



1

Guide pratique
de l'**intégrité**

Comprendre
et prévenir les risques

2

Guide pratique
de l'**intégrité**

Notre démarche
au quotidien

Total est l'un des **tout premiers groupes pétroliers et gaziers internationaux**, exerçant ses activités dans plus de 130 pays.

Ses 100 000 collaborateurs développent leur savoir-faire dans tous les secteurs de ces industries : **exploration et production de pétrole et de gaz naturel, raffinage, chimie, marketing et énergies nouvelles**. Ils contribuent ainsi à satisfaire la demande mondiale en énergie, présente et future.
www.total.com.



Dans tous les pays où il est présent, le Groupe a pour objectif de développer avec ses interlocuteurs des relations de long terme et de qualité, fondées sur le professionnalisme, la responsabilité et l'intégrité.

L'intégrité de chacun des collaborateurs est essentielle pour garantir un comportement collectif exemplaire. C'est tout le sens de notre Code de conduite. Nos principes d'action expriment cet engagement. L'intégrité vis-à-vis de l'entreprise et dans nos relations d'affaires passe par le rejet de la corruption sous toutes ses formes, l'évitement des conflits d'intérêts et du délit d'initié, le respect du droit de la concurrence et la protection de notre patrimoine et de nos ressources.

La mise en application au quotidien de ces principes nécessitait cependant de les traduire dans des termes plus précis et concrets ; d'en rappeler les enjeux et de proposer des repères propres à détecter les situations à risque ainsi que des recommandations sur le comportement à adopter pour y faire face.

C'est l'ambition de ce guide pratique qui, en complément des autres actions de sensibilisation et de formation existantes, nous aidera à préserver la qualité de nos relations professionnelles, quels que soient la nature et le cadre de notre activité.

Je vous remercie de votre vigilance et de votre implication personnelle dans cette démarche importante pour le fonctionnement et la pérennité du groupe Total.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'P' followed by a horizontal line and a small flourish.

Patrick Pouyanné
Directeur général

Pourquoi ce guide et comment l'utiliser ?

Ce guide est à la fois un support pour la réflexion personnelle et une base pour la discussion avec d'autres : il doit compléter les intuitions et fournir des arguments pour résister à certaines pressions.

Les repères proposés doivent aider à une prise de décision conforme au Code de conduite mais ne peuvent pas résoudre les cas particuliers : **sachez demander conseil aux personnes compétentes** (responsable Conformité, direction Juridique, Comité d'éthique...).

Vous pouvez également retrouver l'ensemble des normes internes sur le Référentiel Groupe REFLEX.

Comment est-il né ?

Il a été conçu par le Comité d'éthique et la direction Juridique du groupe Total. Il traduit la volonté d'encourager l'application du Code de conduite en explicitant les principes d'intégrité du Groupe. Il est complété par le Guide pratique des droits de l'homme.

À qui s'adresse-t-il ?

Ce guide concerne tous les collaborateurs du groupe Total, partout dans le monde. Il est particulièrement important que toutes les personnes investies d'une fonction de management s'y réfèrent pour conseiller leurs collaborateurs et trancher face aux cas difficiles.

Les différentes entités du Groupe sont invitées à se l'approprier en déclinant des politiques plus spécifiques au regard de leur activité, du contexte local et de l'environnement juridique.

Quels en sont les objectifs et limites ?

Déclinant le Code de conduite, ce guide a pour but de fournir à chacun des repères pour développer des relations de confiance fondées sur une attitude intègre. Il facilite la compréhension de situations sensibles ou anormales et fournit un appui pour résister à des pratiques non acceptables, quelle que soit la diversité des contextes ou des perceptions.

