



Être digne de  
confiance :  
notre code

# Faire les choses correctement. Pour le bien.

Pensez à votre travail un instant. Pensez à BT. Vous travaillez pour l'une des plus grandes entreprises technologiques du monde. N'est-ce pas incroyable ? Mais ce n'est pas seulement notre taille qui nous rend incroyables, c'est notre volonté de gagner, ce que nous délivrons, et les valeurs que nous défendons.

Chaque jour, des entreprises, des gouvernements et des millions de personnes dans le monde nous font confiance pour rester connectés, travailler et apprendre. Qu'il s'agisse de la puissance de divertissement des services de téléphonie mobile, Internet et de télévision, de l'infrastructure critique qui sous-tend les entreprises ou de la capacité des services d'urgence à sauver des vies : personne n'offre les capacités et les possibilités que nous avons. Et c'est un fait assez puissant.

Ce que nous faisons, ce que vous faites compte, car ensemble, nous construisons un monde meilleur, plus sûr et plus durable. Notre entreprise regorge de gagnants, de créateurs, de penseurs, de faiseurs, de correcteurs et d'exécutants. Chaque rôle est vital, car le rôle de BT dans la société est vital. Vous pouvez vraiment être fier du rôle que vous jouez.

Notre ambition est grande. D'ici 2030, nous serons le connecteur de personnes, d'appareils et de machines le plus fiable au monde. Comment allons-nous y parvenir ? La réponse à cette question est simple : tout commence et se termine avec nous. Nous ne pouvons pas faire preuve de complaisance. Nous devons travailler rapidement, avec une énergie, un rythme et une mentalité de gagnant qui correspondent à nos plans de croissance et dépassent les attentes de nos clients. C'est cet esprit, perceptible au quotidien partout dans notre entreprise, qui nous fera avancer. Nous sommes une équipe. Une équipe incroyable.









Une équipe dont dépendent des personnes, de petites et grandes entreprises, et des organisations gouvernementales. Une équipe dont vous faites partie. Les relations que nous tissons entre nous, avec nos partenaires et avec nos clients sont au cœur de notre ambition. Pour être les plus fiables dans tous les domaines, nous devons être animés par la capacité, l'intégrité, la pertinence et la transparence.

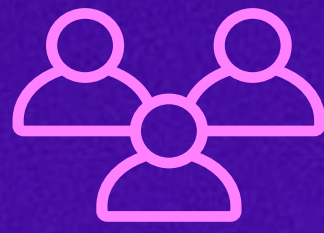
C'est pourquoi nous disposons du document « Être digne de confiance : notre code ». Il s'agit du guide qui définit notre place dans le monde en faisant les choses correctement, à chaque fois. Lorsqu'une entreprise fait partie intégrante de la vie quotidienne comme la nôtre, nous nous devons d'en faire une force du bien. Nous devons vivre nos valeurs « personnel, simple et brillant », et faire ce qui est juste. Nous devons nous fixer les normes les plus élevées, respecter nos obligations légales et réglementaires, créer l'environnement le plus juste, et accueillir, respecter et écouter chaque voix. Avec plus de 100 000 collaborateurs dans le monde entier, BT est le reflet de la société que nous servons, et nous voulons que notre entreprise reflète et célèbre pleinement cette diversité.

## Comment pourrions-nous tolérer autre chose ?

Pour réaliser notre ambition, nous devons atteindre des résultats qui ne peuvent être obtenus qu'en agissant face à la concurrence et en nous comportant de la manière la plus positive, la plus authentique et la plus honnête possible. Lorsque nous agissons ouvertement, que nous faisons les choses correctement et que nous nous opposons à ce qui ne va pas, le monde nous reconnaît et nous fait confiance, non seulement pour ce que nous faisons déjà si bien, mais aussi pour la manière dont nous le faisons. C'est pourquoi nous sommes couronnés de succès. Et lorsque nous faisons tout cela, ensemble, nous pouvons dire avec fierté qu'à BT nous connectons pour le bien.

