



Sofrecom
• The • Know-How • Network •

Guide des bonnes pratiques Ethique - Groupe

SOFRECOM GROUPE

Juin 2026 A4 Version



Accréditation N°4-0009 Liste des implantations et portées disponible sur www.cofrac.fr

Part of the Orange Group

Chacun d'entre nous se doit de faire preuve dans ses activités, d'intégrité, de conscience professionnelle et de sens des responsabilités.

Le groupe Orange s'est engagé, dans sa charte de déontologie, à respecter et à faire respecter par tous ses valeurs, à travers des principes d'actions collectifs et des comportements individuels. La charte de déontologie est la pierre angulaire de notre démarche éthique. Elle constitue le socle de nos valeurs communes.

Déclinée pour Sofrecom, elle représente pour chaque collaborateur, un référentiel commun pour la conduite à tenir au quotidien entre nous, mais aussi vis-à-vis de nos clients, nos concurrents et, plus largement, de notre environnement.

Dans un souci opérationnel, nous avons repris les axes de cette charte dans un « Guide des bonnes pratiques Ethique » qui s'applique à toutes les entités de Sofrecom.

Depuis sa certification par *Ethic intelligence* en 2010 pour son programme anti-corruption, et la nouvelle certification par Speeki en 2025, Sofrecom affirme sa posture de tolérance zéro vis-à-vis de toute forme de corruption. C'est un atout qui donne confiance à nos clients et partenaires.

Conscients de cet enjeu, nous renforçons chaque année notre dispositif en matière de due diligences et de maîtrise des risques.

La nouvelle loi Sapin II applicable au 1^{er} juin 2017 accentue les exigences en matière de prévention et répression, en imposant aux entreprises la mise en œuvre de programmes adéquats et évolutifs de prévention et de détection des faits de corruption.

Essentiellement, cela recouvre : un code de conduite, un dispositif d'alerte, une cartographie des risques, des procédures d'évaluation de la situation des parties prenantes, un plan de formation des personnes exposées, des mesures de sanction et des contrôles internes.

C'est l'opportunité pour Sofrecom de réaffirmer sa lutte contre la corruption, en faisant évoluer sa certification éthique pour inclure le nouveau standard international ISO 37001.

La gouvernance de notre démarche Ethique et Compliance est menée sous la direction d'un Chief Compliance Officer (CCO), avec l'aide d'un conseiller Ethique. La mission du Chief Compliance Officer est de coordonner et superviser l'efficacité des actions de Compliance au sein de Sofrecom. La mission du Conseiller Ethique est de conseiller les managers et collaborateurs et d'aider à développer l'Ethique dans le Groupe Sofrecom au travers notamment d'actions de sensibilisation et de formation.

Les implantations locales ont également nommé un Compliance Officer (CO) local qui est rattaché fonctionnellement au CCO pour ce rôle et dont la mission est d'assurer la déclinaison locale du programme.

Je vous invite à consulter ce « Guide des bonnes pratiques Éthique » s'adressant à l'ensemble du Groupe Sofrecom et à le faire vôtre.

Afin de faciliter la compréhension des règles éthiques et compliance, nous avons précisé, dans cette nouvelle version du guide éthique, les paragraphes du document « Principes d'application par Sofrecom de la politique Anti-corruption du groupe Orange » auxquels il convient de vous référer, dans certaines situations.

La lutte contre la corruption nous implique tous, C'est l'engagement de chacun qui fait de Sofrecom une entreprise éthique et responsable !

Davy Letailleur

Introduction

Au sein de Sofrecom, nous nous engageons à ce que notre attitude soit conforme aux valeurs attachées à la marque Orange, notamment la responsabilité.

Céder à des pratiques qui nuiraient à notre intégrité et à notre réputation se répercuterait négativement sur notre croissance à long terme et porterait préjudice à nos actions actuelles et futures. Il est fondamental de rejeter de telles pratiques.

Les salariés de Sofrecom se retrouvent parfois dans des situations ambiguës où le choix éthique n'est pas évident.

Ce Guide des bonnes pratiques vise à nous aider à agir avec intégrité et à faire les bons choix. Il présente le référentiel pour nos principes d'actions et nos comportements et donne des exemples de situations ambiguës afin de mieux réagir face à des choix difficiles.

Chacun se doit de le lire, d'en comprendre la lettre et l'esprit et de tout mettre en œuvre pour s'y conformer.

Dans toutes les situations, en cas de dilemme éthique au travail, posez-vous toujours les questions suivantes :

Est-ce que je cacherais cela à ma famille, à ma hiérarchie, aux médias ?

