

Charte de Déontologie

SBIN SA



juillet - 2023
Référence : V2 – 2023



Omar Guèye Ndiaye
Directeur Général de la SBIN SA

« Dans un monde numérique en perpétuelle évolution, notre mission est d'apporter au plus grand nombre le meilleur du numérique, avec l'ambition de faire préférer la SBIN. Avec cette charte de déontologie, la SBIN s'engage sur un ensemble de principes guidant sa conduite afin de garantir et d'accroître la confiance de ses salariés, de ses clients, de ses fournisseurs, de ses actionnaires, de l'ensemble de ses partenaires et de la société toute entière.

Ces principes d'action et de comportement sont fondés sur le respect et l'intégrité, la qualité du service rendu à nos clients et l'esprit d'équipe. La SBIN s'engage à respecter ces principes au quotidien et à les faire respecter par toutes nos parties prenantes, quel que soit le contexte géographique ou culturel dans lequel nous évoluons.

C'est par l'exemplarité de notre comportement que nous conforterons notre position d'opérateur de confiance.

Je vous encourage à prendre connaissance de ce document de référence et à le faire vôtre. »

SBIN S.A
Le Directeur Général



Omar Gueye NDIAYE



Une éthique professionnelle au cœur d'une croissance responsable

Organisation de la déontologie à la SBIN



Rôle de la charte de déontologie.

Notre charte de déontologie sert de guide à la conduite professionnelle à tenir pour les administrateurs et salariées de la SBIN. La charte s'applique à tous les administrateurs et salariés de la SBIN. Elle s'applique aussi à ceux qui agissent pour le compte de la SBIN. Chacun des collaborateurs de la SBIN, en particulier les managers, doit promouvoir, respecter et faire respecter ces principes.

Positionnement de la charte.

Cette charte ne se substitue pas aux lois et aux règlements applicables au Benin, au sein de l'Union Africaine et au niveau international, ni aux accords et aux engagements existants. En tant que de besoin, des règles déontologiques spécifiques complètent cette charte de déontologie.

Rôle du comité Ethique et Compliance.

Le comité Ethique et Compliance est présidé par la Directrice Générale. Il se réunit trimestriellement. Il est composé des membres du Comité de Direction de la SBIN et des animateurs Ethique et Compliance. Ce comité a pour vocation de valider les grandes orientations Ethique, Compliance, les actions à entreprendre en cohérence avec la stratégie de la SBIN et les enjeux prioritaires. Le comité fait régulièrement le point sur l'application de cette charte et sur les pratiques en matière de déontologie au sein de la SBIN. Afin de faciliter le fonctionnement au niveau de la SBIN, un réseau d'ambassadeurs éthique et compliance (conseillers et coordinateurs) a été mis en place avec un ou deux représentants dans chaque direction pour conseiller et jouer le rôle de relais avec les animateurs du comité et veiller à la diffusion des déclinaisons pratiques appropriées au sein de l'entité.

Nos valeurs

Les neuf (9) valeurs fortes qui unissent nos hommes et nos femmes constituent les fondamentaux de notre mode de gouvernance. Elles constituent un viatique dans notre recherche de l'excellence et de la performance :

- **Empathie** : dans notre capacité à mettre l'humain au cœur de nos préoccupations.
- **Audace** : nous osons penser et agir différemment. Nous challengeons les situations avec pertinences et regardons loin devant. Nous donnons de la couleur à nos façons de faire.
- **Proximité** : nous donnons de l'attention aux autres et sommes toujours à l'écoute. Nos réponses sont adaptées aux besoins de chacun. Nous aimons réussir et partager les succès.
- **Dynamisme** : notre énergie est constructive et tournée vers l'avenir. Nous nous appuyons sur nos forces pour repousser nos limites. Notre enthousiasme et notre optimisme sont communicatifs.
- **Simplicité** : nous sommes directs et francs et utilisons un langage aisément accessible à tous. Nous nous efforçons de simplifier le complexe. Nous dégageons l'essentiel et nous nous y tenons.
- **Confiance** : nous créons des relations transparentes et durables. Nos paroles et nos actes sont cohérents. Nous sommes disponibles pour agir à tout moment.
- **Transparence** : nous sommes ouverts et expliquons nos choix. Nous avons comme principe de dire ce que l'on fait et de faire ce que l'on dit. Nous partageons spontanément.
- **Innovation** : nous valorisons l'imagination dans tous les domaines et favorisons la créativité. Nous voulons être les premiers au bon moment.
- **Responsabilité** : nous respectons nos valeurs et assumons nos engagements auprès de nos clients, de nos partenaires et de chacun. Nous développons des actions et des comportements éthiques. Nous sommes chacun acteur de la réussite de chacun.

