

A hand is shown placing a puzzle piece into a larger assembly of puzzle pieces. The puzzle pieces are light blue, and the hand is a darker blue. The background is a gradient of light blue to white.

Référentiel
DÉONTOLOGIE



LE GROUPE LA POSTE

Conscience

Code

Performance

Honneur

Déontologie

Règles

Principe

Éthique

Philosophie

Loi

Besoin

Action

Savoir-faire

Responsabilité

Attitude

Excellence

Honnêteté

Comment utiliser ce référentiel ?

Ce référentiel est organisé en quatre parties :

La première partie est consacrée au **rappel de règles** de comportement essentielles qui, si elles ne sont pas respectées, peuvent engager la responsabilité des sociétés du Groupe La Poste et/ou de ses collaborateurs ou plus largement exposer le Groupe en termes de réputation.

La deuxième partie reprend les **engagements forts** du Groupe La Poste et de ses sociétés qui doivent être pris en considération par les collaborateurs dans leur travail au quotidien.

La troisième partie donne des **recommandations pratiques** lorsqu'une situation à risque se présente.

La quatrième partie contient le **glossaire qui définit chaque terme du document suivi d'un astérisque***. Vous y trouverez également les liens utiles pour accéder aux documents de référence cités dans les encadrés « Pour vous aider ».

POUR VOUS AIDER...

Ne pas hésiter à consulter :

- votre règlement intérieur*,
- votre déontologue,
- les directions qualifiées, notamment la direction juridique dont vous dépendez ou la Direction de la conformité,
- votre hiérarchie

Qu'est-ce que la déontologie ?

La déontologie* correspond à l'ensemble des pratiques et comportements qui reflètent **nos valeurs au quotidien dans l'exercice de nos métiers.**

Dans un groupe de service comme le nôtre, la déontologie est **un levier de confiance essentiel** dans nos relations avec nos clients mais également avec l'ensemble des parties prenantes* (collaborateurs, partenaires sociaux, actionnaires, élus nationaux, élus locaux et autres acteurs territoriaux, associations de consommateurs ...).

Quel est le rôle de ce document ?

Le référentiel Déontologie du Groupe La Poste fournit un ensemble de règles de conduite individuelles ou collectives à suivre.

Elles sont fondées sur les 6 valeurs* de La Poste :

L'ouverture	La considération	L'équité	L'accessibilité	La proximité	Le sens du service
-------------	------------------	----------	-----------------	--------------	--------------------

Il fait le lien entre les valeurs du Groupe, la conformité et les comportements professionnels à adopter.

Il exprime ainsi l'identité du Groupe La Poste et s'adresse à l'ensemble de ses collaborateurs*.

Il trouve ou pourra trouver des déclinaisons et illustrations spécifiques dans le cadre des différentes activités de La Poste portées par les Métiers et les autres entités du Groupe.

.../...

Les six valeurs du Groupe La Poste

ont inspiré et nourri notre démarche déontologique. Les principes fondamentaux qui guident notre action en sont l'expression.

L'Ouverture

L'ouverture, c'est savoir porter un regard neuf sur la société et être en permanence à l'écoute de son environnement et de ses parties prenantes pour prendre en compte leurs évolutions et leur proposer des solutions toujours adaptées.

La Considération

C'est reconnaître nos employés et nos clients avec l'attention et le respect qu'ils attendent.

L'Équité

L'équité, c'est savoir s'adapter et s'engager à répondre avec une égale attention et une égale efficacité à la diversité des situations et des demandes.

L'accessibilité

Être accessible, c'est d'abord être disponible là où nos clients ont besoin de nous et quand ils ont besoin de nous. C'est adapter nos modes de distribution aux nouvelles habitudes de consommation via le multicanal : bureaux de poste, relais poste, automates, téléphone, Internet ... Être accessible, c'est aussi être transparent et facilement compris en proposant des offres simples à utiliser et à un coût abordable. Enfin, c'est faciliter l'accès à nos services aux personnes handicapées ou en situation de précarité.

La Proximité

La proximité, c'est savoir écouter, considérer, dialoguer, respecter et être disponible pour tous nos clients.