Est-ce que j'essaie de me convaincre que ce que je fais est bien ?

Est-ce que ce que je fais est préjudiciable au groupe ; serai-je la seule personne à en tirer profit ?

Si vous répondez oui à l'une de ces questions, ce que vous envisagez de faire est probablement contraire à nos bonnes pratiques. Ne le faites pas ou demandez conseil à votre hiérarchie ou au conseiller éthique.

Nos principes d'actions à Sofrecom

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.

En tant qu'administrateur ou collaborateur, si j'ai connaissance d'infractions ou de fraudes commises au détriment du Groupe Orange et/ou de Sofrecom ou de ses entités, je dois alerter, selon les cas : ma hiérarchie, la Direction en charge de l'Audit et du Contrôle Interne de Sofrecom, ou tout organe de gouvernance rapportant au conseil d'administration de Sofrecom.

À l'égard de nos clients

Nous fondons notre réussite sur la qualité et l'amélioration de nos prestations et services, ainsi que sur la satisfaction de nos clients.

Attentif à leurs besoins et à leurs attentes, Sofrecom évalue et améliore constamment ses services, la qualité de ses relations, sa capacité d'innovation et ses processus.

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

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

À 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. Nous veillons au respect scrupuleux des réglementations et des principes de gouvernance d'entreprise.

À l'égard de nos collaborateurs

Nous sommes confiants dans la loyauté, l'intégrité et la motivation de nos collaborateurs, ainsi que leur sens de l'initiative et des responsabilités.

Nous favorisons le développement de leurs qualités professionnelles et de leur responsabilité individuelle dans le cadre de leurs 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 de dispositifs qui permettent le signalement par un collaborateur d'infractions ou de fraudes dont il aurait connaissance, ainsi que le traitement approprié et diligent de ce signalement dans le respect de l'application des lois

À l'égard de nos fournisseurs, sous-traitants partenaires

Nous établissons des relations de confiance et de loyauté avec nos fournisseurs et nos partenaires, en vue de faire bénéficier nos clients du meilleur service. Nous attendons d'eux qu'ils partagent et respectent des principes éthiques. Equivalents 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 prestations et services.

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 relations. 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 nous sommes présents

Nous respectons les environnements naturels et les cultures des pays dans lesquels nous opérons (via une implantation locale – filiale ou succursale – ou via des actions d'avant-vente ou la réalisation de projets / missions).

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

Nous entretenons des relations éthiques avec les gouvernements et les autorités administratives et fiscales.

Nous rejetons toute forme de corruption. Par exemple : la corruption en vue d'obtenir un marché, la corruption en vue de régler un contrôle fiscal, la corruption en vue de réaliser des démarches administratives.

Les comportements non-éthiques : cas concrets

Traitement de l'information confidentielle

Dans le cadre de leur travail, les salariés peuvent parfois obtenir des informations non publiques qui appartiennent au Groupe ou à Sofrecom. Il s'agit de toutes les informations personnelles ou confidentielles qui nous sont données par nos clients, fournisseurs et salariés. Elles concernent également, et de manière non exhaustive : les clients de Sofrecom ou de nos propres clients et les passations ou résiliations de contrats ; le développement de produits et les stratégies marketing, les prix de vente ; les processus et réalisations techniques ; les résultats financiers non publiés ; les changements dans l'actionnariat au sein de Sofrecom et des Conseils d'Administration du Groupe Orange et filiales, mais également toutes les informations concernant la passation ou la résiliation de contrats, les fusions, les acquisitions, les ventes et les dissolutions de filiales du Groupe Orange et de Sofrecom.

A ce titre, il est tout particulièrement interdit aux salariés d'utiliser de telles informations pour :

- conseiller à des tiers au sein ou à l'extérieur de l'entreprise de réaliser certaines opérations boursières avant que l'information n'ait été rendue publique ;
- informer des tiers, pour quelque raison que ce soit, par transmission de fichiers clients, de codes d'activation, de procédures ou de modes opératoires ou par diffusion de données sensibles.

Non protection des actifs du Groupe Orange et de Sofrecom

En tant qu'administrateur ou collaborateur, le salarié doit veiller à la protection et au respect de la propriété intellectuelle et de tous les projets et savoir-faire du groupe Orange et Sofrecom, mais également à l'usage des ressources. Il s'agit ici de proscrire les comportements malveillants à l'égard des biens matériels (locaux, matériels, ...) et immatériels.

