

Guide pratique

Alerte interne



Message de la Présidence

SFR, acteur incontournable des télécoms en France, est attaché au respect d'une parfaite intégrité dans le cadre de ses activités.

A ce titre, l'entreprise s'est dotée d'un dispositif d'alerte permettant à toute personne de signaler toute conduite ou situation contraire aux principes d'intégrité et de conformité de SFR. Cela inclut toute violation potentielle ou avérée d'une réglementation interne ou externe.

Ce dispositif d'alerte prend la forme d'une plateforme en ligne, « alertealticefrance.sfr.com », et garantit la confidentialité des signalements et la protection des lanceurs d'alerte et des facilitateurs agissant de bonne foi.

Nous encourageons toute personne à utiliser ce dispositif et à participer à la culture de conformité et d'intégrité de SFR.



Arthur DREYFUSS

Président-directeur général Altice
France



Mathieu COCQ

Président-directeur général SFR

Avant-propos

Champ d'application

Le dispositif d'alerte de SFR permet à toute personne, qu'elle soit ou non rattachée à l'entreprise de faire une alerte. Il s'adresse notamment aux collaborateurs des sociétés SFR SA, SFR Fibre, Completel.

Cadre légal

Ce dispositif se conforme aux obligations de la loi française. Celles-ci incluent :

- 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 dite « **loi Sapin II** » ;
- La loi n°2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre dite « **loi Potier** », dont les dispositions ont été codifiées aux articles L.225-102-4 et L.225-102-5 du Code de commerce ;
- La loi n°2022-401 du 21 mars 2022 visant à renforcer la protection des lanceurs d'alerte dite « **loi Wasserman** » ; et complétée par
- Le décret d'application n°2022-1284 du 3 octobre 2022 relatif aux procédures de recueil et de traitement des signalements émis par les lanceurs d'alerte et fixant la liste des autorités externes instituées par la loi Wasserman.

Rattaché au Code de conduite Anticorruption de SFR, le présent Guide pratique détermine les moyens et la procédure de mise en œuvre du système d'alerte de SFR, et précise les modalités de traitement de chacune des alertes signalées dans le respect des droits de chacun.

1. Faire une alerte

Qui ?

La plateforme « [alerteallicefrance](#) » peut être utilisée par les collaborateurs **internes, externes** ou **occasionnels** de SFR (salariés à durée déterminée ou indéterminée, alternants, stagiaires, intérimaires mais aussi salariés de sous-traitants ou consultants présents sur site), ainsi que par toute personne externe à l'entreprise.

La personne souhaitant émettre une alerte doit respecter les conditions suivantes :

- Avoir eu personnellement connaissance des faits ou que les faits lui aient été rapportés dans le cadre professionnel ;
- Agir de manière désintéressée autrement dit, l'alerte ne doit octroyer aucun avantage financier au lanceur d'alerte ; et
- Agir de bonne foi, c'est-à-dire croire sincèrement que les faits rapportés sont véridiques, sans faire sciemment de fausses accusations, de manière malveillante ou trompeuse. Cela implique de ne pas déclencher une alerte dans le but de nuire à autrui.

L'utilisation du dispositif d'alerte est un droit que les personnes exercent librement. **Son utilisation est facultative**, ce qui implique qu'aucun collaborateur ne saurait être sanctionné pour ne pas avoir signalé une alerte.

Dans le cas où une alerte serait délibérément calomnieuse, soumise de mauvaise foi, dans l'intention d'obtenir une compensation financière ou si une personne entravait intentionnellement la transmission ou le traitement d'une alerte, des mesures disciplinaires et/ou des poursuites judiciaires pourraient être engagées contre elle par le groupe.

Sur quoi ?