Notre engagement



Notre engagement de respect constitue un véritable guide dans nos relations avec l'ensemble de nos parties prenantes. Cette considération doit être pérenne dans l'exercice de nos activités et échanges. La reconnaissance de chacun dans sa différence doit être prise en considération, au-delà de la conformité aux lois et règlements.

Le respect est au cœur des relations entre les hommes et les femmes, aussi bien à l'intérieur de l'entreprise, que vis-à-vis des clients, des actionnaires... Et des environnements sociaux et sociétaux.

Nous respectons les individus et leur droit à la protection de la vie privée. Nous respectons les différences en raison de l'origine, de la race, du sexe, de la culture, de l'âge, de la situation de famille, de même que les croyances en matière de religion, ou de soutien à une activité politique ou syndicale.

Notre engagement d'intégrité nous conduit à respecter rigoureusement le devoir d'honnêteté dans l'exercice de notre activité professionnelle. Cette exigence appelle l'exemplarité, en particulier du management, ainsi que celle que l'on se donne à soi-même dans l'exécution de sa tâche vis-à-vis du client ou de ses collègues.

Notre engagement de qualité consiste à délivrer un service de qualité à nos clients. La qualité concerne tous les métiers, chacun y a un rôle et contribue à cet objectif. L'ambition est d'être reconnu et recommandé par l'ensemble de nos parties prenantes.

Enfin, **l'esprit d'équipe** qui nous anime, c'est aussi la solidarité et la coopération. Il permet la mise en commun des meilleures compétences à l'écoute de nos clients et de l'ensemble des parties prenantes pour gagner ensemble les défis d'aujourd'hui et de demain. Nos principes d'action et de comportement s'inscrivent dans le cadre de principes fondamentaux tels ceux de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et ceux énoncés par l'Organisation internationale du travail (notamment en ce qui concerne la prohibition du travail des enfants et du travail forcé), et par l'OCDE, (notamment pour lutter contre la corruption), et des engagements auxquels la SBIN a souscrit, en particulier en matière de développement durable.

Nos principes d'action

A l'égard de nos clients.

La SBIN fonde sa réussite sur la qualité de ses produits et services, sur la satisfaction de ses clients et de ses parties prenantes. Attentive à leurs besoins et à leurs attentes, elle évalue et améliore constamment ses produits et services, la qualité de ses relations sur l'ensemble des canaux (boutiques, centres d'appels, canal online et réseaux sociaux), sa capacité d'innovation et ses processus au sein de parcours clients simplifiés.

Notre démarche de qualité et d'innovation, au service de nos clients, et de nos parties prenantes est au cœur de la conception et de la commercialisation de nos produits et services.

Nous tenons le plus grand compte des exigences de sécurité et de santé publique.

A l'égard de notre actionnaire.

Nous axons nos actions pour développer la confiance de notre actionnaire avec l'objectif d'assurer la rentabilité de son investissement.

Dans un contexte de forte concurrence où fournir une connectivité enrichie aux populations est une ambition louable, l'Etat béninois a mis en place la SBIN SA. La société a pour objet, tel qu'indiqué dans ses statuts de l'entité :

- la gestion, le développement et l'entretien de systèmes d'information, d'infrastructures de télécommunication et de communications électroniques publics;
- la mise en exploitation de tout ou parties desdits systèmes et infrastructures à travers des contrats spécifiques ;
- la participation directe ou indirecte à toutes activités ou opérations industrielles, commerciales ou financières, mobilières ou immobilières, sous quelque forme que ce soit, dès lors que ces activités ou opérations peuvent se rattacher directement ou indirectement à l'objet social ou à tous objets similaires, connexes ou complémentaires ;
- et plus généralement toutes opérations économiques et financières entrant dans l'objet social ou susceptibles d'en favoriser le développement.