Le Sens du service

C'est un état d'esprit : se mettre au service du client.
C'est un mode d'organisation : mettre le client au cœur de nos procédures, de nos offres, de nos lieux de vente. Enfin, c'est un mode de relation fondé sur l'écoute et le professionnalisme qui dépasse la seule relation avec le client pour s'étendre aux relations entre collègues, entre niveaux hiérarchiques, entre métiers et fonctions et avec toutes les parties prenantes (élus, fournisseurs, ...).

La démarche déontologique du Groupe s'appuie notamment sur les textes de références suivants :

- Le préambule de la Constitution de la République française,
- La Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de l'Organisation des Nations Unies* (ONU),
- Les Conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du travail* (OIT),
- Les **Conventions anti-corruption** de l'Organisation pour la Coopération et le Développement Économique*(OCDE) ainsi que celles de l'Organisation des Nations Unies*(ONU),
- Les **Principes Directeurs de l'OCDE*** à l'intention des entreprises multinationales,
- Le **Pacte Mondial*** (ou Global Compact) des Nations-unies auquel le groupe adhère depuis mars 2003.

Tout manquement au Référentiel de Déontologie pourra faire l'objet d'une sanction dans le cadre des dispositifs existants.

Quelle animation de la démarche ?

Le pôle Déontologie au niveau « Corporate » travaille en étroite collaboration avec les déontologues des Métiers. **Un Comité d'Éthique, rattaché au Délégué Général**, réunit l'ensemble de ces relais, ainsi que les directions transverses expertes afin d'échanger et de travailler sur les axes et modalités de progrès continus à déployer.

Sommaire

1. Nos règles de comportement	9
Se conformer aux lois et aux règlements	10
Avoir une attitude intègre	11
Respecter l'entreprise et les collaborateurs	13
Servir au mieux l'intérêt des clients.....	14
Veiller à la confidentialité des informations.....	15
Respecter les règles d'une concurrence dynamique et loyale	16
2. Les engagements du Groupe La Poste	19
Respecter la planète et les hommes	20
Associer nos partenaires à notre démarche déontologique.....	22
Mettre en oeuvre une relation de confiance avec l'ensemble de nos parties prenantes.....	23
3. Gérer une situation délicate et trouver de l'aide.....	25
4. Liens utiles et Glossaire.....	29
5. Annexes.....	37



1

Nos règles de
comportement

Se conformer aux lois et aux règlements

Quel enjeu pour nous ?

La connaissance et le respect de la réglementation nous permet d'**agir en conformité** aux lois et règlements et, ainsi, de **prévenir de nombreux risques**.

La conformité est en effet le premier niveau d'exigence de la déontologie.

Cela signifie notamment

Respecter les lois et les règlements en vigueur ;

Respecter les règles de déontologie professionnelles relatives à nos activités ainsi que l'ensemble des règles internes établies par La Poste, qui peuvent être plus strictes que les dispositions légales en vigueur ;

Ce référentiel ne prétend pas être exhaustif, ni traiter en détail toutes les situations. Il ne se substitue pas non plus aux lois et règlements en vigueur.



POUR VOUS AIDER...

NE PAS HÉSITER À CONSULTER :

- votre règlement intérieur*,
- votre déontologue,
- les directions qualifiées, notamment la direction juridique dont vous dépendez ou la Direction de la conformité,
- votre hiérarchie

Avoir une attitude intègre

Quel enjeu pour nous ?

L'intégrité est au cœur des activités de La Poste et fonde son capital confiance. Il est essentiel que l'intégrité de nos collaborateurs ne puisse jamais être mise en doute dans leurs relations tant avec les clients et les autres partenaires qu'avec leurs collègues de travail.

Cela signifie notamment

Ne pas utiliser les moyens d'action et les ressources du Groupe La Poste :

- à des fins de corruption*;
- à des fins personnelles ou illicites ;
- plus largement, de manière contraire à l'intérêt social du Groupe La Poste ou à l'intérêt de ses clients.

Limiter l'offre et/ou la réception de cadeaux ou de tout autre avantage (frais de voyage, d'hébergement...) à ceux qui sont sans grande valeur pécuniaire afin qu'ils ne puissent en aucun cas influencer le comportement ou la décision de celui qui les reçoit ;

- informer de manière systématique votre hiérarchie ou les déontologues de La Poste (Groupe, Métiers ...) pour obtenir leur avis ;

RECOMMANDATION

L'appréciation de la valeur des cadeaux doit être faite par le supérieur hiérarchique ou le déontologue.