# Table des matières

	Nous nous soutenons, nous nous respectons et nous nous apprécions mutuellement	04		Nous agissons face à la concurrence de manière à gagner équitablement	09
	Nous donnons toujours la priorité au bien-être et à la sécurité	05		Nous ne faisons pas les choses à moitié	10
	Nous créons des expériences client exceptionnelles	06		Nous adoptons une approche responsable en matière de technologie	11
	Nous assurons la sécurité des informations	07		Nous aimons notre planète	12
	Nos finances sont dignes de confiance	08		Nous nous exprimons	13



## Nous nous soutenons, nous nous respectons et nous nous apprécions mutuellement

### Voici nos promesses :

- Nous nous traitons mutuellement avec dignité et respect, afin que chacun se sente libre d'être lui-même. Nous demandons à chacun de montrer l'exemple et de prendre des mesures lorsqu'il voit ou entend un langage ou un comportement qui ne répond pas à nos attentes élevées.
- Nous veillons à ce que la discrimination, l'intimidation ou le harcèlement n'aient pas leur place et nous adoptons une approche de tolérance zéro lorsque cela se produit. Les normes élevées que nous fixons vont au-delà de ce qui se passe au travail et incluent la façon dont nous utilisons les médias sociaux.
- Nous créons un espace pour que chacun puisse s'exprimer et être entendu. Nous sollicitons des points de vue différents pour susciter des idées et lancer des conversations différentes. Et nous nous écoutons les uns les autres. Tout le monde est respecté.

### Comment bien faire les choses ?

- Nous faisons preuve d'empathie pour rester conscients des différences, des émotions et des motivations des autres et nous faisons part à nos responsables de toute préoccupation concernant la discrimination, le harcèlement ou toute autre forme de comportement irrespectueux. Nous ne fermons pas les yeux lorsque quelque chose nous préoccupe.
- Chacun de nous porte la responsabilité personnelle de s'assurer que la façon dont nous nous parlons et dont nous nous comportons est inclusive. Qu'il s'agisse des services que nous fournissons, des produits que nous concevons ou des documents que nous

créons, nous veillons à ce que tout soit accessible. Par essence, l'inclusion s'applique à tous et n'a aucun lien avec la hiérarchie ou le poste occupé dans notre entreprise.

- Si nous avons des questions, nous les posons d'abord à notre responsable. Sinon, nous nous rendons sur les pages Diversité et Inclusion de l'intranet pour nous renseigner sur nos Réseaux de personnes et sur les mesures que nous prenons pour créer un environnement et une expérience de travail véritablement inclusifs et accueillants.



# Nous donnons toujours la priorité au bien-être et à la sécurité

## Voici nos promesses :

- Nous nous soucions de notre santé, de notre sécurité et de notre bien-être et nous comprenons l'importance de l'attention et de la concentration nécessaires pour que nous puissions tous nous épanouir et donner le meilleur de nous-mêmes au travail. Cela signifie que nous devons maintenir nos lieux de travail propres et sûrs. Nous devons nous y sentir heureux et fiers d'y travailler.
- Nous prenons la sécurité au sérieux et nous gardons à l'esprit que nous devons toujours protéger la santé et la sécurité au travail. Pour nous, il n'y a pas de raccourci lorsqu'il s'agit d'assurer la sécurité des autres. Nous travaillons tous en sécurité, et nous rentrons tous chez nous en sécurité, car nous veillons à la sécurité de chacun et à celle des personnes qui nous entourent, comme les sous-traitants, les clients, le public et ceux qui partagent les espaces où nous travaillons.
- Nous n'oublions pas que le travail a des effets bénéfiques avérés sur la santé et que la santé a des effets bénéfiques avérés sur le travail. Nous fournissons donc de nombreuses informations, ressources et conseils pour nous aider à vivre aussi sainement que possible.

## Comment bien faire les choses ?

- Consultez les pages Bien-être sur l'intranet et utilisez toutes les ressources disponibles qui peuvent favoriser notre bien-être physique et mental.
- Nous partageons la responsabilité d'assurer un environnement sûr pour toutes les personnes concernées par notre travail. Lorsque nous remarquons quelque chose sur le lieu de travail qui n'a pas l'air sûr ou qui ne l'est pas, nous en informons quelqu'un. Contactez un collègue du service de santé et de sécurité, votre supérieur hiérarchique ou votre représentant syndical pour la sécurité si vous avez des inquiétudes concernant la sécurité au travail.
- Soyez bienveillant envers vous-même. Et ne laissez jamais le travail y faire obstacle. Mangez bien, faites de l'exercice et trouvez le temps de souffler. Le bien-être de chacun est apprécié et encouragé.