Une alerte peut concerner :

- Toute conduite ou situation contraire au Code de conduite Anticorruption ;
- Un manquement au Code Ethique et/ou au Règlement Intérieur ;
- Un crime ou un délit ;

Concrètement et pour illustrer les crimes et délits, il peut s'agir de violation manifeste ou alléguée¹ concernant :

- **La corruption ou le trafic d'influence**
Donner ou recevoir un avantage en échange d'un service professionnel ; *exemples*: pot-de-vin, utilisation abusive de cadeaux et invitations, recrutement de complaisance
- **Le vol, la fraude ou le blanchiment d'argent**
Détournement de biens appartenant à l'entreprise ; *exemples*: surfacturation, fraude à l'assurance, vol de marchandises, sortie de fonds non autorisée
- **Les pratiques anticoncurrentielles**
Actes ou pratiques commerciales limitant la concurrence ; *exemples*: entente sur les prix, entente dans le cadre d'un appel d'offres, divulgation d'informations sensibles
- **La violation de Droits Humains et libertés fondamentales**
Violation des droits des salariés ou des droits de l'homme ; *exemples*: travail forcé, travail des enfants
- **Les infractions en matière de santé et de sécurité au travail**
Infraction à la réglementation ou aux règles internes en matière de santé et de sécurité au travail ; *exemples*: accidents causés par l'insuffisance des mesures de sécurité mises en place, violation des mesures de sécurité
- **Les infractions en matière de protection de l'environnement**
Infraction à la réglementation en vigueur en matière de protection de l'environnement ; *exemples*: pollution des sols, non-respect des réglementations en vigueur concernant le recyclage de matériaux

Les alertes ne peuvent pas porter sur des éléments couverts par le secret de la défense nationale, le secret médical, le secret des délibérations judiciaires, le secret de l'enquête ou de l'instruction judiciaire ou le secret des relations entre un avocat et son client. Toute alerte portant sur ces sujets sera déclarée irrecevable.



SFR a mis en place une **procédure spécifique** pour les signalements concernant le **harcèlement** (sexuel et/ou moral) et les faits de **discrimination**. Ils sont gérés par la Direction des Ressources Humaines.

¹ Le signalement peut concerner un risque de violation, même en l'absence de preuves concrètes de sa réalisation. Autrement dit, il est possible de signaler une situation où l'on suspecte qu'une violation de loi pourrait se produire ou est en train de se produire, même si cette violation n'est pas encore entièrement matérialisée ou prouvée.

Comment ?

Les alertes peuvent être déposées sur le site de la plateforme accessible à l'adresse suivante : alertealticefrance.sfr.com.

Sécurisée et gérée en interne, la plateforme est accessible 7 jours sur 7 à partir d'appareils connectés à internet (ordinateur, tablette ou smartphone).

En cas de maintenance ou d'indisponibilité de la plateforme, les alertes peuvent être envoyées, de façon non anonyme, à l'adresse e-mail suivante : **DirectionConformité@sfr.com**.

Lors du dépôt de l'alerte :

1

Le lanceur d'alerte a la possibilité de décliner son identité en remplissant les champs suivants : nom, prénom, fonction, direction ou de rester **anonyme** et dans ces cas-là seul le champ de direction sera à compléter. Merci de privilégier votre adresse e-mail personnelle ou d'en créer une spécifiquement à votre alerte si vous souhaitez rester anonyme.

2

Le lanceur d'alerte doit indiquer tout élément permettant d'étayer son alerte. L'auteur est invité à décrire de manière objective et détaillée les faits qu'il souhaite porter à la connaissance de la Direction Conformité et/ou du Référent alerte.

3

Le lanceur d'alerte peut transmettre des éléments sous forme de pièce jointe, quel que soit le format du document (e-mail, png, pdf). Lorsque le lanceur d'alerte choisit de rester anonyme, une vigilance particulière doit être portée sur les données d'identification pouvant être présentes dans les documents joints.

4

Un numéro de dossier sera attribué lors de la finalisation du dépôt de l'alerte – ce numéro est strictement personnel et permet au collaborateur de se reconnecter à la plateforme afin d'être informé du statut de sa demande et de répondre à toute demande d'information complémentaire de la part de la Direction Ethique & Conformité et/ou du Référent alerte.

L'utilisation de la plateforme étant **facultative**, il est rappelé que les collaborateurs peuvent bien entendu s'adresser directement à leurs managers, à la Direction Ethique & Conformité, aux Référénts alerte, aux responsables des Ressources Humaines ou aux Instances Représentatives du Personnel.

