



**TELENET CODE DE CONDUITE**



<a href="#">Introduction</a>	4
<a href="#">Que signifie traiter un client équitablement?</a>	6
<a href="#">Pourquoi les données à caractère personnel et les données des clients sont-elles aussi importantes?</a>	8
<a href="#">Que sont les actifs de la société?</a>	10
<a href="#">Que devrais-je savoir à propos de la diversité e de l'égalité des chances?</a>	12
<a href="#">Quels comportements sont inacceptables et comment pouvons-nous garantir un lieu de travail respectueux?</a>	14
<a href="#">Que dois-je savoir pour assurer ma sécurité et celle des autres?</a>	16
<a href="#">Quand ne devrais-je pas parler à propos de la société?</a>	18
<a href="#">Lois sur la concurrence: que dois-je savoir lorsque j'ai affaire à un concurrent?</a>	20
<a href="#">Que dois-je savoir pour choisir et conserver un fournisseur?</a>	22
<a href="#">Que dois-je savoir à propos des lois commerciales?</a>	24
<a href="#">Que dois-je savoir à propos des documents financiers exacts?</a>	26
<a href="#">Comment puis-je reconnaître la corruption?</a>	28
<a href="#">Quand puis-je offrir et accepter des cadeaux et invitations?</a>	30
<a href="#">Qu'est-ce qui est considéré comme un délit d'initié et comment puis-je l'éviter?</a>	32
<a href="#">Que dois-je faire si je me trouve dans une situation de conflit d'intérêts potentiel?</a>	34



**JOHN PORTER**  
CEO, TELENET

Aucune entreprise ne vit en vase clos. Nous prospérons et vivons pour et à travers nos clients, nos actionnaires, nos collaborateurs et la communauté dans laquelle nous opérons. Nous visons une croissance durable, avec un bon équilibre entre excellence opérationnelle et responsabilité sociétale.

Chez Telenet, nous voyons l'énorme potentiel du numérique et nous nous engageons à aider les gens et les entreprises à garder une longueur d'avance dans cette ère digitale, en exploitant pleinement et avec enthousiasme les possibilités infinies du numérique. Pour une meilleure qualité de vie.

En tant qu'entreprise, nous souhaitons

- rester proches de nos clients, en leur offrant une expérience extraordinaire dans l'ère du numérique
- nous engager avec ouverture et transparence avec toutes nos parties prenantes et ainsi gagner leur confiance
- que la passion anime nos collaborateurs, qu'ils s'épanouissent et réussissent dans un environnement de travail en constante évolution.

Notre Code de conduite définit la façon dont nous agissons en tant qu'individus et dont nous interagissons avec nos collègues, nos clients, nos partenaires et l'ensemble de nos parties prenantes. Il jette les bases d'une culture d'entreprise forte répondant aux standards les plus strictes en matière de respect, d'intégrité et d'éthique.

Le Code de conduite contient un ensemble de principes clairs et de valeurs-clés qui vous guideront et vous aideront à faire votre travail au mieux de vos capacités.

Merci d'avance d'adhérer à ces principes et d'embrasser ces valeurs. Votre engagement va nous permettre de contribuer de manière positive à l'écosystème Belge et de bâtir une société numérique qui nous propulse et nous aide à conserver en permanence une longueur d'avance.

# QUE SIGNIFIE TRAITER UN CLIENT ÉQUITABLEMENT ?

## LE CONTEXTE

L'ampleur et l'engagement envers l'innovation de notre société nous permettent de développer des produits et services leaders du marché.

Nous avons pour objectif d'offrir une excellente expérience à nos clients et contribuer à une meilleure qualité de leur vie – cela signifie fournir des produits et services innovants et traiter nos clients potentiels, existants et anciens de manière équitable et respectueuse. Quand nous interagissons avec nos clients, nos employés se concentrent sur les aspects personnels et humains afin que chaque interaction est une expérience significative, mémorable et unique.

## QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR MOI ?

Veillez à traiter chaque contact avec les clients, des questions ou des activités de vente, avec la passion et afin de donner l'information correcte et transparente.

## POUVEZ-VOUS ME DONNER UN EXEMPLE ?

**Q Un client se plaint de la façon comment il a été traité par Telenet. Que dois-je faire ?**

R Il est important d'écouter la plainte et de veiller que la question est traitée correctement.

**Q Un journaliste nous contacte en tant que client mais essaye en même temps de se procurer des informations sur nos procédures et notre façon de travailler. Que dois-je faire ?**

R Evidemment nous répondons à la question initiale du client. Pour toute autre question nous demandons au client de contacter notre département Corporate Communications.

**Q Un client est intéressé d'acheter un produit dont la promo vient de se terminer. Que dois-je faire ?**

R Je m'engage à comprendre les besoins du client afin de lui offrir le bon produit. Je veille que le client est mis au courant du prix total du produit offert.

**Q Je travaille dans le service Vente et un client potentiel demande si nous pouvons éviter d'effectuer un contrôle de solvabilité. Que dois-je faire ?**

R Il est important d'effectuer des contrôles de solvabilité afin de protéger le client et la société. Vous avez suivi une formation à propos des moments où des contrôles de solvabilité sont requis – si vous hésitez, consultez votre superviseur.

**Q J'ai surpris l'un de mes collègues de vente en train de promettre à des clients potentiels une tablette gratuite s'ils souscrivent à nos services. Il n'y a actuellement aucune promotion de ce type et je pense que l'agent induit délibérément les clients en erreur pour stimuler les ventes. Que dois-je faire ?**

R Les pratiques de vente trompeuses ne sont jamais acceptables. Vous devez signaler le problème à votre superviseur.



# POURQUOI LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET LES DONNÉES DES CLIENTS SONT-ELLES AUSSI IMPORTANTES ?



## LE CONTEXTE

Lorsque nos clients fournissent des données à caractère personnel, ils comptent sur nous pour protéger ces données. Il en va de même pour l'ensemble de nos employés.