Par exemple, les salariés ne commettront pas ou n'aideront pas à commettre des vols, fraudes, dégradations, sabotages, ...

Abus en termes d'expression publique ou de comportement public

Chaque salarié se doit de faire preuve de loyauté, d'intégrité, d'impartialité et de sens des responsabilités : il véhicule l'image de la marque et du groupe à l'extérieur, à tout moment.

Les comportements à proscrire sont par exemple :

- le dénigrement des offres ou des produits ;
- le dénigrement des prestataires ;
- tout comportement nuisant à l'image et aux règles du groupe notamment vis-à-vis du pays d'accueil, de ses habitants et de ses institutions : propos et comportements racistes, commerce et usage de stupéfiants, consommation abusive d'alcool, tourisme dit sexuel,...

Non-respect de la législation

Tous les salariés doivent respecter la législation locale et nationale, où qu'ils se trouvent dans le monde. Aucune des dispositions du présent Guide des bonnes pratiques éthiques ne doit être interprétée comme un encouragement à enfreindre la législation en vigueur et ceci dans tous les domaines du droit : commercial, social, public, ...

Non-respect de l'individu

Les salariés doivent respecter les individus et leur droit à la protection de la vie privée, où qu'ils soient dans le monde. Ainsi, ils doivent rejeter toute forme de discrimination et les comportements suivants :

- le harcèlement moral ou sexuel ;
- les comportements insultants, racistes, violents ;
- les comportements intrusifs dans la vie privée ;
- les comportements désinvoltes et méprisants ;
- les comportements de discrimination tels que ceux fondés sur le sexe, l'appartenance vraie ou supposée à une race ou une ethnie, l'orientation sexuelle, l'état de santé ou de grossesse et la religion.

Conflits d'intérêts

Des conflits surviennent lorsque la perspective de profit à titre personnel, familial ou financier, ou de toute autre forme d'avantage, incite les salariés à agir contre le meilleur intérêt du groupe Orange et/ou de Sofrecom. Par conflit d'intérêt, on entend aussi le fait d'accepter ou d'offrir des cadeaux excessifs ou inadéquats, en espèces, en nature, les rabais, les biens ou les divertissements, pouvant influencer ou récompenser des décisions professionnelles.

Les comportements à proscrire sont par exemple :

- influencer ou permettre que des décisions soient influencées concernant des fournisseurs, clients ou autres partenaires contractuels ;
- accepter un cadeau de valeur excessive ayant un lien avec la signature ou le renouvellement d'un contrat et la relation commerciale en général ;
- accepter de participer à un séminaire de travail et de détente organisé par un fournisseur, sans utilité réelle pour l'entreprise ;
- privilégier un intérêt personnel qui entre en contradiction avec l'exercice impartial et objectif de mon activité professionnelle ;
- privilégier mon intérêt personnel qui pourrait influencer ou sembler influencer la position ou la décision prise pour l'entreprise.

Les règles applicables au sein du groupe Sofrecom en matière de cadeaux et d'invitation sont décrites dans « les principes d'application par Sofrecom de la politique anti-corruption du groupe Orange » et la « synthèse des principes d'application », en ligne sur l'intranet sof'link. Des seuils applicables dans chaque pays sont définis dans la grille « Thresholds for gift & hospitality » (également en ligne sur l'intranet).

Concurrence déloyale

Les salariés n'emploieront aucun moyen illicite pour trouver des informations sur leurs concurrents, n'agiront pas de manière à faillir à leurs obligations et ne chercheront pas à obtenir des avantages indus pour l'entreprise.

Les pratiques à éviter comprennent donc :

- céder aux pressions de nature à nuire à la libre concurrence ;
- faire bénéficier des fournisseurs ou des clients d'informations privilégiées ;
- accepter ou verser des pots-de-vin, directement ou via des intermédiaires ;
- baser des décisions commerciales sur l'existence ou non d'une relation réciproque ; - utiliser des informations divulguées par un concurrent de façon illicite afin d'obtenir un avantage commercial indu.

Principes d'application par Sofrecom de la Politique Orange

Dons de bienfaisance et parrainage d'entreprise

Sofrecom applique les guidelines du groupe Orange en matière de « dons de bienfaisance et parrainage d'entreprise » selon les principes décrits dans le paragraphe 9 des principes d'application par Sofrecom de la Politique Anticorruption du Groupe Orange, en ligne sur l'intranet sof'link.