Les défis et les opportunités du marché appellent la SBIN à prendre des initiatives majeures pour s'inscrire dans la trajectoire de la vision de l'Etat et travailler à la satisfaction des attentes de ses parties prenantes. Elle compte participer à l'amélioration de la qualité de services mobiles et à la construction d'un écosystème numérique dynamique au Bénin.

Aujourd'hui, la SBIN S.A. a pour vocation de devenir un Opérateur Global et apporter sa contribution pour « transformer le Bénin en la plateforme de services numériques de l'Afrique de l'ouest pour l'accélération de la croissance et l'inclusion sociale ».

Nous nous attachons à lui fournir régulièrement une information intelligible, pertinente et fiable et sommes à son écoute.

A l'égard de nos collaborateurs.

Nous sommes confiants dans l'intégrité, la capacité d'initiative, le sens des responsabilités et la motivation de nos collaborateurs. Nous favorisons le développement de leurs qualités professionnelles et de leur responsabilité individuelle dans le cadre de marges de manœuvres accrues, ainsi que le développement de l'intelligence collective de l'innovation et de l'esprit d'équipe. Nos équipes reflètent la diversité des cultures et des compétences. Nous ne tolérons aucune forme de discrimination, en particulier à l'embauche ou dans le déroulement de la vie professionnelle. Nous nous assurons de l'existence, dans chacune des composantes de la SBIN, de dispositifs qui permettent le signalement par un collaborateur d'infractions ou de fraudes dont il aurait connaissance et le traitement approprié et diligent de ce signalement dans le rappel du respect de l'application des lois.

A l'égard de nos fournisseurs.

Nous établissons des relations de confiance, de respect et d'intégrité avec nos fournisseurs, en vue de faire bénéficier nos clients du meilleur service. Nous attendons d'eux qu'ils respectent des principes équivalents à ceux de cette charte.

A l'égard de nos concurrents.

Nous cherchons à nous différencier de nos concurrents par une qualité d'expérience client irréprochable, basée sur la qualité de nos produits et services et de nos relations. Nous souscrivons au principe fondamental d'une concurrence saine et loyale, facteur de croissance et d'innovation.

A l'égard de l'ensemble de nos parties prenantes.

Nous respectons les lois et règlements applicables dans notre activité. Nous nous abstenons de financer des partis politiques ou des associations dont l'objet est essentiellement politique. Nous rejetons la corruption. Nous promovons l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, au service du développement durable, et contribuons à l'essor des collectivités au sein desquelles nous sommes présents. Conscients de nos responsabilités, nous optimisons nos consommations d'énergie et autres ressources naturelles et intégrons les préoccupations environnementales dans nos activités. Que nous soyons chargés d'une mission d'intérêt général ou de service universel, nous nous engageons à déployer les moyens appropriés pour assurer cette mission.

Les principes de comportements individuels



Chaque administrateur ou collaborateur doit faire preuve, dans sa mission ou son activité au sein de la SBIN, d'intégrité, de respect, d'objectivité, de conscience professionnelle et de sens des responsabilités. Chacun, quelles que soient son activité et ses responsabilités, vise l'excellence, en s'efforçant de développer ses compétences et son aptitude à innover. Chacun contribue à instaurer et à maintenir un environnement de confiance et de qualité, ainsi qu'à favoriser la performance, l'initiative et l'esprit d'équipe.

Chaque administrateur ou collaborateur qui a connaissance d'une information privilégiée doit la tenir confidentielle, au sein de la SBIN et à l'égard de toute personne dont l'activité ou la mission ne requiert pas la connaissance de cette information. Toute violation de cette interdiction peut entraîner la mise en jeu de la responsabilité individuelle de cette personne, qui pourrait encourir des sanctions administratives, disciplinaires voire pénales.