A titre indicatif : le cadeau ne devrait pas excéder un montant unitaire supérieur à 150 euros et/ou présenter une récurrence trop importante.

Ne pas se placer dans une situation où son propre intérêt personnel est ou pourrait être en conflit avec celui de La Poste ou de ses clients (conflit d'intérêts*) ;

Avoir une attitude intègre

Ne pas prendre d'intérêt chez un partenaire de La Poste¹, ne pas participer à une décision le concernant et ne pas exercer d'activité professionnelle extérieure qui serait en concurrence avec les activités exercées par La Poste ;

Ne pas utiliser à des fins personnelles des informations à caractère confidentiel obtenues dans le cadre de ses fonctions au sein de La Poste (délit d'initié*).

1 - Hors des titres détenus dans des entreprises cotées en bourse sur les marchés réglementés comme par exemple celui du CAC 40 en France.



POUR VOUS AIDER...

CONSULTER LA CHARTE DES ACHATS RESPONSABLES.

Ne pas hésiter à consulter votre supérieur hiérarchique,
les directions qualifiées, notamment
votre Direction juridique ou votre déontologue.

Respecter l'entreprise et les collaborateurs

Quel enjeu pour nous ?

La loyauté* et le respect des personnes sont fondamentaux tant pour la sérénité et le bien être de chacun que pour l'image et la performance de l'entreprise.

Cela signifie notamment

Faire preuve de professionnalisme et de loyauté et respecter l'intérêt général du Groupe La Poste et de ses filiales ;

Veiller au respect des personnes ;

Être attentif et responsable des messages envoyés vers l'extérieur afin qu'ils ne portent pas atteinte à l'image ou à la réputation du Groupe, en n'oubliant jamais que les messages «internes» peuvent parfois devenir «externes» ;

Veiller à la qualité de l'environnement de travail ;

Être attentif à la santé et à la sécurité de tous ;

Lutter contre toutes les formes de harcèlement (moral, sexuel...) et de discrimination ;

Reconnaître, valoriser et développer les compétences de chacun et favoriser le partage d'expériences et de bonnes pratiques.



POUR VOUS AIDER...

La Poste a signé la Charte de la diversité* et s'est vu attribuer le « Label Égalité » et le « Label Diversité » pour ses engagements.

La brochure « Faire vivre nos valeurs »* définit et harmonise « les bonnes pratiques » pour l'encadrement des équipes.

Ne pas hésiter à consulter les directions qualifiées notamment votre supérieur hiérarchique, votre Directeur des Ressources Humaines ou votre Déontologue.

Servir au mieux l'intérêt de nos clients

Quel enjeu pour nous ?

Placer les clients au coeur de nos préoccupations est essentiel pour conforter auprès d'eux notre capital confiance bâti de longue date.

Cela signifie notamment

Traiter avec impartialité et équité tous les clients ;

S'assurer de leur bonne compréhension des modalités de nos produits et services ;

Ne pas faire de vente ou réaliser de souscription dans le seul but d'atteindre un objectif mais être toujours à l'écoute des besoins des clients ;

Accorder une attention particulière au public «fragile» : personnes âgées, personnes à mobilité réduite, personnes en situation économique difficile, personnes maîtrisant mal la langue française ...



POUR VOUS AIDER...

Se reporter au Référentiel Marketing Responsable, outil qui permet d'évaluer une offre à travers les trois piliers du développement durable (environnement, social/sociétal, économique) et de prendre en compte l'ensemble du cycle de vie du produit ou du service, de sa conception à sa fin en passant par la relation avec le client.)

Ne pas hésiter à consulter votre supérieur hiérarchique ou votre Déontologue.

Veiller à la confidentialité des informations

Quel enjeu pour nous ?

La confidentialité est l'un des leviers de notre capital confiance qu'il nous faut cultiver. Protéger les informations confidentielles est **vital pour notre entreprise** car elle est placée sur un marché totalement concurrentiel. La confidentialité est aussi indispensable pour assurer le **respect de la vie privée** de nos clients et de chacun d'entre nous.