# Nous créons des expériences client exceptionnelles

## Voici nos promesses :

- Nous traitons chaque client, qu'il s'agisse d'une personne ou d'une organisation, comme il aimerait être traité, afin de fournir des produits et des services différenciés et inégalés.
- Nous faisons en sorte que tout soit simple et facile pour nos clients, en gardant leurs besoins à l'esprit.
- Nous proposons à nos clients des technologies, des expériences, des produits et des services exceptionnels afin d'offrir à chacun une expérience client hors du commun que nous sommes les seuls à pouvoir fournir grâce à nos capacités, nos technologies et notre expertise uniques.

## Comment bien faire les choses ?

- Nous formons nos équipes de manière à ce qu'elles soient représentatives des clients que nous servons chaque jour. Cela nous permet d'élargir notre champ de réflexion et d'être en phase avec la vie quotidienne de nos clients. C'est cette compréhension personnelle et réactive qui nous aide à écouter. Plus nous écoutons, plus nous sommes performants.
- C'est notre empathie envers nos clients qui nous permet de concevoir des produits et des services simples couronnés de succès. Cela signifie que tout doit être simple et facile à utiliser et, pour ce faire, nous devons simplifier les

choses. Il est simple de nous rejoindre et simple de rester chez nous. Nous nous efforçons de donner le meilleur de nous-mêmes et nous prenons le temps d'examiner nos services du point de vue de nos clients pour savoir si nous agissons comme il se doit.

- Nous nous concentrons sur les possibilités qui s'offrent à nous de fournir des technologies connectées et des services numériques afin de nous connecter pour le bien. Nos normes de qualité, nos performances et notre volonté de ne faire aucun compromis nous motivent chaque jour.



# Nous assurons la sécurité des informations

## Voici nos promesses :

- Nous protégeons activement les informations que nous détenons sur nos clients, qu'il s'agisse des détails des contrats, des interactions avec les clients, des adresses e-mail ou des coordonnées bancaires. Nos clients nous confient leurs données, et nous prenons cette responsabilité au sérieux. Nous veillons à ce que ces données soient sûres, sécurisées, privées et confidentielles.
- Nous devons également détenir des informations personnelles et sensibles sur nos clients. Nous préservons la confidentialité, la sûreté et la sécurité de ces informations et nous ne les partageons que lorsque cela est nécessaire.
- Nous comprenons que les informations concernant notre entreprise peuvent également être très sensibles (transactions, chiffres de vente, nouveaux produits ou services, etc.). Nous ne voulons pas qu'elles tombent entre de mauvaises mains, c'est pourquoi nous les gardons confidentielles, sûres et sécurisées.

## Comment bien faire les choses ?

- Nous nous familiarisons avec les Principes de confidentialité. Ils décrivent les meilleures pratiques et veillent à ce que nous agissions dans le respect des lois sur la confidentialité des données.
- Nous sommes légalement tenus de signaler immédiatement toute violation présumée des données.
- Nous travaillons conformément aux normes les plus strictes en matière de sécurité lorsque nous traitons des informations personnelles. Il est important de mettre en place les contrôles appropriés pour nous aider à y parvenir. C'est pourquoi nous n'utilisons que notre adresse e-mail professionnelle lorsque nous partageons des informations liées à notre travail et nous ne communiquons jamais nos informations de connexion à l'un de nos systèmes.
- Nous assurons la sécurité de nos locaux en portant nos badges, en questionnant toute personne qui n'en porte pas et en ne les partageant jamais avec quiconque.



