

# code de la communication responsable

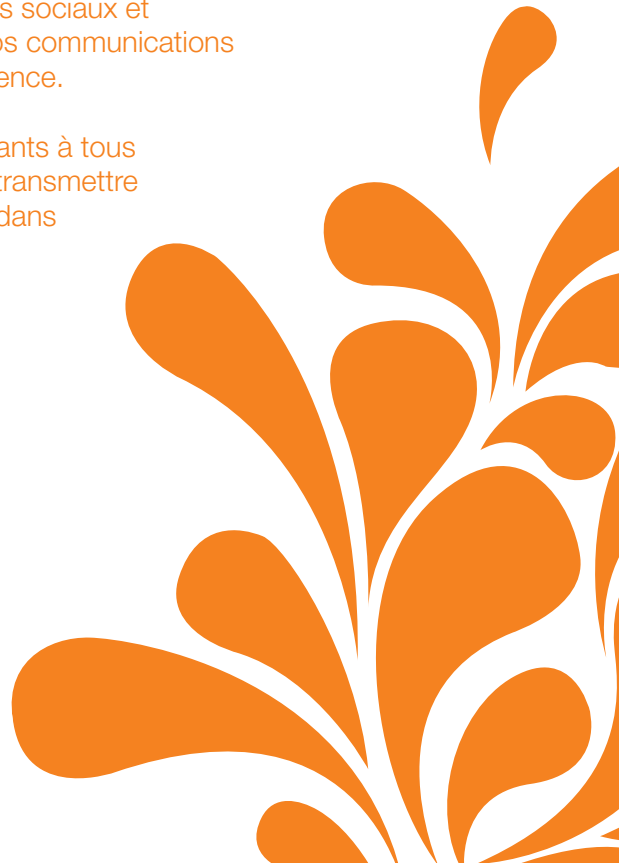



Responsabilité Sociale d'Entreprise

Nous nous adressons à des millions de clients, collaborateurs et fournisseurs, chaque année et il est essentiel de veiller à ce que tous nos messages reflètent les principes d'équité, de cordialité et d'honnêteté qui fondent la vision que nous avons de nos missions et de notre entreprise.

C'est pourquoi nous suivons un code, qui nous aide à respecter nos engagements sociaux et environnementaux dans toutes nos communications et à diffuser les pratiques d'excellence.

En appliquant les 5 principes suivants à tous vos messages, vous participez à transmettre la meilleure image de l'entreprise dans tous les domaines.



- 
- 1 respecter chaque personne à qui l'on s'adresse
  - 2 gagner la confiance par la transparence et la simplicité
  - 3 agir de façon responsable
  - 4 démontrer notre souci de préserver l'environnement
  - 5 engager nos partenaires à respecter nos principes de communication

# 1 respecter chaque personne à qui l'on s'adresse

---

- 1.1 Nous estimons que chaque personne doit être traitée avec respect, quels que soient son identité, ses croyances ou ses engagements personnels et professionnels. Par conséquent, nous ne pratiquons aucune discrimination fondée sur l'origine, la religion, le sexe, l'âge, le handicap ou l'orientation sexuelle dans nos messages ; chacun a le droit de s'exprimer.
- 1.2 Nos messages ne sont jamais dénigrants (qu'il s'agisse de personnes, de concurrents, d'autres professions ou d'entreprises). Même si parfois d'autres organisations publient des commentaires négatifs à notre égard, nous ne dévions jamais de notre ligne de conduite, nous exposons nos arguments en présentant les faits clairement et simplement.
- 1.3 En tant qu'entreprise internationale, nos messages valorisent et encouragent la diversité auprès de nos différents publics. En étant à leur écoute et attentifs à la façon dont nous communiquons, nous tissons des liens qui dépassent les frontières culturelles et même enrichissent nos connaissances.