Cela signifie notamment

Veiller, pour ceux qui y sont soumis, au respect du secret professionnel* et du secret des correspondances, sanctionnés pénalement ;

Etre attentif aux informations que nous pouvons transmettre ou échanger, y compris à l'extérieur de l'entreprise, afin de ne pas nuire au Groupe La Poste (image, stratégie, projets confidentiels ...) ;

Définir des niveaux de confidentialité des informations, pouvant aller jusqu'à un accès restreint pour limiter leur circulation au strict nécessaire ;

Se conformer aux règles internes de sécurité en matière informatique ;

Respecter les règles relatives au traitement de données personnelles et les règles en matière de propriété intellectuelle et industrielle.



POUR VOUS AIDER...

Se reporter à la **Charte relative à l'accès et à l'utilisation des ressources des Systèmes d'Information de La Poste*** et la **Charte de sécurité des administrateurs informatiques***.

Ne pas hésiter à consulter la Direction des systèmes d'information dont vous dépendez.

Respecter les règles d'une concurrence dynamique et loyale

Quel enjeu pour nous ?

Depuis le 1^{er} janvier 2011, le Groupe La Poste évolue dans un environnement totalement concurrentiel pour l'ensemble de ses activités. Cette position de La Poste au coeur du marché implique **que chacun d'entre nous apporte une vigilance toute particulière aux règles exigeantes du droit de la concurrence**. Cette concurrence, sous réserve qu'elle soit loyale, nous permet de nous « challenger », de nous différencier grâce à notre responsabilité et de rester en cohérence avec les attentes du marché.

Cela signifie notamment

Développer une offre commerciale loyale ;

Garantir la transparence et l'égalité des procédures d'appel d'offres à toutes les étapes de celles-ci ;

S'assurer d'une utilisation honnête de l'information sur nos concurrents ;

N'utiliser que des moyens légaux pour recueillir les informations utiles, à la conclusion de nouveaux contrats ;

Ne pas abuser d'une position dominante et ne pas dénigrer nos concurrents.



POUR VOUS AIDER...

Se reporter :

- aux principes figurant dans le Référentiel «Concurrence» de La Poste*,
- au Référentiel Marketing Responsable.

Ne pas hésiter à consulter les directions qualifiées notamment votre Direction juridique.





2

Les engagements du Groupe La Poste

Respecter la planète et les hommes

Quel enjeu pour nous ?

Il est important pour La Poste de participer aux diverses actions pour une planète où il fasse bon vivre de façon à bien pouvoir y travailler et ainsi pouvoir **créer de la valeur de façon responsable et pérenne**. Mais, le développement responsable doit aussi être compris comme étant un **levier de performance** pour La Poste, un moyen d'améliorer son efficacité économique, financière et sociale, parce qu'il est **facteur d'innovation**, de **bien être au travail**, de **réduction des coûts**, de **rapprochement avec les territoires**, permet d'**anticiper et de réduire les risques** et qu'il devient de plus en plus un **atout concurrentiel** pour notre entreprise aussi bien en termes de chiffre d'affaires que pour le recrutement de nouveaux postiers.

Cela signifie notamment

Contribuer aux grandes priorités du Groupe en matière de développement responsable :

- La lutte contre le changement climatique et pour les économies d'énergie ;
- La promotion d'une politique papier responsable ;
- L'amélioration de la qualité de l'emploi ;
- Une politique de diversité exemplaire ;
- La prise en compte des territoires.

Identifier l'éventuel impact négatif sur l'environnement, le social, le sociétal et l'économique quand nous élaborons un projet, quand nous effectuons une action ou un geste dans le cadre de notre activité quotidienne ;

.../...

Modifier notre projet, notre action ou nos gestes de façon à ce que cet impact négatif soit réduit le plus possible voire, supprimé ;

Sensibiliser nos équipes et nos collègues au développement responsable et à ses enjeux pour le Groupe ;

Se donner les moyens d’agir au quotidien ;

Respecter dans ses activités professionnelles, les 10 engagements signés par La Poste dans le cadre du Pacte Mondial des Nations-unies*.

POUR VOUS AIDER...

Consulter :

- le document Performance et Confiance* ainsi que les Ambitions 2015* ;
 - l’essentiel de la Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE)* ;
- le référentiel d’évaluation « Communication responsable » du Groupe La Poste ;
 - le Guide « Évaluer son empreinte Carbone au sein du Groupe La Poste »* ;
 - les 10 principes du Pacte Mondial* des Nations-unies.

Associer nos partenaires à notre démarche déontologique

Quel enjeu pour nous ?

