



Charte de déontologie







Notre ambition est de faire d'Orange Maroc un opérateur de confiance dans un monde numérique en constante évolution. Notre mission est de connecter chacun à son essentiel et lui faire vivre une expérience unique en concevant des services numériques qui lui permettent de profiter, en toute confiance de ce qui lui importe le plus.

Etre un opérateur de confiance, c'est porter des valeurs de respect, d'intégrité, de qualité, d'esprit d'équipe et de confiance quels que soit le domaine d'activité dans lequel nous opérons. Ces valeurs renforcent notre engagement vis-à-vis de toutes nos parties prenantes, collaborateurs, clients, actionnaires, partenaires et plus largement toute la société marocaine. La charte de déontologie de notre Société s'inscrit dans cet engagement et se veut le guide de nos actions au quotidien.



Yves Gauthier
Directeur Général

Préambule

La présente charte de déontologie, établie en conformité avec la « Charte de déontologie du groupe Orange », ne se substitue pas aux lois et règlements applicables.

Afin de garantir le respect de la présente charte, un comité de déontologie est créé au sein de la société, dont la composition est la suivante :

Président/Chief Compliance Officer : Secrétaire Général

Membres :

- Directeur Central Finances & Ressources
- Directeur Affaires Juridiques
- Directeur Audit, Contrôle & Risk Management
- Directeur Ressources Humaines



Notre société est une entreprise engagée

Depuis sa création en 1999, notre Société est une entreprise engagée exerçant ses activités en respectant des valeurs.

Les 5 principales valeurs qui sous-tendent l'engagement de notre Société sont le respect, l'intégrité, la qualité, l'esprit d'équipe, et la confiance.

Respect - إحترام

Notre Société considère que le respect doit être au cœur de toutes les interactions, aussi bien à l'intérieur de l'entreprise, entre collègues que vis-à-vis de nos clients, actionnaires, fournisseurs et partenaires économiques.

En ce sens, le respect guide nos relations et constitue un socle commun qui lie chacun des collaborateurs de notre Société. Notre Société est une entreprise empreinte de diversité et de tolérance où la reconnaissance de chacun dans sa différence est prise en considération.

Ainsi, notre Société respecte tous les individus et leur droit à la protection de la vie privée et ce, indifféremment de leur origine, race, sexe, culture, âge, situation de famille, croyance religieuse, opinions politiques ou syndicales.

Intégrité - النزاهة

Notre Société exerce l'ensemble de ses activités avec intégrité conduisant chacun des hommes et des femmes œuvrant au sein de la société à mettre en œuvre leur devoir d'honnêteté dans leur activité professionnelle.

L'intégrité et l'honnêteté constituent pour notre Société des vertus devant être adoptées par tous et tout particulièrement par le management qui s'oblige à être exemplaire pour l'ensemble des collaborateurs de notre société. C'est dans ce cadre que nous adoptons une politique de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption.

Qualité - جودة

Notre Société, en tant qu'opérateur de télécommunications au Royaume du Maroc, s'engage à fournir les meilleurs produits et services de télécommunications à ses clients et à respecter les standards internationaux reconnus en la matière.

La qualité au service de la satisfaction de nos clients est notre objectif commun.

Tous les métiers participent à la réalisation de cet objectif, chacun des hommes et des femmes œuvrant au sein de notre Société contribue chaque jour à améliorer la qualité de nos produits et services afin d'augmenter la satisfaction de nos clients.

Notre ambition est d'être reconnu et recommandé par nos clients et nos partenaires en tant qu'opérateur de télécommunications fiable et de qualité.

Esprit d'équipe - روح الفريق

Notre Société compte en son sein des femmes et des hommes exerçant des métiers différents et poursuivant un objectif commun, ces hommes et ces femmes sont animés par un esprit d'équipe infailible.

Notre Société n'est pas uniquement une somme de compétences professionnelles, elle constitue un groupe dont les membres ont un lien entre eux les poussant à agir dans le

respect des valeurs de solidarité et de coopération dans le but d'être les acteurs de l'histoire de notre société.

Confiance - ثقة

Notre Société est convaincue que la confiance est un facteur économique central qui constitue un actif essentiel de notre Société.

C'est ainsi que notre Société met l'accent sur l'importance de la confiance dans ses activités commerciales : confiance entre notre Société et ses actionnaires, ses clients, ses collaborateurs, ses fournisseurs et plus largement, la société marocaine dans son ensemble.



L'expression de notre engagement au niveau collectif

Notre démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise veille à ce que nos politiques, nos investissements et notre innovation créent durablement de la valeur pour chacun et pour la société toute entière. Notre société se donne comme ambition de favoriser la confiance de l'ensemble de ses parties prenantes aux premiers rangs desquels ses salariés, ses clients, ses fournisseurs, ses partenaires et ses actionnaires. Notre engagement social et sociétal se veut être aux meilleurs standards avec la conviction que le numérique est un levier puissant de développement économique, social et environnemental.

Notre engagement envers nos clients

Le succès de notre Société dépend en premier lieu de la qualité de nos produits et services et de la satisfaction de nos clients.

La satisfaction de nos clients étant au centre de nos intérêts, nous sommes attentifs aux attentes et besoins de nos clients et nous nous engageons à leur proposer des offres toujours plus innovantes et digitales afin de leur faciliter la vie.