Il est dès lors important que nous utilisions tous les systèmes d'information de notre société d'une manière responsable et que nous protégions les données à caractère personnel sur ces systèmes. Ces systèmes comprennent les ordinateurs, la boîte vocale, le courrier électronique et les appareils mobiles.

Lorsque des données à caractère personnel sont collectées, nous devons garantir leur confidentialité et leur sécurité et veiller à ce qu'elles soient traitées conformément aux règles.

Les données à caractère personnel comprennent les noms, adresses, dates de naissance, numéros de sécurité sociale et, pour nos clients, données de localisation, adresses IP et autres données d'utilisation d'Internet et données des décodeurs.

## QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR MOI ?

Assurez-vous d'avoir lu et compris la politique de protection des données interne et externe et la politique sur la sécurité des informations et d'avoir suivi les formations qui s'adressent à vous.

Si votre rôle implique le traitement de données à caractère personnel, veillez à comprendre et à adhérer aux politiques et processus de la société concernant la collecte, le traitement, le stockage et l'effacement de ces données.

Utilisez uniquement des données à caractère personnel à des fins professionnelles valables. Vous ne devez jamais accéder à des données à caractère personnel qui ne sont pas requises dans le cadre de votre rôle dans la société.

Les données à caractère personnel ne doivent jamais être divulguées à autrui sauf si cette divulgation est dûment autorisée et si les données sont requises pour une raison professionnelle valable.

## POUVEZ-VOUS ME DONNER UN EXEMPLE ?

**Q J'ai reçu un e-mail contenant un lien vers une carte d'accès gratuite à une prestigieuse conférence spécialisée. Je m'inquiète à propos du risque en matière de sécurité que je prends si je clique sur le lien. Que dois-je faire ?**

R Ne cliquez jamais sur des liens et n'ouvrez jamais de pièces jointes provenant de sources inconnues. Ne cliquez pas sur le lien, rappez l'e-mail comme phishing et/ou transférez l'e-mail à votre équipe Cyber Security avec une brève explication de votre problème.

**Q Je travaille dans un contact center et je reçois un appel d'une personne qui prétend être un parent du titulaire du compte. Cette personne souhaite annuler les services. Que puis-je faire ?**

R Il est important de ne pas donner la moindre information sur le compte et de n'effectuer aucune modification du compte, sauf si nous sommes certains de disposer de l'autorisation du client à ce propos. Vous avez suivi une formation à propos de ce qui est nécessaire – si vous hésitez, consultez votre superviseur.

**Q Je dois envoyer les données d'un client à un collègue. Quelle est la meilleure manière de le faire ?**

R Vous devez consulter votre Privacy Office avant d'envoyer les données. Si vous envoyez des données à caractère personnel, vous devez toujours les envoyer via une méthode sécurisée approuvée (votre équipe Cyber Security peut vous conseiller à ce propos).

# QUE SONT LES ACTIFS DE LA SOCIÉTÉ ?

## LE CONTEXTE

Les actifs de la société comprennent :

### Actifs physiques

Les actifs physiques comprennent les installations de bureau, le réseau et l'équipement informatique. Les employés doivent protéger les actifs physiques de la société et les utiliser uniquement à des fins professionnelles, à l'exception d'un usage personnel limité qui n'interfère pas avec l'activité de notre société et qui est par ailleurs conforme à toutes les politiques applicables de la société.

### Personnel

Nos employés et les aptitudes et talents qu'ils apportent à notre société sont des actifs. Nous devons veiller à protéger le temps de nos employés de la même manière que nous protégeons nos autres actifs et leur permettre d'exercer leur fonction lorsqu'ils sont au travail.

### Données et systèmes d'information

Vous avez pour responsabilité de maintenir la confidentialité de toute information non publique concernant notre société et de toute information non publique qui nous est fournie par un tiers.

### Propriété intellectuelle

Nos logos, marques de fabrique, designs, inventions et écrits sont des actifs précieux. Nous les protégeons en utilisant des brevets et enregistrements de marques. Nous sommes également très respectueux des droits de propriété intellectuelle d'autrui.

## QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR MOI ?

Garantissez la sécurité de votre équipement mobile – ne laissez pas vos ordinateurs portables ou téléphones mobiles dans votre voiture.

Traitez le temps des employés comme vous le feriez avec tout autre actif de la société et utilisez-le uniquement pour l'activité de la société.

Limitez l'usage personnel des systèmes d'information à un minimum. De manière générale, nous n'avons pas l'intention de contrôler l'usage d'Internet ou les messages sur notre boîte vocale ou nos systèmes de messagerie électronique. Cependant, la société se réserve le droit de le faire dans des circonstances appropriées, lorsque c'est autorisé par la loi locale et d'une manière cohérente avec les lois et règlements applicables.

Les informations confidentielles de la société ne peuvent être dévoilées à personne, sauf si cette divulgation est dûment autorisée.

Vous ne pouvez dévoiler aucune information confidentielle d'un employeur précédent.

Si vous créez de nouveaux produits ou services, veuillez à discuter avec l'équipe Legal à propos de la manière de les protéger par des brevets.

Si vous souhaitez utiliser la propriété intellectuelle créée par quelqu'un d'autre, des conceptions techniques, par exemple, vous devez faire appel à l'équipe Legal pour obtenir l'autorisation de l'auteur.

## POUVEZ-VOUS ME DONNER UN EXEMPLE ?

**Q Mon précédent employeur avait développé un logiciel qui m'aiderait à être beaucoup plus efficace dans mon travail actuel. Puis-je en demander une copie à l'un de mes amis dans mon ancienne société ?**

R Non. Ce serait une violation de leurs droits de propriété intellectuelle. Si vous voulez utiliser ce logiciel, les accords légaux corrects doivent être conclus.