Collaborer avec nos partenaires pour une meilleure prise en compte de la dimension déontologique dans nos relations **permet de sécuriser nos activités et d'étendre nos engagements.**

Cela signifie notamment

Développer des relations commerciales fondées sur l'amélioration des prestations et le respect mutuel ;

Intégrer la dimension déontologique dans le choix de nos partenaires ;

Prendre notamment toute mesure afin de pouvoir raisonnablement s'assurer que les co-contractants de la Poste ne sont pas impliqués, d'une quelconque manière, dans des pratiques illicites telles que la corruption*, le blanchiment*, le financement du terrorisme ou le travail des enfants ;

Faire ses meilleurs efforts pour s'assurer de l'adhésion de nos partenaires à des principes déontologiques au moins équivalents aux nôtres.



POUR VOUS AIDER...

Se reporter aux principes figurant dans la Charte des achats responsables*.

Mettre en oeuvre une relation de confiance avec nos parties prenantes

Quel enjeu pour nous ?

Souvent partenaires ou relais dans nos projets, il est essentiel que nos parties prenantes (État, clients, territoires, actionnaires, associations de consommateurs, collaborateurs, syndicats ...) aient confiance dans la façon dont nous mettons en oeuvre notre stratégie. **Dialoguer et échanger avec elles favorise la construction d'une relation de confiance durable.**

Cela signifie notamment

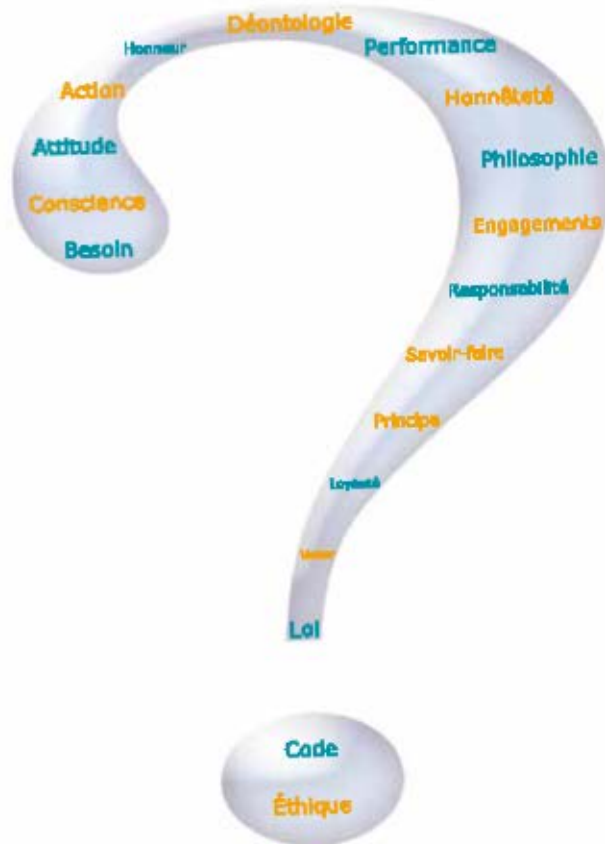
Fournir une information intelligible, complète et fiable ;

Rendre compte de façon précise des résultats de nos activités et de nos engagements ;

Veiller au respect des principes du gouvernement d'entreprise et ne pas hésiter à les faire évoluer en fonction des meilleures pratiques ;

Associer les clients et les territoires à nos projets ;

Ouvrir pour un dialogue social et/ou territorial constructif.



3

Gérer une situation
délicate
et trouver de l'aide

Comment et où trouver de l'aide ?

Je ne refuse pas de voir une situation délicate ;

Je ne reste pas isolé avec une question sans réponse ou face à une situation délicate, je demande de l'aide ;

Je partage mes incertitudes/préoccupations avec :

- 1- mon supérieur hiérarchique ;
- 2- mon déontologue ;
- 3- les directions qualifiées mentionnées dans le référentiel ;
- 4- le déontologue du Groupe.

Les déontologues peuvent répondre à vos questions sur le référentiel déontologie de manière personnalisée ou vous orienter vers les personnes relais qui pourront vous accompagner au sein de votre Métier ou du Groupe.

Comment qualifier et évaluer une situation délicate ?

Quelques questions peuvent vous y aider :

Est-ce que la situation est légale ?