“

SIGNALER EN
CONFIANCE

AGIR AVEC
INTÉGRITÉ

”

2. Traitement des alertes

Qui reçoit et traite les alertes ?

La Direction Ethique & Conformité est garante de la **confidentialité** des alertes ainsi que de l'effectivité de la **protection du lanceur d'alerte**.

Le collaborateur ayant déposé une alerte recevable bénéficiera de la **protection du lanceur d'alerte**. Ainsi, il ne pourra faire l'objet d'aucune mesure disciplinaire ou discriminatoire ni de représailles (sanctions disciplinaires, civiles ou pénales c'est-à-dire, toute action négative prise à l'encontre du lanceur d'alerte en raison de son alerte, telle que licenciement, menaces, harcèlement, discrimination, limitation des opportunités de carrière, réaffectation, etc.). Cette protection s'étend également aux **facilitateurs**, c'est-à-dire toute personne physique ou morale de droit privé à but non lucratif, qui aide le lanceur d'alerte à faire son signalement.

La Direction Ethique & Conformité étant destinataire des alertes déposées sur la plateforme, elle est à ce titre habilitée à traiter les alertes concernant des faits de corruption et de trafic d'influence, les violations du devoir de vigilance, les faits relatifs à un conflit d'intérêts et les faits de blanchiment d'argent. En revanche, pour les autres domaines, elle s'accompagne de Référénts alerte² qui sont des collaborateurs de l'entreprise habilités à traiter les alertes concernant leur périmètre. Chaque Référént alerte est soumis à une obligation de confidentialité stricte ainsi qu'à une obligation d'impartialité. Lorsque l'alerte déposée sur la plateforme entre dans le périmètre d'un Référént alerte, la Direction Ethique & Conformité a la possibilité de l'assigner au traitement de l'alerte, directement sur la plateforme alertealticefrance.sfr.com.

Certaines alertes peuvent toutefois soulever un risque de conflit d'intérêts lorsqu'elles sont traitées par un Référént susceptible d'être directement ou indirectement impliqué dans les faits allégués. Dans ces cas, la Direction Ethique & Conformité peut être saisie pour s'assurer de la neutralité du traitement, ou pour confier l'enquête à un tiers indépendant (cabinet de conseils).

Une fois l'alerte déposée, le lanceur d'alerte recevra un message sur la plateforme en ligne l'informant de sa réception dans un délai maximum de 7 jours ouvrés.

² La liste de Référénts alerte est disponible sur la page Intranet Ethique & Conformité Alerte interne.

Quand une alerte est-elle recevable ?

Une alerte est déclarée recevable lorsque :

- Elle est émise pour **un des motifs** prévus par ce Guide Pratique ;
- L'auteur de l'alerte agit de **bonne foi** et **de manière désintéressée** ; et
- L'auteur de l'alerte a eu connaissance des faits dans le cadre ses activités professionnelles ou en a eu **personnellement connaissance** (témoin direct ou victime)

Il est donc d'autant plus important que les faits soient décrits de manière objective et détaillée (*exemple* : dates, directions et personnes concernées), et que le lanceur d'alerte fournisse des informations ou documents de nature à étayer l'alerte.



L'alerte anonyme

En cas d'alerte anonyme, la possibilité de son traitement dans le cadre de ce dispositif dépendra notamment de l'existence d'éléments factuels suffisamment détaillés.

Si l'anonymat rend le traitement de l'alerte impossible, l'auteur en sera notifié en fonction du mode de communication choisi sur la plateforme « j'alerte ». Cependant, il est généralement recommandé au lanceur d'alerte de s'identifier lors du dépôt de l'alerte. Son identité sera traitée avec la plus grande confidentialité conformément à la procédure en vigueur, et ne sera pas communiquée à la personne visée ou soupçonnée, sauf si la loi l'exige ou avec le consentement explicite de l'auteur de l'alerte.