**Q J'ai accidentellement oublié mon téléphone mobile professionnel dans le train. Que dois-je faire ?**

R Vous devez contacter votre IT Service Desk et votre superviseur pour demander conseil sur la procédure à suivre pour les appareils perdus.

**Q J'ai cassé mon téléphone mobile personnel. Mon ami travaille dans la division mobile et a proposé de me donner un téléphone de remplacement provenant des appareils qu'ils ont reçu à l'essai.**

R Vous ne devez pas accepter la proposition de votre ami. Les téléphones appartiennent à la société et vous devriez signaler à votre ami que ce serait un vol d'un bien de la société.

# QUE DEVRAIS-JE SAVOIR À PROPOS DE LA DIVERSITÉ ET DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ?

## LE CONTEXTE

Nous nous sommes engagés à respecter l'égalité des chances pour nos employés et les personnes qui cherchent un emploi dans notre société.

Les décisions en matière d'emploi de la société doivent être basées sur le mérite personnel et les besoins de la société, indépendamment de la race, de la couleur de peau, de l'origine ethnique, culturelle, communautaire ou nationale, de la religion, des opinions politiques ou syndicales, de l'identité/orientation sexuelle, de la famille ou de la situation familiale, du sexe, du handicap/état de santé actuel ou futur ou de l'âge.

Cet engagement s'étend à tous les aspects de l'emploi, y compris le recrutement, l'engagement, l'évaluation, la promotion, la compensation, la formation, le développement et la cessation.

## QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR MOI ?

Vous devez comprendre les processus de recrutement et de gestion des performances et veiller à les appliquer équitablement, en prenant des décisions basées sur le mérite.

Parlez ouvertement de tout avis ou de toute préoccupation que vous avez à propos d'un comportement potentiellement discriminatoire.

## POUVEZ-VOUS ME DONNER UN EXEMPLE ?

**Q Je gère une boutique et je reçois un candidat à un emploi qui souffre d'un handicap. Je suis préoccupé par le fait que ce handicap pourrait inciter les clients à ne pas vouloir être servis par ce candidat. Puis-je mettre sa candidature sur le côté ?**

R Non. Nous recrutons les personnes qui sont les meilleures pour l'emploi et la candidature de cette personne doit être considérée de la même manière que toutes les autres.

**Q Je souhaiterais combler un poste vacant dans mon équipe par une promotion interne. Le poste vacant comprend ± 50 % de voyage. Je crois que l'une des candidates serait excellente dans la fonction, mais j'hésite à lui demander si elle est disposée à voyager car je sais qu'elle vient juste d'avoir un enfant. Est-il autorisé de poser ce type de questions ?**

R Vous devez offrir le rôle au meilleur candidat pour la fonction, sur la base du mérite, des besoins du service et de la confirmation qu'il peut répondre aux exigences spécifiques de la fonction. Dans ce cas, vous pouvez simplement lui demander si elle est disposée à voyager, sans faire spécialement référence au fait qu'elle vient juste d'avoir un enfant. Si elle est disposée à voyager et si elle semble être la meilleure candidate sur la base des autres critères, elle devrait obtenir l'emploi.



# QUELS COMPORTEMENTS SONT INACCEPTABLES ET COMMENT POUVONS-NOUS GARANTIR UN LIEU DE TRAVAIL RESPECTUEUX ?

## LE CONTEXTE

Un environnement de travail agréable dépend de notre comportement. Il y a des comportements qui sont inacceptables au travail et qui enfreignent les politiques de la société, par exemple la déclaration de politique de sécurité, santé et environnement.

Les comportements tels que le harcèlement moral (ou sexuel), l'intimidation, y compris la discrimination, la violence physique et psychologique, sont désagréables et compromettent la santé physique et mentale ainsi que la sécurité. Nous considérons cela comme des actions, conduites ou comportements qu'une personne ou un groupe de personnes est raisonnablement susceptible de trouver offensants, humiliants, intimidants ou hostiles.

Cela peut revêtir diverses formes, notamment verbale (remarques désobligeantes, insultes, épithètes, menaces, sous-entendus), visuelle (caricatures, dessins, posts, e-mail) ou physique (agression, contact physique).

Ce type de comportement n'est pas toléré dans notre environnement de travail. Conformément à la réglementation nationale et locale, des procédures spécifiques s'appliquent à ces comportements. Ces règles s'appliquent également aux médias sociaux internes et externes et aux canaux de communication en ligne. Lorsqu'ils font partie de la communauté en ligne et communiquent par des médias en ligne, les employés doivent communiquer de façon non violente et respectueuse. Nous attendons de nos employés une attitude positive, constructive et transparente.

## QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR MOI ?

Traitez les autres avec respect et n'adoptez pas un comportement que les autres pourraient trouver offensant, intimidant, humiliant ou hostile. Évitez également les commérages.

Si vous faites face à un comportement inacceptable, fixez immédiatement des limites d'une manière respectueuse, mais assurée, même si cela concerne un supérieur. Le présent Code de conduite s'applique à tous. Si ce n'est pas possible ou pas accepté, veuillez vous référer à la procédure qui fait partie du règlement de travail de votre entité (intervention formelle ou informelle, en fonction de la gravité et de la faisabilité des solutions). Dans le cas où vous n'y avez pas accès, veuillez vous adresser aux personnes de confiance et au service interne pour la prévention et la protection au travail, au conseiller en prévention risques psychosociaux ou au médecin du travail, ou à d'autres parties concernées dans votre organisation (HR, manager, partenaires sociaux) qui pourraient vous fournir des informations ou une aide.

Si d'autres personnes sur le lieu de travail (clients, fournisseurs et autres) ont un comportement inacceptable, informez le management pour obtenir de l'aide. Vous devez également enregistrer les problèmes que vous rencontrez vous-même conformément aux instructions de la réglementation du travail, afin de les utiliser pour l'analyse et la prévention à l'avenir. Cependant, cela ne remplace pas une plainte/intervention interne ou externe.