# Nos finances sont dignes de confiance

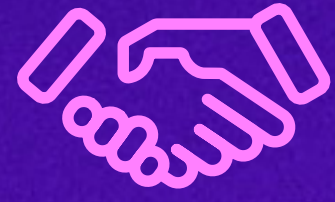
## Voici nos promesses :

- Nous fournissons à nos clients des factures précises et faciles à comprendre.
- Nous utilisons notre argent, nos actifs et nos ressources avec prudence, et nous tenons des registres actualisés et précis de nos transactions et de nos comptes, avec des contrôles financiers stricts. Nous créons des rapports sur la situation financière de l'entreprise de manière claire, précise et ponctuelle.
- Nous ne tolérons pas la fraude, le blanchiment d'argent, l'évasion fiscale ou tout autre délit financier.

## Comment bien faire les choses ?

- Nous sommes honnêtes quant à nos dépenses pour les besoins de l'entreprise, qu'il s'agisse de personnels, de dépenses pour les fournisseurs ou de nos propres coûts internes sur un projet.
- Nous sommes responsables de l'utilisation des actifs de l'entreprise et n'utilisons jamais l'argent ou les ressources de l'entreprise à des fins personnelles privées. Nous traitons l'argent et les ressources de l'entreprise avec prudence, comme s'il s'agissait des nôtres.
- Nous appliquons des normes internationales strictes en matière de finances, de gouvernance et de comptabilité pour enregistrer et présenter nos finances. Nos systèmes, processus et contrôles financiers sont mis en place pour gérer correctement nos finances et protéger les actifs de l'entreprise. Nous gérons ces systèmes, processus et contrôles de manière honnête, opportune et appropriée, afin que les informations financières de l'entreprise soient exactes et à jour.
- Nos systèmes comprennent des contrôles qui nous empêchent d'être exposés à des délits financiers tels que la fraude, le blanchiment d'argent, l'évasion fiscale ou la corruption. Qu'elles impliquent des collègues, des clients ou des tiers, nous signalons toutes les irrégularités financières suspectes à nos équipes financières et de sécurité afin qu'elles puissent faire l'objet d'une enquête.





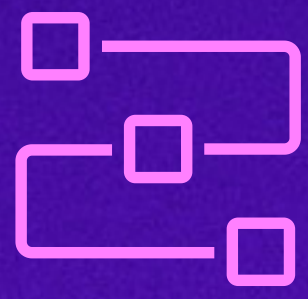
# Nous agissons face à la concurrence de manière à gagner équitablement

## Voici nos promesses :

- Nous opérons sur un marché concurrentiel. Nous agissons face à la concurrence pour gagner, mais pas à n'importe quel prix. Nous nous comportons toujours avec intégrité et équité, et dans le respect des règles. Nous parlons de nos propres forces plutôt que des faiblesses de nos concurrents. Nous sommes fiers d'être honnêtes et dignes de confiance dans toutes nos transactions, en évitant les conflits d'intérêts dans la mesure du possible, et nous insistons pour que toute personne travaillant en notre nom partage nos mêmes normes élevées.
- Nous veillons à ce que les clients connaissent les avantages de nos produits uniques et les aidons à prendre des décisions éclairées concernant les produits et services qu'ils reçoivent de notre part, en particulier lorsqu'ils sont vulnérables.
- Nous ne tolérons pas les pots-de-vin ou la corruption sous quelque forme que ce soit, et nous n'enfreignons pas les sanctions ou autres contrôles commerciaux.

## Comment bien faire les choses ?

- Nous appliquons toutes les directives pour traiter nos clients de manière équitable tout en agissant face à la concurrence de manière à gagner. Cela inclut le respect de nos Engagements envers l'Ofcom et les exigences de la Financial Conduct Authority.
- Lorsque nous parlons de nos concurrents ou que nous nous y comparons, nous n'utilisons pas nos opinions comme des faits. Nous utilisons des données précises et véridiques provenant de sources indépendantes vérifiées pour démontrer les qualités de nos produits.
- Nous évitons les conflits d'intérêts potentiels lorsque nous le pouvons, et lorsque nous ne le pouvons pas, nous les enregistrons afin de les gérer avec soin. Il peut s'agir de travailler avec des membres de la famille, d'avoir des intérêts commerciaux en dehors de BT ou de faire travailler un ami pour BT. Nous enregistrons tous les cadeaux ou invitations que nous offrons ou recevons et tous les parrainages ou autres dons caritatifs que nous effectuons.
- Nous suivons nos contrôles sur la fourniture de nos biens, services et technologies d'un pays à l'autre.
- Nous interagissons avec nos partenaires et fournisseurs avec soin et gérons ces relations de manière proactive afin de construire des partenariats solides basés sur des valeurs communes.