La Direction Ethique & Conformité et/ou le Référent alerte statue sur la recevabilité de l'alerte dans un délai de **14 jours ouvrés** à compter de l'accusé de réception de l'alerte.

Au regard des éléments transmis, lors de l'examen de la recevabilité, la Direction Ethique & Conformité et/ou le Référent alerte peut solliciter le lanceur d'alerte afin d'obtenir des informations complémentaires. Celui-ci disposera d'un délai de 14 jours ouvrés pour y répondre. En l'absence de réponse, la Direction Ethique & Conformité et/ou le Référent alerte ne pourra déclarer l'alerte recevable.

Seules les alertes recevables font l'objet d'une enquête interne.

Lorsqu'une alerte recevable représente un risque économique ou judiciaire important pour l'entreprise, la Direction Ethique & Conformité en informe la Présidence³.

Comment une alerte est-elle traitée ?

Le traitement de l'alerte correspond à la prise en charge du dossier et ne comprend pas forcément la mise en place directe des mesures.

Lorsque l'alerte est déclarée **recevable**, elle fait l'objet d'une enquête interne, diligentée par la Direction Ethique & Conformité et/ou le Référent alerte. L'enquête a pour but d'établir si les faits relatés dans l'alerte sont avérés et les conclusions à en tirer.

Pour mener à bien l'enquête interne, la Direction Ethique & Conformité et/ou le Référent alerte a la possibilité de s'entretenir avec des collaborateurs de l'entreprise. Ces entretiens font l'objet d'un compte-rendu écrit, envoyé au collaborateur pour amendement. Ces entretiens permettent d'étayer la véracité des faits de l'alerte et la présence du collaborateur est obligatoire.

Entretien avec le lanceur d'alerte

La Direction Ethique & Conformité et/ou le Référent alerte prend contact avec le lanceur d'alerte, soit au travers de la plateforme, soit par e-mail afin d'approfondir sa compréhension des faits et de leurs circonstances.

Entretien avec la personne visée par l'alerte

La Direction Ethique & Conformité et/ou le Référent alerte notifie et organise un entretien avec la personne visée pour l'informer des faits allégués qui lui sont reprochés.

Si des mesures conservatoires s'avèrent nécessaires pour éviter la destruction de preuves en lien avec l'alerte, cette communication est reportée jusqu'à la mise en place de ces mesures.

Par ailleurs, il se peut que des collaborateurs ou d'autres parties prenantes de l'entreprise soient sollicités en qualité de **témoins**, et ce, lorsqu'ils sont identifiés dans le cadre de l'enquête interne. Leur rôle consiste à apporter un éclairage

³ A titre d'exemple, la Direction Ethique Conformité informe la Présidence de toutes les alertes concernant des allégations de corruption, tout en respectant la confidentialité attachée à l'enquête interne.

objectif et détaillé sur les faits décrits dans l'alerte ainsi que le contexte dans lequel ces faits se sont déroulés.

En complément, la Direction Ethique & Conformité peut être amenée à décider de la saisine du matériel professionnel du collaborateur visé par l'alerte, entendu comme sa boîte mail professionnelle, son téléphone professionnel et/ou les éléments comptables professionnels (notes de frais). L'analyse de ce matériel est opérée par un prestataire externe, à partir d'une liste de mots clés strictement en rapport avec les faits recherchés.

A noter que la Direction Ethique & Conformité se réserve la possibilité de faire appel à un cabinet externe pour mener l'enquête interne (par exemple, en cas de conflits d'intérêts).

La procédure d'enquête interne respecte strictement :

- Le principe de **confidentialité** des parties prenantes : la Direction Ethique & Conformité s'assure de la confidentialité de l'auteur de l'alerte et/ou de la personne victime des faits allégués. Elle étend cette confidentialité à la personne visée par l'alerte, ainsi qu'aux personnes pouvant être entendues dans le cadre de l'enquête. En conséquence, seuls la Direction Ethique & Conformité et/ou le Référent alerte ont accès aux comptes-rendus d'entretiens, qui ne pourront être transmis qu'aux autorités judiciaires à leur demande.
- Le principe de **proportionnalité** : la Direction Ethique & Conformité est garante de l'application du principe de proportionnalité dans le cadre de l'enquête interne.