En cas d'actes délictueux, utilisez les systèmes et procédures de sécurité applicables, informez votre management, le cas échéant les vigiles internes et éventuellement les services d'urgence externes, selon les instructions/procédures de votre business unit. Adressez-vous à votre manager s'ils sont inconnus ou indisponibles.

Vous devez recueillir toutes les informations pertinentes à partir des sources les plus appropriées (en général votre manager) de votre business unit et suivre les formations ou programmes appropriés. Le but est d'acquérir la compétence nécessaire et d'obtenir une confiance suffisante dans votre fonction, rôle ou sur le plan personnel pour faire face à ces questions.

## POUVEZ-VOUS ME DONNER UN EXEMPLE ?

**Q J'ai eu une relation avec un collègue de l'équipe il y a quelque temps. Malheureusement, cela n'a pas marché entre nous et j'ai mis fin à la relation. Depuis lors, ce collègue me dénigre auprès des autres membres de l'équipe lorsque je ne suis pas là. Bien que je lui aie demandé d'arrêter, il continue. J'ai l'impression que mon équipe se comporte différemment et je me sens isolée. Que dois-je faire ?**

R Vous devez en parler à votre personne de confiance qui pourra intervenir de manière informelle en vous conseillant sur la manière de gérer la situation, servir de médiateur ou demander l'intervention d'une autre partie si nécessaire.

**Q J'ai entendu certains de mes collègues partager une plaisanterie douteuse à propos du problème de santé de l'un des membres de notre équipe. Que dois-je faire ?**

R Si cela ne vous met pas mal à l'aise, vous devez en discuter avec les membres de l'équipe. Par exemple : « Vous pensez réellement qu'une plaisanterie aussi négative est appropriée ? Vous le feriez également s'il/elle était ici ? Et si c'était vous ? Ne devrions-nous pas nous comporter en équipe, y compris pour un(e) collègue qui est malade ? ».

Si cela vous met mal à l'aise, vous devriez en parler à votre superviseur ou à la personne de confiance représentative.

**Q Certains collègues font des blagues dans un groupe WhatsApp à propos d'une collègue féminine qui est encore célibataire. Bien qu'elle les supplie d'arrêter, ça continue. Elle me l'a dit en confidence, car elle ne veut pas causer d'ennuis. Que dois-je faire ?**

R Vous devriez lui dire que ce comportement est inacceptable et ne respecte pas les valeurs internes. Elle peut contacter la personne de confiance, capable d'écouter et de conseiller pour trouver une solution. Si nécessaire, vous l'accompagnez jusqu'à la personne de confiance.



# QUE DOIS-JE SAVOIR POUR ASSURER MA SÉCURITÉ ET CELLE DES AUTRES ?

## LE CONTEXTE

Tous les employés de Telenet Group Holding (techniciens, conseillers, management, etc.) partagent la responsabilité de veiller à ce que nos lieux de travail soient sûrs et à ce que nos produits et services soient fournis d'une manière sûre afin de protéger nos employés, partenaires, clients et les communautés dans lesquelles nous travaillons.

## QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR MOI ?

Suivez les procédures et instructions pertinentes et assurez-vous d'avoir effectué toutes les formations qui s'adressent à vous.

Assurez votre santé, sécurité et votre bien-être ainsi que ceux des autres en prenant les précautions adéquates.

Aidez les autres à faire face aux comportements et situations dangereux.

Signalez tous les risques et les problèmes relatifs à la santé, sécurité et au bien-être.

Signalez tous les accidents et incidents liés au travail.

## POUVEZ-VOUS ME DONNER UN EXEMPLE ?

**Q** Que dois-je faire si je vois quelque chose qui, selon moi, pourrait être dangereux ?

**R** Nous partageons tous la responsabilité de garantir que nous travaillons dans un environnement sûr. Vous devez signaler tout ce que vous considérez comme dangereux à votre équipe Health & Safety locale afin qu'elle puisse enquêter.

# QUAND NE DEVRAIS-JE PAS PARLER À PROPOS DE LA SOCIÉTÉ ?

## LE CONTEXTE

Nous tenons le public, y compris nos investisseurs, créanciers et clients, au courant par le biais de la publication d'informations financières et opérationnelles claires et pertinentes à propos de notre société. Seules les personnes désignées à cet effet sont les porte-parole de la société et toute communication doit être conforme à nos politiques en matière de partage des informations.

Il nous est interdit de divulguer de manière sélective des informations matérielles à des professionnels en valeurs mobilières et aux investisseurs avant que ces informations soient divulguées au grand public.

## QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR MOI ?

Vous ne devriez parler à personne à l'intérieur ou à l'extérieur de la société de nos résultats sauf si cette personne a le droit d'en avoir connaissance. Si une information a été divulguée, vous devez immédiatement contacter votre équipe Corporate Communication.

Vous devez vous abstenir de tout commentaire pour le compte de la société sauf si vous bénéficiez d'une approbation préalable. N'effectuez aucune révélation (publique ou autre) à propos de nos résultats financiers ou de nos prospects sans consultation préalable, et approbation, de notre équipe Investor Relations.

Toutes les sorties dans la presse ou d'autres médias et toutes les demandes d'interviews doivent être coordonnées par l'équipe Corporate Communications. L'équipe Corporate Communications doit être informée au préalable de toutes les divulgations spécifiques à un pays.

Seules les personnes habilitées ont l'autorisation de communiquer pour le compte de la société sur les réseaux sociaux.

## POUVEZ-VOUS ME DONNER UN EXEMPLE ?

**Q Mon ami est journaliste et pendant le dîner, il me demande comment se porte la société. Puis-je lui parler à ce sujet ?**

R Sauf si vous disposez d'une approbation préalable, vous ne devez pas parler de nos résultats ou futures performances à quiconque en dehors de la société, même de manière informelle. Vous devez renvoyer ces personnes à l'équipe Investor Relations.

