcé ;
 - au recours à la sous-traitance, notamment celles qui prohibent :
 - le délit de marchandage ;
 - le prêt de main d'oeuvre illicite.
 - à la propriété intellectuelle :
faire respecter les droits de la propriété industrielle, intellectuelle ou artistique en s'interdisant la diffusion sans autorisation d'oeuvres, documents, logiciels, et d'une manière générale de tous matériels protégés par des droits de propriété artistique, intellectuelle ou industrielle.

3. VIS-À-VIS DE NOS PARTENAIRES INDUSTRIELS ET COMMERCIAUX

OBJECTIF

prévenir toute forme de corruption active ou passive dans nos relations industrielles et commerciales.

ENGAGEMENTS

- respecter et faire respecter par nos collaborateurs :
 - les législations qui prohibent la corruption active et passive, et en particulier l'interdiction d'offrir ou accepter toute rétribution ou avantage en vue d'accomplir, retarder ou omettre d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions ;
 - les législations relatives au financement des activités politiques;
 - la politique cadeaux et invitations du groupe, et en particulier l'interdiction d'offrir ou accepter tout cadeau ou invitation d'une valeur autre que symbolique.
- sensibiliser et former nos collaborateurs afin de leur permettre de comprendre la corruption, mesurer les risques et les sanctions qu'elle implique, et savoir y réagir, notamment par la mise en place d'un Code de conduite anticorruption dédié ;
- mettre en place un dispositif de prévention des risques de corruption et de trafic d'influence en conformité avec la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique;
- veiller à ce que nos partenaires s'engagent au respect de ces législations et de ces droits vis-à-vis du Groupe.

Les instances dirigeantes sont particulièrement attachées au respect de cette politique de tolérance zéro et à l'engagement de chacun, à tous les niveaux.

4. VIS-À-VIS DE L'ENVIRONNEMENT

OBJECTIF

Maîtriser l'empreinte environnementale de nos activités en veillant à :

- être conforme aux obligations réglementaires ;
- contribuer à la réduction des impacts liés à nos produits, services et infrastructures ;
- optimiser nos consommations d'énergie et de matières premières.

ENGAGEMENTS

- mettre en oeuvre un processus de mesure et d'amélioration continue de notre performance environnementale permettant :
 - le respect de la réglementation environnementale ;
 - le reporting régulier de notre performance environnementale à l'aide d'indicateurs ;
 - le pilotage d'un plan global d'actions de progrès.
- maîtriser l'impact environnemental de nos produits et services :
 - promouvoir le développement de la collecte et du recyclage des mobiles et de leurs accessoires ;
 - faire évoluer les modes de commercialisation et de conception de nos produits et services pour en améliorer les performances environnementales, en soutenant l'innovation ;
 - veiller à ce que nos partenaires industriels et commerciaux mettent en oeuvre des actions appropriées pour préserver l'environnement.
- maîtriser l'impact environnemental de nos infrastructures ;
- veiller au recyclage des équipements électriques et électroniques de nos installations ;
- optimiser les consommations énergétiques de nos infrastructures réseau fixe et mobile.

5. VIS-À-VIS DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

OBJECTIF

concevoir et réaliser des actions à caractère social et solidaire.

ENGAGEMENTS

- développer des relations privilégiées et de confiance avec le monde public et associatif ;
- développer, à chaque fois que cela est possible, des solutions innovantes permettant d'adapter nos offres de produits et de services à des situations particulières ;
- mettre en oeuvre des opérations et actions de mécénat en partenariat avec des associations, au niveau local et national ;
- maintenir l'ancrage territorial du groupe afin de favoriser le développement économique, social et solidaire.

6. VIS-À-VIS DES AUTORITÉS ET DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

OBJECTIF

développer un dialogue constructif avec les autorités et les collectivités territoriales, permettant une intégration locale harmonieuse de nos activités industrielles et économiques et une prise en compte de leurs attentes envers nos métiers.

ENGAGEMENTS

- respecter et faire respecter le « Guide des Relations entre Opérateurs et Communes » de l'Association des Maires de France et la FFT dans le déploiement et l'exploitation de nos équipements de réseau pour permettre :
 - l'information et la concertation, avec les responsables des collectivités concernées et les riverains, sur la mise en place de ces équipements ;
 - le respect du cadre et de la qualité de vie des riverains à l'occasion des opérations d'installation et de maintenance ;
- contribuer, dans le cadre des réglementations applicables, à ce que nos services fixe et mobile soient accessibles au plus grand nombre, quelle que soit leur localisation géographique sur le territoire français ;
- contribuer au dynamisme des territoires et accompagner les collectivités dans leur politique de conception, de financement et de déploiement des infrastructures ;
- faciliter l'action des autorités nationales et locales dans toute opération liée à la sécurité ou à la santé publique ;
- favoriser l'émergence des nouveaux usages numériques répondant aux enjeux des territoires ;
- sensibiliser et former les collaborateurs aux risques de trafic d'influence, afin de leur permettre de les comprendre, de mesurer les risques et les sanctions qu'ils impliquent et de savoir y réagir.



Le code d'éthique et d'engagements est disponible pour l'ensemble des collaborateurs sur l'intranet Groupe. Il est également accessible en externe notamment sur le site internet institutionnel du groupe.

Ce code a fait l'objet d'une mise à jour en 2020.

Pour toute question relative aux principes et aux engagements contenus dans ce code, vous pouvez vous adresser à la Direction juridique
– Direction de la compliance