L'avis du déontologue ou du juriste a-t-il été pris ? L'avis du directeur de la conformité quand il existe ?

Quels seraient les principes enfreints ?

Quand s'est produit cet incident ?

A-t-on déjà essayé de remédier à ce problème ?

A quel endroit ce manquement a-t-il été commis ?

Comment cette situation serait-elle considérée par d'autres personnes qui en auraient connaissance ?

Quelles seraient les conséquences si cette situation était rendue publique ?

Y-a-t-il un problème de confidentialité de certaines données ?



4

Liens utiles et Glossaire

Où trouver les documents de référence ?

Site Intranet Ethique et Déontologie

Sources d'information de documentation éthiques. Plate-forme d'échanges avec les déontologues et la communauté éthique.

www.ethique.deontologie.log.intra.laposte.fr

Principales références internes

Références Groupe

Charte de la diversité

www.charte-diversite.com/charte-diversite-texte-engagement.php

Charte des Achats responsable (intranet Groupe M@lice)

www.dhaop.log.intra.laposte.fr/jahia/webday/site/dhaop/shared/telechargeables/Charte.achats_responsables.pdf

Charte relative à l'accès et à l'utilisation des ressources des Systèmes d'Information de La Poste et
Charte de sécurité des administrateurs informatiques (intranet SI Groupe - rubrique «Politiques»)

www.mcpsi.si.log.intra.laposte.fr/jahia/Jahia/accueil/securite-si/securite

Code déontologique de la Direction Financière Groupe

Document disponible auprès de la Direction de la Trésorerie et des Financements

Déclinaisons existantes dans les Métiers et autres entités

Recueil de la déontologie de la Banque Postale

labanquepostale.sf.intra.laposte.fr/portail//public/!ut/p/c5/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3jflBdDVxMDCxMLA0dPQydTV28jAwjQj9SPMkaWt_D08DM0cDOAyTdkByoCAPgzVts!

Charte éthique de Poste Immo

<http://www.poste-immo.fr/fr/Actualites/Publication/%28offset%29/5>

Règlement intérieur Maison Mère

www.operations-rh.rh.intra.laposte.fr/documentation/reglementation/reglement_int/corp-drhrs-2009-0159.pdf

Où trouver les documents de référence ?

Le référentiel Concurrence (site JurisGroupe)

www.jurisgroupe.log.intra.laposte.fr/jahia/Jahia/site/jurisgroupe

L'essentiel de la RSE (site laposte.fr)

www.laposte.fr/Le-Groupe-La-Poste/Developpement-Durable/Rapport-2009

La brochure «Faire vivre nos valeurs - Bonnes pratiques pour les Cadres»

Déployé fin 2011

Procédure d'aide personnalisée.

www.ethique-deontologie.log.intra.laposte.fr

Principales références externes

Le préambule de la Constitution de la République française

www.legifrance.gouv.fr/html/constitution.htm

Déclaration Universelle des Droits de l'Homme

www.un.org/fr/documents/udhr/

Les Conventions anti-corruption

Organisation pour la Coopération et le Développement Économique (OCDE)

www.oecd.org/dataoecd/4/19/38028103.pdf

Organisation des Nations Unies

www.unodc.org/documents/treaties/UNCAC/Publications/Convention/08-50027_F.pdf

Les Conventions fondamentales de l'Organisation du Travail (OIT)

www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_095896.pdf

Les Principes Directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales

www.oecd.org/dataoecd/56/39/1922470.pdf

Le Pacte Mondial (ou Global Compact) des Nations-unies (voir page 38)

www.unglobalcompact.org/Languages/french/dix_principes.html

Glossaire

Abus de biens sociaux

Constitue un délit pour un dirigeant social, l'acte de faire de mauvaise foi un usage des biens ou du crédit de la société contraire à l'intérêt de celle-ci, à des fins personnelles ou pour favoriser une autre société ou entreprise dans laquelle il est intéressé directement ou indirectement.

(articles L.241-3 et L.242-6 du Code de commerce)

Exemple : fait pour un dirigeant de faire financer par la société des dépenses d'ordre personnel.

Abus de confiance

Constitue un abus de confiance le fait pour une personne de détourner, au préjudice d'autrui, des fonds, des valeurs ou un bien quelconque qui lui ont été remis et qu'elle a acceptés à charge de les rendre, de les représenter ou d'en faire un usage déterminé.