**Q J'ai trouvé sur un forum Internet des commentaires sur les vitesses de connexion à haut débit fournies par notre société. Je pense que certains commentaires sont erronés et j'aimerais me joindre à la conversation pour corriger les erreurs. Puis-je le faire ?**

R Vous ne devez pas poster le moindre commentaire pour le compte de la société sauf si vous avez reçu l'autorisation de l'équipe Corporate Communications. Si vous effectuez des commentaires, vous devez veiller à ce que ce soit clairement perçu comme vos opinions personnelles.

**Q On m'a demandé de prendre la parole lors d'un événement externe pour parler du travail dirigé par mon équipe. Puis-je le faire ?**

R Avant de confirmer que vous prendrez la parole lors d'un événement externe, vous devez en discuter avec l'équipe Corporate Communications.

# LOIS SUR LA CONCURRENCE : QUE DOIS-JE SAVOIR LORSQUE J'AI AFFAIRE À UN CONCURRENT ?

## LE CONTEXTE

La plupart des pays disposent de lois conçues pour protéger la concurrence libre et non faussée. La société s'est engagée à respecter entièrement les lois et règles sectorielles applicables en matière de concurrence.

Ces lois s'appliquent à tous les collaborateurs au sein de la société et toute violation d'une loi entraînera d'importantes sanctions.

Les lois des pays dans lesquels nous sommes actifs traitent essentiellement les problèmes suivants :

- Les accords qui ont un effet ou un but contraire à la concurrence sont illégaux.
- La communication d'informations commercialement sensibles entre concurrents est illégale.
- Les sociétés dominantes sont soumises à des restrictions spéciales concernant leur comportement commercial pour s'assurer qu'elles n'abusent pas du manque de pression concurrentielle.
- Les fusions et acquisitions, contreprises et certains investissements financiers requièrent souvent l'autorisation préalable d'un organisme de contrôle.

L'entreprise a accès aux informations commercialement sensibles reçues de ses concurrents (par exemple, partenaires wholesale, distributeurs TV concurrents, télédiffuseurs et producteurs). Afin d'empêcher que ces informations ne soient utilisées pour déterminer le comportement futur de Telenet sur le marché, l'application stricte d'un cloisonnement des informations est requise.

## QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR MOI ?

Soyez vigilant lorsque vous avez affaire à des concurrents, fournisseurs ou clients :

- Ne discutez pas et ne vous mettez pas d'accord (de manière informelle ou formelle) sur des prix actuels ou futurs, des offres de produits, des offres ou une stratégie commerciale avec des concurrents et associations professionnelles.
- N'oubliez pas que bon nombre de nos fournisseurs ou clients professionnels sont également des concurrents.
- Les accords ou arrangements (formels ou informels) avec des concurrents, fournisseurs ou clients qui empêchent ou restreignent la concurrence dans la fourniture de tout type de biens ou services sont généralement illégaux.
- Gardez-vous de limiter les prix de vente, d'accepter ou d'insister sur l'exclusivité, d'accepter ou d'insister sur des restrictions en matière de non-concurrence.
- Évitez de parler de vos intentions de soumissionner avec d'autres soumissionnaires potentiels.
- Ne dévoilez pas d'informations Wholesale aux départements Retail de la société et utilisez-les uniquement afin de fournir des services Wholesale.

Évitez l'apparence d'actes répréhensibles :

- Si vous êtes approché par un concurrent qui vous fait une proposition que vous estimez non conforme aux règles de la concurrence, il ne suffit pas de rester silencieux, mais vous devez clairement exprimer votre préoccupation au sujet de la conformité et informer l'équipe Legal de la situation.

- Si vous avez des doutes à propos de la conformité aux règles de la concurrence, veuillez consulter l'équipe Legal avant toute réunion ou discussion.

## POUVEZ-VOUS ME DONNER UN EXEMPLE ?

**Q Mon collègue m'a envoyé un e-mail suggérant que nous pourrions utiliser notre pouvoir de marché pour évincer un nouveau concurrent. L'e-mail est une plaisanterie et il est clair que nous n'avons pas un tel pouvoir, mais dois-je faire quelque chose ?**

R Vous devez conseiller à votre collègue de ne pas écrire d'e-mails exagérés ou sous forme de plaisanterie. Les e-mails sont utilisés par les organismes de contrôle de la concurrence comme une source de preuve capitale et il ne serait pas aisé de prouver à un organisme de ce type que l'e-mail était une plaisanterie.

**Q Un collègue du département Marketing me pose des questions à propos de l'un de nos partenaires Wholesale : combien de clients il a acquis avec sa dernière promotion et à quel niveau sont fixés ses taux Wholesale pour les données mobiles. Puis-je partager ces informations ?**

R Non. Ce genre de partage d'informations n'est pas autorisé en raison des exigences en matière de cloisonnement des informations.

**Q Lors d'un événement du secteur, un ami qui travaille maintenant pour un concurrent a commencé à me parler de la pression sur les marges dans un de nos marchés et de la nécessité d'augmenter les prix. Que dois-je faire ?**

R Vous devez mettre fin à la conversation et indiquer clairement que vous ne pensez pas qu'il soit approprié de discuter de sujets tels que celui-ci. Vous ne devez pas écouter silencieusement si des concurrents commencent à dévoiler de telles informations.

**Q Afin d'augmenter le bénéfice de projets de construction de réseau, il serait judicieux de ne mettre d'accord avec notre concurrent pour ne pas construire dans les mêmes zones. Est-ce autorisé ?**

R Non. Ce genre de division géographique du marché n'est pas autorisée.

**Q Un collègue de SBS m'a demandé de donner un aperçu des frais de distribution que nous versons aux autres télédiffuseurs. Puis-je partager ces informations ?**

R Non. Ce genre de partage d'informations n'est pas autorisé en raison des exigences en matière de cloisonnement des informations.