L'enquête interne donne lieu à la rédaction par la Direction Ethique & Conformité et/ou le Référent alerte d'un rapport d'enquête interne, respectant la confidentialité des personnes interrogées. Ce rapport conclut à la véracité ou non des faits allégués mais n'apporte aucune recommandation quant à la suite à donner concernant des mesures disciplinaires à l'encontre du collaborateur.

En cas d'alerte **irrecevable**, la Direction Ethique & Conformité et/ou le Référent alerte décide de sa clôture et l'auteur de l'alerte reçoit une notification lui précisant les raisons pour lesquelles ladite alerte est considérée comme irrecevable.

Le dépôt d'une alerte et les échanges qui en découlent doivent s'inscrire dans le **respect des personnes**. Sont ainsi proscrits toutes formes de **menaces**, de **dénigrement** et de **propos diffamatoires** à l'égard de toute personne impliquée dans le traitement de l'alerte.

Pour préserver l'efficacité de l'enquête et la protection de toutes les parties, il est recommandé au lanceur d'alerte de **centraliser ses échanges** via la plateforme ou les canaux indiqués par la Direction Ethique & Conformité. Transmettre en parallèle des informations relatives à son alerte à d'autres directions, aux instances de direction ou à la Présidence est susceptible de **compromettre la confidentialité de son identité**, de nuire au bon déroulement de l'enquête et de **fragiliser la protection dont il bénéficie**. La Direction Ethique & Conformité ne saurait être tenue responsable d'une violation de cette protection qui serait à l'initiative du lanceur d'alerte.

Enfin, la Direction Ethique & Conformité rappelle par ailleurs que la protection accordée au lanceur d'alerte ne saurait couvrir tout comportement qui y contreviendrait. Ainsi, le lanceur d'alerte, **ne peut divulguer publiquement les suites disciplinaires** données concernant la personne visée, y compris après clôture du dossier. Les conclusions de l'enquête sont **strictement confidentielles** et ne peuvent être utilisées à des fins personnelles.