(article 314-1 du Code pénal)

Exemple : fait pour un collaborateur de détourner les avoirs d'un client ou des actifs de la société.

Blanchiment

Constitue le délit de blanchiment :

- le fait de faciliter, par tout moyen, la justification mensongère de l'origine des biens ou des revenus de l'auteur d'un crime ou d'un délit ayant procuré à celui-ci un profit direct ou indirect ;
- ou le fait d'apporter un concours à une opération de placement, de dissimulation ou de conversion du produit direct ou indirect d'un crime ou d'un délit.

(article 324-1 du Code pénal)

Conflit d'intérêts

Situation dans laquelle une personne a un intérêt personnel de nature à influencer ou à paraître influencer sur l'exercice impartial et l'objectif de ses fonctions. L'intérêt personnel peut être direct ou indirect, concerner la personne seule ou ses proches. Cet intérêt peut être de nature économique, financière, politique, professionnelle, confessionnelle ou sexuelle.

Exemple : fait pour une personne décisionnaire de choisir un fournisseur chez qui elle a des intérêts personnels.

Glossaire

Collaborateurs

Toute personne qui fournit, dans un secteur professionnel, une prestation de travail de façon habituelle ou occasionnelle, à temps complet ou à temps partiel, en contrepartie d'un salaire ou d'une indemnité.

Exemple : membres du management, salariés, fonctionnaires, intérimaires, stagiaires, ...

Corruption

Fait de proposer (corruption active) ou d'accepter (corruption passive), sans droit, à tout moment, directement ou indirectement, des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques à une personne (privée ou dépositaire de l'autorité publique) afin d'obtenir qu'elle accomplisse ou s'abstienne d'accomplir un acte de son activité ou de sa fonction.
(articles 433-1, 433-2, 435-1 à 4 et 445-1 du Code pénal)

Exemple : octroyer un dessous de table à un collaborateur pour obtenir un marché ou un service.

L'article L. 1161-1 du Code du travail prévoit la protection contre toute mesure discriminatoire de salariés ayant signalé un cas de corruption survenu dans l'exercice de leurs fonctions.

Délation

Dénonciation inspirée par des motifs méprisables. La dénonciation effectuée par tout moyen et dirigée contre une personne déterminée, d'un fait qui est de nature à entraîner des sanctions judiciaires, administratives ou disciplinaires et que l'on sait totalement ou partiellement inexact, est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amendes.

Exemple : la délation suppose la mauvaise foi au moment de la dénonciation.

Glossaire

Délit d'initié

Fait pour les personnes disposant, à l'occasion de l'exercice de leur profession ou de leurs fonctions, d'informations privilégiées sur les perspectives ou la situation d'un émetteur dont les titres sont négociés sur un marché réglementé ou sur les perspectives d'évolution d'un instrument financier ou d'un actif visé au II de l'article L. 421-1 admis sur un marché réglementé, de réaliser ou de permettre de réaliser, soit directement, soit par personne interposée, une ou plusieurs opérations avant que le public ait connaissance de ces informations.

[article 465-1 du Code Monétaire et Financier]

Exemple: obtenir une information confidentielle et s'en servir dans le but d'anticiper les réactions du marché.

Déontologie

Ensemble de devoirs qu'impose à des professionnels l'exercice de leur métier.

Développement responsable/ Développement durable

Selon la définition proposée en 1987 par la Commission mondiale sur l'environnement et le développement dans le rapport Brundtland, le développement responsable/durable est : «un développement qui répond aux besoins des générations du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ».

Plus précisément pour le Groupe La Poste, il s'agit d'un développement de l'entreprise qui respecte l'environnement, les clients, les collaborateurs, les territoires et les bonnes règles de gouvernance afin de garantir une performance économique de long terme par davantage de responsabilité, de différenciation et de cohésion.

Glossaire

Éthique

Il s'agit de l'étude de la morale et du déclenchement humain pour promouvoir les comportements souhaitables. Une sentence éthique suppose l'élaboration d'un jugement moral et une norme qui détermine comment devraient agir les personnes intégrant une société.

L'éthique professionnelle (ou la déontologie) a pour but de réglementer les activités qui ont lieu dans le cadre d'une profession. À ce titre, il s'agit d'une discipline qui est comprise au sein de l'éthique appliquée étant donné qu'elle fait allusion à une partie concrète de la réalité.