# QUE DOIS-JE SAVOIR POUR CHOISIR ET CONSERVER UN FOURNISSEUR ?

## LE CONTEXTE

Notre réputation est un atout et nous devons nous assurer qu'elle est protégée en travaillant avec des fournisseurs de bonne réputation.

Nous attendons que nos fournisseurs acceptent nos Responsible Procurement and Supply Chain Principles qui couvrent :

- Les normes en matière de travail
- L'éthique
- La santé et la sécurité
- L'environnement
- L'approvisionnement

Nous travaillons avec nos fournisseurs afin d'évaluer leur risque et leur performance en matière d'activités environnementales, sociales et éthiques, y compris les droits de l'homme.

Nous avons également pour responsabilité de garantir que nous traitons nos fournisseurs équitablement et avec intégrité.

## QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR MOI ?

Suivez les politiques et procédures d'achat lors de la sélection de fournisseurs.

Dévoilez tout conflit d'intérêts potentiel qui pourrait influencer ou être considéré comme un facteur influençant vos décisions lors de la sélection de fournisseurs. Les conflits potentiels avec les fournisseurs comprennent :

- Un intérêt direct ou indirect (y compris à travers les membres de la famille, amis ou d'autres personnes agissant pour votre compte).
- Une relation personnelle proche.

Si vous participez à la sélection des fournisseurs, assurez-vous de choisir objectivement le fournisseur qui répond le mieux à nos besoins professionnels.

N'acceptez ni cadeaux ni invitations des fournisseurs lorsque vous participez à un processus de sélection.

Si vous avez un doute quant à savoir si un fournisseur agit conformément aux Responsible Procurement and Supply Chain Principles, il convient d'en faire part à l'équipe Procurement.

## POUVEZ-VOUS ME DONNER UN EXEMPLE ?

**Q Je gère l'équipe Procurement pour l'équipement réseau. Un ami personnel proche travaille sur le compte Telenet chez un vendeur qui tente de devenir fournisseur dans ce domaine. Puis-je participer à la sélection du fournisseur ?**

**R** Nous devons nous assurer que notre processus de sélection des fournisseurs est objectif et impartial. Pour éviter toute partialité réelle ou présumée, vous devez compléter une déclaration de Conflit d'intérêts (contactez votre équipe Compliance pour des conseils à ce sujet) et appliquer les conseils donnés. Si vous avez le moindre doute quant à un conflit d'intérêts potentiel, vous devez le signaler.

**Q Que dois-je faire si un fournisseur avec lequel je travaille est accusé de violation des droits de l'homme dans la presse ?**

**R** Vous devez contacter l'équipe Procurement pour demander conseil.





# QUE DOIS-JE SAVOIR À PROPOS DES LOIS COMMERCIALES ?

## LE CONTEXTE

Nous sommes soumis à de nombreuses lois commerciales qui comprennent des éléments tels que les sanctions et le contrôle des exportations.

Les sanctions nous empêchent d'entamer des relations commerciales avec certaines personnes, entités ou organisations gouvernementales (y compris les personnes ou entités agissant pour leur compte).

Les contrôles des exportations comprennent les interdictions et restrictions sur l'exportation de marchandises, technologies et logiciels vers des personnes ou pays spécifiques.

Les exportations ne sont pas limitées aux méthodes d'expédition traditionnelles. Une exportation peut se faire par voie électronique ou à travers des discussions.

## QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR MOI ?

Si vous participez à l'exportation de tout article ou au transfert de technologie à l'échelon international, vous devez vous assurer de disposer des approbations et licences nécessaires avant de commencer.

Si vous n'avez pas la certitude que des restrictions ou sanctions s'appliquent à une situation, il convient de demander conseil à l'équipe Legal.

En outre, nous pourrions avoir certaines obligations de déclaration en conséquence de paiement effectués à ou reçus de certains pays qui sont soumis à des sanctions. Si vous avez la moindre question sur de tels paiements, vous devez contacter l'équipe Legal.

## POUVEZ-VOUS ME DONNER UN EXEMPLE ?

**Q Nous essayons de vendre un surplus de décodeurs à une tierce partie. La tierce partie indique qu'ils seront revendus à travers la région du Moyen-Orient. Dois-je faire quelque chose ?**

R Nous avons pour responsabilité de nous assurer qu'ils ne seront pas vendus dans un pays figurant sur une liste de sanctions. Vous devez consulter votre équipe Legal avant de commencer.

# QUE DOIS-JE SAVOIR À PROPOS DES DOCUMENTS FINANCIERS EXACTS ?

## LE CONTEXTE

Nous sommes soumis à des règles vastes et complexes concernant nos documents financiers et autres divulgations à propos des performances de la société. Nous devons veiller à ce que nos livres et dossiers reflètent avec précision les transactions de la société et soient conservés pendant la durée requise.

Tous nos livres, dossiers, comptes et états financiers doivent être suffisamment détaillés, refléter correctement les transactions de la société et être conformes aux exigences légales applicables ainsi qu'au système de contrôles internes de Telenet.

Les pratiques de rapport comptable et financier doivent être conformes aux principes comptables et aux autres critères généralement acceptés, comme les obligations fiscales et les obligations d'information légales.

## QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR MOI ?

Veillez à obtenir les signatures et approbations correctes pour toute transaction.

Consignez avec précision toutes les transactions financières – elles comprennent vos dépenses.

Assurez-vous que les données non financières, comme les numéros de clients, sont également rapportées avec précision.

Veillez à conserver toute documentation pendant la durée requise et à la détruire de manière sûre lorsqu'il n'est plus nécessaire de la garder.

Coopérez avec les auditeurs internes ou externes et soumettez-leur les questions avec sincérité.

Demandez conseil à l'équipe Finance si vous avez des doutes ou communiquez-lui toutes les questions qui vous préoccupent.