Tout document de la SBIN de portée stratégique et renfermant des informations confidentielles liées à l'activité devra être conservé minutieusement et tenu à l'écart de toute personne non habilitée. Les données y afférentes doivent être protégées contre toute forme de divulgation ou d'utilisation non autorisée. Sécurité des Systèmes d'information et des réseaux.

La sécurité informatique et des réseaux constituent pour la SBIN un outil de haute portée stratégique et une source d'avantage concurrentiel. A cet égard toute forme de menace réelle ou potentielle à l'encontre du patrimoine de SBIN devra être contrée. Le personnel de la SBIN doit dans le cas d'espèce se conformer en particulier aux directives de Sécurité Informatique en vigueur.

Comment mettre en œuvre ces principes dans mon activité professionnelle ?

Dans mes rapports avec nos clients et fournisseurs.

En tant qu'administrateur ou collaborateur, je veille au respect des principes d'intégrité, de qualité et d'impartialité dans mes relations avec les clients et les fournisseurs. Je m'interdis de solliciter des cadeaux ou des avantages et d'en accepter qui aient une valeur significative. Je m'abstiens de toute action irrégulière et de toute participation à des actes de corruption.

En tant que collaborateur, lorsque je négocie un contrat avec des tiers, je prends les mesures appropriées pour garantir l'exactitude des informations transmises. De plus, je m'assure, avant de lancer toute action engageant la SBiN, de la pertinence de tous les aspects du contrat (techniques, commerciaux, juridiques, etc.).

Protection des actifs de la SBiN.

En tant qu'administrateur ou collaborateur, je veille à la protection et au respect de la propriété intellectuelle et de tous les projets et savoir-faire de toute nature de la SBiN. Je veille à l'usage approprié des ressources de la SBiN et à la préservation de ses actifs. J'évite tout gaspillage et tout abus. J'utilise les moyens mis à ma disposition pour le bon exercice de ma mission dans le respect de l'intérêt de la SBiN et des règles applicables. Si j'ai accès, dans le cadre professionnel ou fortuitement, à une information confidentielle, je prends toute précaution utile en vue de préserver cette confidentialité. Cette obligation subsiste pour tout collaborateur après son départ de la SBiN et tout administrateur après la fin de son mandat.

Primauté des principes fondamentaux de la SBiN.

En tant qu'administrateur ou collaborateur, si j'ai connaissance d'infractions ou de fraudes commises au détriment de la SBiN, je dois alerter, selon les cas : ma hiérarchie, la Direction en charge de l'Audit, des Risques et de la Fraude, ou tout organe de gouvernance rapportant au conseil d'administration.

Conflits d'intérêts.

En tant qu'administrateur ou collaborateur, j'évite de me trouver confronté à des situations dans lesquelles mes intérêts personnels (ou ceux de personnes physiques ou morales auxquelles je suis lié, ou dont je suis proche), sont contraires à ceux de la SBiN. Je dois déclarer tout conflit d'intérêts au service compétent et suivre les recommandations y afférentes.

Propriété Intellectuelle.

Toutes les formes de propriété intellectuelle, en l'occurrence les inventions et les œuvres conçues ou mises au point pendant ou après les heures de travail dans le cadre d'un emploi à la SBiN, ou pour le compte de la SBiN, appartiennent à juste titre à celle-ci.

Données à caractère personnel.

Chaque administrateur ou collaborateur devra veiller au respect de l'obligation légale de la SBiN de protéger les données personnelles qu'elle recueille de ses clients, de ses fournisseurs et de ses salariés. Ces données doivent être protégées contre toute forme de divulgation ou d'utilisation non autorisée. La loi définit la donnée personnelle comme étant : « toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, culturelle, sociale ou économique. »

information relative à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, culturelle, sociale ou économique. »



Pour tout complément d'information
sur la démarche éthique de la SBiN,
Rendez-vous sur <https://celtiis.bj/>