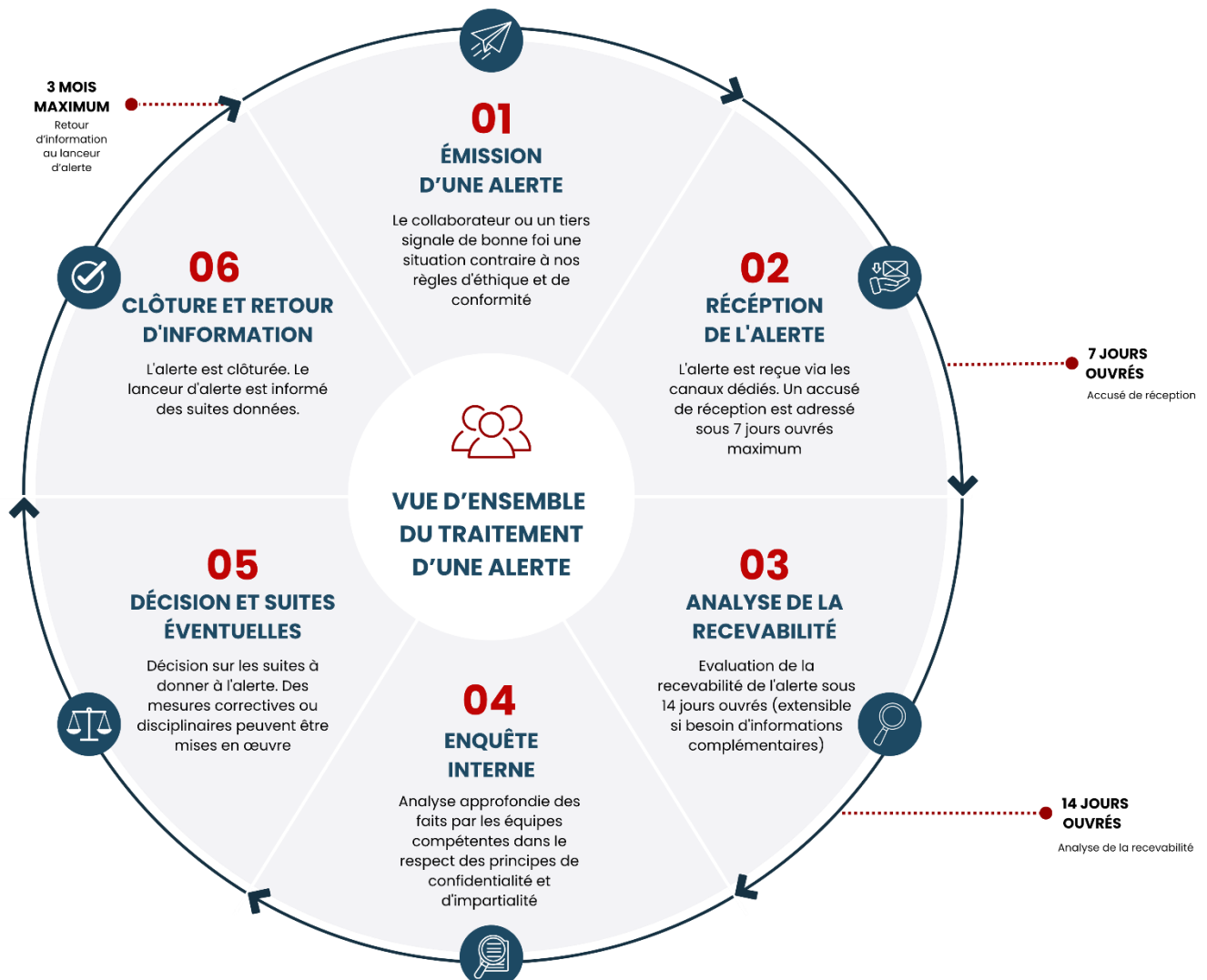
3. Clôture des alertes

Quelles suites sont données à l'enquête ?

Le management, la Direction des Ressources Humaines et la Direction Ethique & Conformité décident conjointement des suites à donner à l'alerte en tenant compte des conclusions de l'enquête interne. Les suites peuvent inclure un plan d'action (comme une réorganisation de service, la dispense de formations), des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement, voire des poursuites judiciaires.

Quelles informations sont données par la suite ?

Le lanceur d'alerte et la ou les personnes visées par l'alerte sont informés de la clôture de l'alerte et des conclusions de l'enquête interne dans un délai maximum de 3 mois à compter de l'accusé de réception. Ils n'ont cependant pas accès au rapport d'enquête interne qui n'est transmis qu'au manager concerné et à la Direction des Ressources Humaines, afin de préserver la confidentialité de l'enquête menée.



4. Rôles et responsabilités

Le respect et l'application de ce Guide Pratique concernent tous les collaborateurs de SFR, quel que soit leur fonction et leur niveau de responsabilité.

Ce Guide Pratique est placé sous la responsabilité de la Direction Ethique & Conformité, qui a la charge d'en assurer la mise à jour annuelle, notamment pour refléter les évolutions de la loi, le déploiement, le suivi, et de rendre compte de sa mise en œuvre auprès de la Présidence.

Contrôle de niveau 1

La responsabilité du contrôle de niveau 1 est assumée par la **Direction Ethique & Conformité et les Référents alerte**.

Contrôle de niveau 2

La responsabilité du contrôle de niveau 2 est portée par le **contrôle interne**, qui s'assure de la bonne application du présent Guide par la Direction Ethique & Conformité et/ou les Référents alerte.

Contrôle de niveau 3

La responsabilité du contrôle de niveau 3 est endossée par la **Direction de l'audit interne**, qui est chargée de réaliser des audits sur le respect par la Direction Ethique & Conformité et/ou les Référents alerte du présent Guide.

5. Conservation des données

Pour plus d'informations sur nos pratiques de conservation des données, veuillez consulter la politique de protection des données personnelles de la plateforme disponible sur l'intranet du groupe et le site institutionnel d'Altice France.