## POUVEZ-VOUS ME DONNER UN EXEMPLE ?

**Q En raison d'un retard dans un projet, je dispose d'un budget inutilisé que j'aimerais dépenser pour un événement d'équipe. Est-ce acceptable ?**

R Les dépenses budgétisées pour une finalité ne doivent pas être utilisées pour toute autre finalité et l'argent de la société doit uniquement être dépensé si c'est nécessaire pour l'activité. Vous devez consulter votre superviseur et Finance si vous prévoyez la moindre modification de vos dépenses budgétisées pour une raison quelconque.

**Q J'ai dépassé mes objectifs de vente pour ce trimestre. Puis-je retenir le rapport des ventes jusqu'au trimestre suivant pour m'aider à atteindre mon prochain objectif trimestriel ?**

R Vous devez toujours vous assurer que toutes les transactions sont rapportées avec précision dans la période où elles ont eu lieu.

**Q J'ai séjourné dans un hôtel pour le compte de la société, mais j'ai perdu le reçu des boissons et repas que j'ai payé à l'hôtel. Puis-je toujours réclamer le remboursement de cette dépense dans mes frais ?**

R Vous devez disposer de reçus pour réclamer le remboursement de frais. Dans cet exemple, vous devez contacter l'hôtel pour obtenir une copie du reçu.

# COMMENT PUIS-JE RECONNAÎTRE LA CORRUPTION ?

## LE CONTEXTE

Nous respectons toutes les lois anti-corruption applicables et gérons nos activités de manière à éviter toute apparence d'irrégularité. Les allégations de corruption peuvent causer un grave préjudice à nos activités et à notre réputation.

Nous interdisons les paiements illicites dans toutes nos transactions commerciales. Cette interdiction s'applique aux transactions avec des agents publics ainsi qu'aux transactions purement privées.

Nous appliquons des procédures et politiques strictes conçues pour empêcher tout paiement illicite, y compris des procédures spéciales pour traiter avec des tierces parties agissant pour notre compte dans des transactions commerciales avec des agents publics.

La société est politiquement neutre. Nous n'avons aucune affiliation politique et nous ne participons pas au processus électoral ou politique dans les pays où nous sommes actifs. Les dons à des partis politiques, des représentants de partis politiques et des candidats à un poste sont interdits.

## QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR MOI ?

**Interdiction absolue de paiements irréguliers**  
Ne proposez, ne promettez, n'effectuez ou n'autorisez jamais un paiement ou ne faites jamais don d'un objet de valeur pour obtenir tout type d'avantage commercial.

### Cadeaux et invitations

Il est interdit de donner des cadeaux ou des invitations à une personne ou entité si c'est fait dans le but d'obtenir tout type d'avantage commercial.

**Si vous êtes en contact avec un agent public, vous devez appliquer un niveau élevé de vigilance et de sensibilisation.**

### Paiements indirects via des tierces parties

Les paiements illicites sont souvent le résultat d'actions de tierces parties comme des consultants, conseillers ou entités qui sont en relation avec des agents publics. Si vous souhaitez faire appel à des tiers en guise d'intermédiaires, il convient de consulter l'équipe Legal.

## POUVEZ-VOUS ME DONNER UN EXEMPLE ?

**Q Un de nos clients gouvernementaux nous a approchés pour faire un don à une association caritative. Pouvons-nous le faire ?**

R Votre équipe Legal locale peut donner des conseils sur les dons aux associations caritatives. Les dons doivent être faits à des associations caritatives légitimes et ne doivent pas être effectués dans le but d'obtenir un avantage commercial irrégulier ou d'influencer une décision.

**Q Un agent du gouvernement traite quelques demandes de permis pour la Société et a demandé si nous pourrions trouver une fonction dans la société pour sa nièce. Est-ce un problème ?**

R Toutes les décisions en matière de recrutement doivent être basées sur le mérite et les besoins professionnels. Trouver une fonction pour la nièce de l'agent pourrait être considéré comme offrir un objet de valeur afin d'obtenir un avantage commercial si la procédure prévue n'est pas suivie.

**Q On nous a demandé de fournir gratuitement notre package standard à un agent du gouvernement. Pouvons-nous le faire ?**

R Non. Nous pouvons uniquement fournir des ristournes qui sont disponibles de manière générale et alignées sur le marché. Nous ne pouvons pas offrir de ristournes supplémentaires ou des services gratuits à des agents publics ou des organisations publiques.

# QUAND PUIS-JE OFFRIR ET ACCEPTER DES CADEAUX ET INVITATIONS ?

## LE CONTEXTE

L'échange de cadeaux et invitations peut établir un climat de bonne volonté dans les relations commerciales, mais peut parfois entraîner ou donner l'impression d'une influence indue ou créer un avantage commercial, ce qui est interdit par les lois anti-corruption.

Nous voulons nous assurer que nos employés ne sont jamais placés dans une position où leur jugement ou leur impartialité sont remis en question.

## QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR MOI ?

Avant d'offrir ou d'accepter un cadeau ou une invitation, vous devez vous assurer d'avoir bien lu et compris la politique des cadeaux et d'hospitalité.

Il y a certains cadeaux ou invitations qui ne seront jamais acceptables. En voici quelques exemples :

- Cadeaux ou invitations offerts ou reçus lorsqu'un processus de soumission ou de négociation est en cours avec une tierce partie.
- Argent liquide ou chèques-cadeaux.
- Un cadeau ou une invitation qui crée une obligation ou un compromis ou qui pourrait avoir l'apparence d'influencer votre jugement.

Si vous êtes mal à l'aise d'accepter un cadeau d'une valeur quelconque, faites preuve de bon sens ou vérifiez avec votre équipe Compliance.

## POUVEZ-VOUS ME DONNER UN EXEMPLE ?

**Q Nous sommes actuellement en négociation avec un fournisseur potentiel et la réunion se prolonge dans la soirée. Le fournisseur potentiel propose d'inviter l'équipe à dîner. Est-ce acceptable ?**

R Non. Accepter une invitation durant une phase de négociation avec un fournisseur actuel ou potentiel n'est pas autorisé et vous devez diviser le coût du dîner.