Il y a lieu de souligner que l'éthique, en général, n'est pas coercitive (elle n'impose pas de sanctions légales ou normatives). Cependant, l'éthique professionnelle peut l'être dans une certaine mesure, à travers les codes déontologiques régissant une activité professionnelle, surtout s'ils sont annexés au Règlement Intérieur (R.I.) ou au contrat de travail. La déontologie fait partie de ce que l'on appelle l'éthique normative et présente une série de principes et de règles devant être obligatoirement respectés.

Il y a donc lieu de dire que l'éthique professionnelle étudie les dispositions contraignantes de la déontologie professionnelle. L'éthique suggère ce qui est souhaitable et condamne ce qui ne doit pas se faire tandis que la déontologie compte sur les outils administratifs afin de garantir que la profession soit exercée en toute éthique.

Dans tous les cas, l'éthique vise à répondre à la question « Comment agir au mieux ? ».

Glossaire

Fournisseur	Entité commerciale qui fournit à La Poste des biens et/ou des services.
Intégrité	Qualité de quelqu'un qui est honnête.
Loyauté	Fidélité à tenir ses engagements, à obéir aux règles de l'honneur et de la probité*.
Parties prenantes	Les parties prenantes de l'entreprise regroupent l'ensemble de ceux qui participent à sa vie économique (salariés, clients, fournisseurs, actionnaires...), de ceux qui observent l'entreprise (syndicats, ONG, Associations de consommateurs...), et de ceux qu'elle influence plus ou moins directement (société civile, collectivité locale...).
Probité	Vertu qui consiste à observer scrupuleusement les règles de la morale sociale, les devoirs imposés par la justice.
Secret professionnel	Le secret professionnel enjoint à certains corps de métier (banquiers et assureurs notamment) de ne divulguer aucun renseignement confidentiel concernant leurs activités ou leurs clients. La violation du secret professionnel constitue un délit prévu à l'article 226-13 du Code pénal
Sous -traitant	Entité ou personne chargée de l'exécution de tout ou partie d'un contrat d'entreprise conclu par La Poste.

5

Annexes

Nos missions de service public

La Poste est une entreprise qui exerce pour le compte de la collectivité **quatre missions de service public**.

1 - Le service universel postal :

Il permet à tous les usagers d'accéder à des services postaux de qualité à des tarifs abordables, de façon permanente et sur l'ensemble du territoire national. En pratique, La Poste est contrainte de collecter et de distribuer le courrier 6 jours par semaine en tout point du territoire, de maintenir un réseau de points de contact dense, d'offrir un certain nombre de prestations de qualité à des tarifs abordables ;

2 - La mission de transport et de distribution de la presse :

Au-delà de la mission de service universel qui lui impose de distribuer la presse 6 jours par semaine en tout point du territoire, La Poste s'est vue confier une mission d'aide au transport et à la distribution de la presse, dans le but de préserver le pluralisme et de favoriser l'accès de tous à l'information. Cette mission se traduit par une offre de service à des tarifs préférentiels aux éditeurs de presse bénéficiant de l'agrément de la Commission Paritaire des Publications et Agences de Presse (CPPAP) ;

3 - La mission d'accessibilité bancaire :

Le législateur a confié à La Banque Postale une mission d'accessibilité bancaire, consistant à proposer au plus grand nombre des produits et services bancaires de base ;

4 - La mission d'aménagement du territoire :

La loi pose le principe de la participation de La Poste à l'aménagement du territoire en complément de ses obligations de service universel postal. Cette mission se traduit par un réseau de points de contact postaux plus dense, allant au-delà de ce qui est imposé au titre du service universel.

Les dix engagements du Pacte Mondial

Droits de l'homme

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.
2. Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme.

Conditions de travail

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.
4. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.
5. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.
6. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Environnement

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.
8. Les entreprises sont invitées à contribuer à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.
9. Les entreprises sont invitées à contribuer à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Lutte contre la corruption

10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Consulter <http://www.pactemondial.org/liste-des-10-principes.html>



PÔLE DÉONTOLOGIE
CP V 507
44 BOULEVARD DE VAUGIRARD
75757 PARIS CEDEX 15
ethique@laposte.fr