La qualité de notre réseau, la qualité de nos produits et services ainsi que leur disponibilité, l'accueil de nos clients au sein de nos points de vente, notre service après-vente, constituent autant de points sur lesquels nous nous évaluons constamment pour atteindre l'excellence.

Enfin, notre Société accorde la plus

grande importance aux exigences de sécurité et de santé publique.

Notre engagement envers nos actionnaires

En plaçant leurs investissements au sein de la Société, nos actionnaires nous ont fait confiance.

Notre Société s'engage à honorer cette confiance en exerçant ses activités professionnelles de manière profitable, rentable et responsable dans le but d'améliorer sur le long terme la valeur des investissements de nos actionnaires.

Cet engagement qui guide la conduite de notre Société nous conduit à fournir à nos actionnaires une information intelligible, pertinente, transparente et fiable dans le respect de nos procédures internes et des lois et règlements applicables.

Notre engagement envers nos collaborateurs

Les collaborateurs de notre Société constituent notre richesse et notre principal atout. La Société est confiante dans l'intégrité, la loyauté, la capacité d'initiative, le sens des responsabilités et la motivation de chacun de ses collaborateurs. Notre Société s'engage à offrir à ses collaborateurs un environnement de travail sain, sécurisé et humain. Les équipes sont riches par leur diversité et sont constamment encouragées à prendre des initiatives et à collaborer avec esprit d'équipe. Le développement des qualités professionnelles de nos collaborateurs est favorisé au sein de notre Société. Notre Société s'engage effectivement à accompagner ses collaborateurs tout au long de leur carrière en leur proposant des formations professionnelles adaptées visant à accroître les compétences professionnelles de chacun des hommes et des femmes évoluant au sein de notre Société. Notre Société ne tolère aucune forme de discrimination qu'elle soit à l'embauche ou dans le déroulement de la vie professionnelle des collaborateurs.

Notre engagement envers nos fournisseurs

Notre Société établit et entretient une relation de confiance, de respect et d'intégrité avec ses fournisseurs et plus largement avec l'ensemble de ses partenaires commerciaux et ce, toujours dans le but de servir de la façon la plus optimale possible nos clients. Notre Société attend de l'ensemble de ses fournisseurs et partenaires commerciaux le respect des principes équivalents à ceux de cette charte.

Notre engagement envers nos concurrents

Notre Société en tant qu'opérateur de télécommunication responsable et respectueux des lois et règlements applicables, s'inscrit dans une logique de concurrence saine et loyale tout en cherchant à se différencier en offrant une expérience client irréprochable reposant sur la qualité de nos produits et services et de nos relations.



En ma qualité de collaborateur « je m'engage »

Chaque collaborateur s'engage individuellement à prendre part au projet d'entreprise de notre Société dans le respect de son système de valeur.

La présente charte de déontologie est la charte de chacun des collaborateurs et nous nous engageons tous à la respecter en exécutant nos missions.

En ma qualité de collaborateur, je respecte le système de valeur de notre Société et je prends les engagements suivants :

1. Servir nos clients en agissant toujours dans l'intérêt de notre Société, en protégeant **ses intérêts** et son **savoir-faire**.
2. Exercer mes missions avec un objectif précis tout en gardant à l'esprit que **la fin ne justifie pas les moyens** et que la réputation d'une entreprise se mesure à ses **pratiques commerciales transparentes et honnêtes**.
3. Maintenir un climat de confiance dans les relations que j'entretiens avec les **clients**, les **actionnaires**, les **collègues**, les **fournisseurs**, les **partenaires** et plus généralement envers toutes les parties prenantes.
4. Avoir pour moteur **l'innovation** et viser **l'excellence**, au service de la **satisfaction de nos clients** et ce, toujours dans un **esprit d'équipe** imparable en collaborant avec mes collègues en **bonne intelligence**.
5. Faire preuve d'**impartialité** et d'**intégrité** dans le choix des **fournisseurs**.
6. Ne pas me placer dans des situations de **conflit d'intérêt** et déclarer toute situation de conflit d'intérêt dans laquelle je me trouve auprès des personnes habilitées.
7. Ne pas solliciter ou accepter de cadeaux et/ou avantages indus tels que définis par nos procédures internes et politique cadeau Groupe ainsi que par les lois et règlement applicables en matière de lutte contre la corruption.
8. Préserver les **actifs** de la Société et éviter tout gaspillage ou abus.
9. Alerter les personnes habilitées si j'ai connaissance d'**infractions** ou de **fraudes** pouvant nuire à la Société.

Conclusion

Notre Société met un point d'honneur à se conformer à un ensemble de règles, qu'elles soient d'ordre juridique, réglementaire ou déontologique.

La présente charte constitue un standard à respecter par chacun d'entre nous, en tout temps et en toute circonstance. Son respect constitue le minimum requis pour prendre part aux projets de notre Société et pour être un acteur de son évolution.

Nous sommes conscients que le maintien des plus hauts standards de déontologie et d'éthique, constitue une valeur de différenciation reconnue par nos clients, nos actionnaires, nos collaborateurs, nos partenaires et plus largement par toute la société marocaine.





MEDI TELECOM SA

Capital : 2.373.168.700 DH

Siège social : lotissement La Colline II, immeuble les quatre temps,
Sidi Maârouf, Casablanca 270 20, Maroc

RC 97815 - Patente 011 998 37 - IF 6826 108 - CNSS 6018924 - ICE 001524628000001