# 2 gagner la confiance par la transparence et la simplicité

---

- 2.1 Nos différents publics ne nous font confiance que s'ils savent que nous sommes fiables et honnêtes. Par conséquent, nous ne déformons jamais la vérité dans nos messages.
- 2.2 Dans la mesure où nous évoluons dans un secteur de haute technologie, nous devons veiller à ne pas utiliser de jargon technique, scientifique ou commercial susceptible d'exploiter le manque d'expérience ou de connaissances de nos clients. Prenez le temps d'expliquer les termes techniques d'une façon naturelle et cordiale que chacun pourra comprendre.
- 2.3 Nous devons également veiller à ne pas être trompeur au travers d'insinuations, de termes ambigus ou d'omissions volontaires d'informations. Il faut au contraire présenter nos offres et nos prix de façon claire, en expliquer les conditions ou restrictions éventuelles et laisser les avantages parler d'eux-mêmes sans exagérer.
- 2.4 Avons-nous utilisé tous les canaux disponibles pour communiquer avec nos clients ? Il est essentiel de faciliter l'accès de chacun aux informations pertinentes ; par conséquent, envisagez toutes les options, depuis les sites Internet jusqu'aux courriels, en passant par les SMS, les dépliants, les affiches et les messages audio.



# 3 agir de façon responsable

---

- 3.1** N'affirmez rien qui ne puisse être vérifié ou justifié par des preuves réelles ou des données quantifiables. N'oubliez pas qu'il suffit d'un commentaire sur un blog pour révéler tout décalage entre ce que l'on dit et ce que l'on fait.
- 3.2** Nous respectons à la lettre les directives en matière de protection de l'enfance. Ce temps d'innovations permanentes que nous connaissons, s'accompagne de risques nouveaux, et nous devons aider les parents et les encadrants à comprendre ce qu'il faut faire pour protéger les enfants lorsqu'ils utilisent nos produits et nos services.
- 3.3** Nous conservons les données à caractère personnel de nos clients de façon sécurisée et protégeons leur confidentialité en ligne, dans les campagnes de publipostage et dans tous les autres messages en suivant rigoureusement les dispositions légales dans ce domaine.
- 3.4** Nos engagements influencent la façon dont nous nous comportons et encourageons nos clients à se comporter : respect de chacun, respect de la sécurité et de la propriété d'autrui, courtoisie.

---

**3.5** Qu'il s'agisse de l'utilisation des téléphones portables en toute sécurité ou des ondes électromagnétiques, nous veillons à fournir à nos clients et au grand public des informations scientifiques et réglementaires précises émanant d'organismes internationaux et nationaux reconnus.

**3.6** Nous sommes vigilants à ce que nos messages soient faciles à comprendre, et veillons à faciliter l'accès et la compréhension de nos informations aux personnes souffrant d'un handicap.

**3.7** Partout où nous opérons, nous établissons des liens étroits avec nos différents publics et sommes attentifs à ce que nos offres participent au développement économique et social. Nous menons également des actions de bénévolat, et des projets dans les domaines santé, handicap, éducation et musique à travers le monde dans le cadre de la Fondation Orange. L'objectif est d'aider chaque personne à communiquer plus facilement, quelles que soient ses origines, sa culture, ses contraintes économiques ou sa situation de handicap.





# 4 démontrer notre souci de l'environnement

---

- 4.1 Nos communications fournissent les informations concernant l'environnement de façon honnête et sincère ; nous n'affirmons rien qui ne puisse être vérifié, et nous ne déformons jamais les informations pour donner une apparence écologique à un produit s'il ne l'est pas.
- 4.2 Nos messages ne cautionnent pas les comportements qui vont à l'encontre de la protection de l'environnement.
- 4.3 Nos actions de communication prennent en considération l'impact environnemental des matériaux et des processus et soulignent l'importance de telles considérations auprès des prestataires de services.

# 5 engager nos partenaires à respecter nos principes de communication

---

- 5.1 Nous mettons tout en oeuvre pour respecter les normes de responsabilité sociale de plus en plus rigoureuses, et devons encourager nos partenaires à agir de même.
- 5.2 Nous engageons nos partenaires à respecter et à adopter les principes exposés dans notre Code de Déontologie et notre Charte d'Achat, et à les appliquer à leurs propres fournisseurs.
- 5.3 Nous consultons et nous nouons des partenariats avec des associations (de protection de l'environnement, de protection de l'enfance, de charité et bien d'autres) et nous les intégrons à nos campagnes de communication. Il ne s'agit pas simplement de donner une bonne image, il s'agit de bien se comporter.

## conclusion

---

Notre responsabilité en tant que groupe international est de former nos équipes, de sensibiliser nos fournisseurs et nos partenaires à la nécessité d'un niveau de qualité optimal, et ainsi de maintenir un niveau d'exigence élevé pour une communication dont nous pouvons être fiers, quel que soit le support de communication.



pour plus d'information sur  
notre engagement de Responsabilité Sociale d'Entreprise,  
consulter notre site [www.orange.com](http://www.orange.com)