**Q Pour me remercier d'avoir aidé un fournisseur à résoudre certains problèmes de facturation, j'ai reçu une petite boîte de chocolats d'une valeur d'environ 10 €. Dois-je déclarer ce cadeau ?**

R Les cadeaux d'une valeur inférieure ou une valeur symbolique sont acceptables.



# QU'EST-CE QUI EST CONSIDÉRÉ COMME UN DÉLIT D'INITIÉ ET COMMENT PUIS-JE L'ÉVITER ?

## LE CONTEXTE

En tant que société cotée en bourse, nous sommes soumis à des lois concernant l'accès aux informations de la société et à nos titres qui sont négociés.

Les employés peuvent apprendre des informations non publiques matérielles à propos de la société ou d'autres sociétés. Il est interdit aux employés de la Société d'utiliser ou de divulguer des informations non publiques matérielles à propos de la société.

Les informations sont « matérielles » s'il existe une probabilité significative qu'un investisseur raisonnable les considère comme importantes dans la prise d'une décision d'acheter, conserver ou vendre des titres de l'entité ou si la publication est susceptible d'affecter le prix du marché de ces titres. Voici quelques exemples :

- Projections de futurs résultats financiers
- Résultats financiers ou opérationnels, en particulier les résultats trimestriels et de fin d'année
- Acquisition ou cession proposée
- Événement significatif concernant les titres de la société (par exemple, dividende ou distribution)
- Développements ou événements significatifs concernant les produits, services ou plans stratégiques, y compris les évolutions réglementaires, les modifications de prix importantes, etc.

## QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR MOI ?

Vous pouvez acheter ou vendre des titres de la société et des titres d'autres sociétés dans la plupart des cas.

Cependant, si vous avez pris connaissance d'informations non publiques matérielles, il vous est interdit de négocier des titres de la société.

Ne partagez jamais des informations privilégiées avec une personne extérieure à la société sauf si c'est nécessaire pour les activités commerciales de la société et si des contrôles appropriés sont mis en place (comme un accord de non-divulgateur).

Les « conseils » ou la recommandation des titres de la société ou d'autres titres à quiconque, y compris les amis et la famille, lorsque vous pourriez disposer d'informations privilégiées, ne sont pas autorisés.

Les conséquences d'une non-conformité peuvent comprendre des poursuites pénales ou des amendes pour notre société et pour la personne concernée. Par conséquent, consultez attentivement le Dealing Code de Telenet avant toute transaction en titres de la société.

## POUVEZ-VOUS ME DONNER UN EXEMPLE ?

**Q Je travaille dans l'équipe Finance et je sais que l'une de nos principales business units n'atteindra pas les objectifs financiers planifiés. Puis-je vendre les actions de la société que je détiens avant que cette information ne soit rendue publique ?**

R Il vous est interdit d'effectuer des transactions sur des titres de la société, directement ou par l'intermédiaire d'autres personnes (comme des membres de la famille), sur la base d'informations non publiques matérielles dont vous disposez à propos de la performance de la société. Vous devez suivre la politique de délit d'initié (Dealing Code) qui donne des conseils sur le moment où il serait approprié pour vous d'effectuer une transaction.

**Q Je travaille au service Procurement et je sais que l'un de nos vendeurs éprouve des difficultés à renouveler des contrats clés. Ma sœur a investi beaucoup d'argent dans cette société. Puis-je lui raconter ce que je sais ?**

R Si les informations dont vous disposez ont été obtenues en raison de votre rôle dans la société et ne sont pas des informations publiques, vous ne devriez pas partager ces informations.

# QUE DOIS-JE FAIRE SI JE ME TROUVE DANS UNE SITUATION DE CONFLIT D'INTÉRÊTS POTENTIEL ?

## LE CONTEXTE

Une situation de conflit d'intérêts peut exister si votre jugement professionnel risque d'être affecté par une relation quelconque que vous avez avec une autre personne ou entité professionnelle.

Même l'apparence d'un conflit d'intérêts peut créer une impression que vous pourriez agir de manière incorrecte.

## QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR MOI ?

Vous devez effectuer cette déclaration dès que vous avez conscience d'un conflit potentiel ou réel.

Retirez-vous de toute situation de conflit d'intérêts potentiel.

Assurez-vous de ne pas être associé au recrutement ou à la direction d'un parent ou d'un proche.

Retirez-vous de tout processus décisionnel lié à un fournisseur ou à un autre tiers si vous avez un intérêt direct ou indirect ou une relation personnelle proche avec eux.

Vous ne devez pas accepter un autre emploi ou poste qui pourrait affecter votre capacité à assumer votre fonction pour la société ou qui pourrait avoir un impact sur votre capacité à prendre des décisions dans le meilleur intérêt de la société. Consultez le Code Telenet concernant les fonctions externes supplémentaires si vous envisagez d'accepter un mandat externe.

## POUVEZ-VOUS ME DONNER UN EXEMPLE ?

**Q Je suis manager dans la société depuis deux ans. Le mois dernier, j'ai commencé à sortir avec l'un des membres de mon équipe. Est-ce un problème ?**

R Vous devez signaler cette relation à votre supérieur hiérarchique afin que les mesures appropriées puissent être prises pour éviter tout conflit d'intérêts potentiel.

**Q Mon équipe recrute pour une fonction qui intéresse mon neveu. Puis-je transmettre son CV au gestionnaire du recrutement ?**

R Vous pouvez transmettre les détails de votre neveu au gestionnaire du recrutement, mais vous ne pouvez pas être associé au processus de recrutement ni l'influencer.

**Q Je suis un artiste passionné et je vends mes toiles en ligne. Ya-t-il un conflit ?**

R Dans la mesure où cela n'exerce pas d'impact négatif sur votre capacité à assumer votre fonction au sein de la société, c'est autorisé.