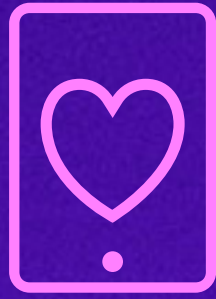
# Nous ne faisons pas les choses à moitié

## Voici nos promesses :

- Nous sommes leaders en matière de qualité, tant dans ce que nous faisons que dans la manière dont nous le faisons. Nous construisons et exploitons nos produits, services et processus internes avec sécurité, intégrité et conformément aux meilleures pratiques du secteur, afin d'offrir l'excellence à nos clients. C'est ainsi que nous établissons des relations de confiance. Nous n'attendons pas que quelque chose aille mal ; quand quelque chose ne va pas, nous y remédions. S'il existe une meilleure façon de faire quelque chose, nous la trouvons.
- Nous sommes fiers des normes élevées que nous appliquons à l'ensemble de nos activités, mais nous ne nous reposons pas sur nos lauriers : nous cherchons constamment à apprendre, à nous développer et à nous améliorer. C'est cette approche qui nous permet de fournir le meilleur de nous-mêmes, d'avoir une longueur d'avance sur nos concurrents, de rester agiles et d'avancer rapidement, sans sacrifier la qualité ou la confiance de nos clients et partenaires.
- Nous gérons intelligemment les risques. Nous les comprenons et les gérons bien, ce qui nous permet de prendre des risques calculés au moment opportun. Nous n'avons pas peur d'être audacieux, mais nous ne sommes jamais téméraires. Nous réfléchissons à nos décisions, prenons les bons conseils et réfléchissons toujours avant d'agir.

## Comment bien faire les choses ?

- Nous n'avons pas peur de créer, de tester et d'apprendre afin d'offrir une expérience exceptionnelle à nos clients, collègues et autres parties prenantes qui nous aident à être couronnés de succès. Et nous y parvenons en alliant nos connaissances et notre imagination aux normes que chacun attend de nous.
- En l'absence de mesures de qualité, il nous incombe de les définir et de les développer. Nous le faisons rapidement et sans peine, en supprimant les processus inutiles qui nous ralentissent.
- Nous collaborons. Nous nous efforçons d'instaurer une culture dans laquelle nous pouvons donner le meilleur de nous-mêmes, partager des idées, proposer de nouvelles solutions et apprendre les uns des autres afin de renforcer les normes que nous établissons et la rapidité de nos prestations. Une culture dans laquelle nous ne compromettons jamais notre honnêteté et notre intégrité.



# Nous adoptons une approche responsable en matière de technologie

## Voici nos promesses :

- Nous adoptons une approche responsable en matière de technologie. Nous veillons à ce que nos produits soient sûrs dans leur conception et toujours conformes à nos normes de sécurité. Nous développons, utilisons, achetons et vendons des technologies et profitons intelligemment de l'intelligence artificielle et d'autres innovations et développements d'une manière qui profite à l'entreprise et à nos parties prenantes, et qui minimise les préjudices. Nous voulons être à la pointe du secteur dans ce domaine.
- Nous gardons toujours à l'esprit la dignité et l'égalité inhérentes à chacun, indépendamment de qui il est ou de l'endroit où il vit ; cela inclut nos collègues, nos clients et toute autre personne concernée par nos activités.
- Nous sommes particulièrement attentifs au respect de la vie privée et de la liberté d'expression des personnes, et nous ne tolérons pas l'esclavage moderne, le travail des enfants ou toute autre violation des droits de l'homme dans le cadre de nos activités ou de celles des entreprises avec lesquelles nous travaillons.