Les actions de Mécénats et autres partenariats avec des associations sont gérées par les Ressources Humaines ou la direction RSE et font systématiquement l'objet d'un accord préalable du Directeur Général de Sofrecom.

Contribution à des partis politiques ou organisations apparentées

Sofrecom applique les guidelines du groupe Orange en matière de « contribution à des partis politiques » selon les principes décrits dans le paragraphe 8 des principes d'application par Sofrecom de la Politique Anticorruption du Groupe Orange, en ligne sur l'intranet sof'link.

Paievements de facilitation, sollicitations et extorsions

Sofrecom applique les guidelines du groupe Orange en matière de « paiements de facilitations, sollicitations et extorsion » selon les principes décrits dans le paragraphe 10 des principes d'application par Sofrecom de la Politique Anticorruption du Groupe Orange et dans la synthèse des principes d'application, en ligne sur l'intranet sof'link.

|

Les paiements de facilitation (versement de petites sommes de manière impropre et officieuse à des employés subalternes afin de garantir ou d'accélérer la fourniture de services courants ou nécessaires auxquels l'utilisateur adroit) sont proscrits, sauf si cela a été fait sous contrainte avec menace portant atteinte à la sécurité personnelle.

Dans un souci de clarté, si des paiements ont été effectués à la suite d'une menace portant atteinte à la sécurité personnelle ou d'un acte criminel, ces paiements seraient réputés sous la contrainte avec menaces. La contrainte avec menaces peut justifier des paiements effectués afin d'éviter des pertes en vies humaines, la perte d'intégrité physique ou une privation de liberté.

Auquel cas, de tels paiements ne pourraient être considérés comme des paiements de facilitation.

De tels incidents doivent être communiqués, dans un rapport circonstancié, au Directeur Général de Sofrecom, au Directeur de l'Implantations Locale, au Directeur exécutif de CXMB, au Manager, au Chief Compliance Officer et aux Compliance Officers compétents afin que des mesures correctives soient mises en place.

Procédure d'alerte éthique

Si un collaborateur est confronté à un choix qui pourrait l'amener à transgresser le contenu de ce guide, ou s'il a des motifs raisonnables de penser qu'une personne y contrevient, il doit en référer à sa hiérarchie.

Tout salarié de Sofrecom ne se sentant pas à l'aise pour remonter directement un cas à son manager, le Compliance Officer, le Chief Compliance Officer ou son RH, quelle qu'en soit la raison, peut utiliser le dispositif d'alerte. Son utilisation étant facultative, sa non-utilisation n'engendrera aucune conséquence à l'égard des salariés.

Domaines d'application

Le dispositif d'alerte couvre trois domaines distincts : celui des ressources humaines ; de la RSE et enfin celui de la corruption, trafic d'influence et infractions ou fraudes dans le cadre de la comptabilité, du contrôle interne et de l'audit.

Si des faits graves, hors du champ d'application ci-dessus sont signalés, l'alerte doit être immédiatement réorientée vers le responsable compétent (directeur administratif et financier, directeur des ressources humaines...).

Comment le déclencher ?

En accédant directement au site : <https://orange.integrityline.org/>

Toute signalisation faite de bonne foi est assortie d'une garantie de confidentialité et d'une protection contre toute sanction possible.

Protection des personnes dans le traitement des alertes

Tout collaborateur qui dépose une alerte, en conformité avec la procédure décrite ci-dessus, ne pourra faire l'objet d'aucune menace, discrimination de traitement, ni d'aucune autre mesure défavorable, sauf si les faits signalés inexacts l'ont été sciemment. Il existe un droit d'accès et de rectification au bénéfice des personnes identifiées dans le cadre de ce dispositif.

L'utilisation abusive du dispositif d'alerte expose son auteur à des sanctions disciplinaires et/ou poursuites judiciaires. À l'inverse, l'utilisation de bonne foi du dispositif, même si les faits s'avèrent par la suite inexacts ou ne donnent lieu à aucune suite, ne peut exposer son auteur à des sanctions.

Sofrecom est garant dans le temps de la protection du collaborateur ayant déposé une signalisation.

Traitement de l'alerte

Les alertes sont traitées de manière totalement confidentielle et anonyme. L'auteur de l'alerte est cependant invité à s'identifier afin de responsabiliser les utilisateurs du dispositif et de limiter les risques de dénonciation calomnieuse, de faciliter la protection de l'auteur de l'alerte contre d'éventuelles représailles, et de permettre un meilleur traitement de l'alerte en ouvrant la possibilité de demander à son auteur des précisions complémentaires.