## Comment bien faire les choses ?

- Nous suivons les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et sommes guidés par nos propres Principes en matière de technologie responsable dans nos décisions quotidiennes.
- Nous réfléchissons soigneusement à l'impact de notre technologie. Pour nous aider à bien faire les choses, nous suivons les contrôles et les processus que nous avons mis en place pour nous assurer que nos fournisseurs n'exploitent pas leurs travailleurs, que nos clients n'utilisent pas nos produits à mauvais escient et que tout ce que nous faisons avec les données des personnes est éthique et respectueux de leurs droits.
- Nous concevons et fournissons des technologies pour fournir aux personnes de l'autonomie et améliorer leur vie. Cela signifie que nous sommes à l'avant-garde de la responsabilité, de l'équité et de l'ouverture en ce qui concerne l'utilisation de l'intelligence artificielle et d'autres innovations, ainsi que des défis éthiques qu'elles peuvent présenter, qu'il s'agisse de questions relatives à la vie privée et à l'utilisation abusive de l'analytique ou des défis liés aux niveaux élevés d'automatisation et de ce que cela signifie pour la responsabilité personnelle et d'entreprise, et pour l'emploi.



# Nous aimons notre planète

## Voici nos promesses :

- Pour nous, le changement climatique est une question de changement durable, et nous nous engageons à devenir une entreprise à zéro émission nette de carbone d'ici 2045.
- Nous nous engageons à utiliser des énergies renouvelables, à décarboniser notre flotte et à réduire nos émissions de fonctionnement. Nous prendrons activement soin des ressources dont nous dépendons tous et les protégerons, en trouvant davantage d'occasions d'avoir un impact positif sur la planète.
- Avec nos clients, collègues et fournisseurs, nous nous efforcerons de consommer moins, de réutiliser et de recycler chaque fois que nous le pourrons, en minimisant les déchets et en les éliminant de manière appropriée.

## Comment bien faire les choses ?

- Suivez les conseils sur la manière d'inciter les fournisseurs à agir pour le climat, d'aider les clients à réduire leurs émissions de carbone et de jouer votre rôle au travail et à la maison.
- Respectez le lieu de travail, à l'intérieur comme à l'extérieur, pour nous et nos clients et pour la communauté locale avec laquelle nous avons le privilège de partager cet espace.
- Réfléchissez sérieusement à la manière dont nous pouvons, par nos propres actions, être plus respectueux de la planète. Comprenez les engagements que nous avons pris les uns envers les autres pour minimiser l'impact que nous avons sur la planète.



# Nous nous exprimons

## Voici nos promesses :

- Nous nous exprimons lorsque nous avons une idée, une question ou une préoccupation.
- Nous traitons les autres avec respect et faisons avancer les idées, résolvons les problèmes ou expliquons pourquoi si nous ne pouvons pas le faire. Nous écoutons les autres sans les juger. Chacun ici a son mot à dire.
- Si quelqu'un souhaite faire part d'une préoccupation concernant quelque chose qui ne correspond pas à Notre Code, nous donnons à chacun l'accès à des services qui facilitent ce processus. Des services qui nous permettent à tous de parler librement et ouvertement, sans préjugés ni représailles.

## Comment bien faire les choses ?

- Familiarisez-vous avec notre code. Il énonce clairement ce que nous représentons en tant qu'entreprise et nous devrions tous nous réjouir de jouer un rôle actif dans l'attention portée à notre travail, à nos clients et à nos communautés.
- Il est évident que nous voulons tous travailler dans un environnement sûr, que nous nous soucions du bien-être de chacun et que nous ne permettons aucun comportement comme l'intimidation et l'exclusion dans notre entreprise. C'est pourquoi il est important de s'exprimer lorsque nous voyons quelque chose qui ne nous semble pas correct, même si cela ne nous affecte pas directement. Ce que nous ignorons est ce que nous acceptons.
- Si nous avons besoin d'aide au sujet de quelque chose que nous voyons, entendons ou vivons au travail et qui ne semble pas conforme à notre code, nous faisons en sorte qu'il soit facile d'en parler à quelqu'un. Nos canaux « Speak Up » ont été mis en place pour que nous puissions nous écouter les uns les autres, faire part de nos préoccupations et obtenir de l'aide sur des questions spécifiques. Nous pouvons également contacter nos représentants du personnel pour obtenir une aide et des conseils supplémentaires si nécessaire.