Il ne prétend pas être exhaustif : il se limite au thème de l'intégrité (prévention de la corruption, lutte contre la fraude, respect du droit de la concurrence, déclaration des conflits d'intérêts et respect des engagements). Les exemples concrets énoncés favorisent l'approche comportementale mais ne sauraient couvrir toutes les situations possibles.

sommaire

Comprendre
et prévenir les risques

Notre démarche
au quotidien

Lutter contre
la corruption 2-8

Refuser
la fraude 9-13

Déclarer les conflits
d'intérêts 14-20

Respecter le droit
de la concurrence 21-27

Respecter
ses engagements 28-30

Fournisseurs
Prestataires
Intermédiaires
Agents 31-35

Administrations
Organismes publics
Gouvernements 36-40

Partenaires
Associés 41-45

Clients
Distributeurs
Revendeurs 46-50

Collaborateurs
Entreprise 51-55

Entreprises
concurrentes 56-60

Société civile
Associations
Organisations non
gouvernementales 61-65

Actionnaires
Investisseurs 66-70

Lutter **contre** la **corruption**

Définition

La corruption est fondée sur un « pacte » qui consiste à proposer ou accorder un avantage indu en échange d'une faveur elle aussi indu. Le caractère indu est lié à la violation d'obligations contractuelles, professionnelles ou légales.

L'intention corruptive est déterminante mais le fait de céder à des sollicitations ou à des menaces constitue également un acte de corruption.

L'échange peut s'opérer directement ou indirectement par l'intervention d'un tiers.

Les avantages ou faveurs échangés peuvent être de nature et d'importance très variés : argent, service ou fourniture, cadeau, voyage, distraction, hospitalité, avancement ou distinction, obtention de contrat ou de titre, décision administrative...

Exemples



**Offre de cadeau ou avantage
personnalisé pour obtenir
une faveur indu**

**Paiement de l'intervention favorable
d'un intermédiaire auprès
d'une autorité décisionnaire**

**Octroi d'invitations privilégiées
à des représentants de l'autorité
publique dans l'attente
d'une contrepartie**

**Proposition secrète de rétrocession
d'une partie non déclarée
de la commission d'un agent
(dessous-de-table)**



3

Comprendre
et prévenir les risquesLutter contre
la corruption

Ce que dit la loi

Toutes les lois nationales répriment la corruption impliquant **des agents publics, car ils ont une obligation toute particulière de probité du fait de leur mission d'intérêt général**. Les conventions internationales permettent même aux tribunaux nationaux de poursuivre les faits de corruption commis à l'étranger et ceux qui impliquent des agents publics étrangers.

Désormais, de nombreuses législations répriment tout aussi explicitement l'infraction de corruption entre des personnes et entreprises privées, organismes caritatifs ou professionnels.

Les sanctions s'appliquent aux auteurs et aux complices, qu'ils soient des personnes physiques ou morales. Les personnes physiques peuvent **encourir des peines d'emprisonnement et des amendes**. Les personnes morales peuvent subir des sanctions diverses : commerciales, financières ou administratives.

Exemples

Lourdes amendes, interdiction d'accès aux marchés publics ou à l'assurance crédit, dissolution de société, retrait d'autorisation, remboursement des profits indus, éventuellement dédommagement des personnes « victimes ».

4



Situation à éviter

Les « *facilitation payments* » ou « paiements de facilité » : Il s'agit de petits paiements indus effectués pour garantir la performance de tâches administratives routinières auxquelles le payeur a légalement droit (selon un contrat, des règles professionnelles ou la loi).

Exemples

Contrôles douaniers, formalités administratives...

Attention

Les paiements de facilité sont rigoureusement interdits par de nombreuses législations dont les législations française et britannique, cette dernière étant d'application extra-territoriale.

Pour sa part, Total interdit ces paiements de facilité.

Par exception à ce principe, une tolérance est admise dès lors que l'**intégrité physique** de la personne est menacée (par exemple, s'il s'agit de refuser une vaccination injustement demandée dans un pays où les conditions d'hygiène ne sont pas assurées).



Exemples de sanctions

France

5 à 10 ans d'emprisonnement
et 75 000 à 150 000 euros
pour un individu.

375 000 à 750 000 euros
pour une personne morale.

Assortis dans les deux cas de peines
complémentaires.

USA

Sanctions pénales de 2 millions
de dollars ou jusqu'à deux fois
le produit du gain acquis par corruption.
100 000 dollars pour un individu.

Au civil : 10 000 dollars et restitution
de la chose. Sanctions administratives.

Chine

Détention temporaire ou à vie, peine
capitale. Amende jusqu'à 23 000 dollars.

Argentine

1 à 6 ans d'emprisonnement.

Koweït

Emprisonnement et 35 000 dollars
d'amende.

Nigeria

Jusqu'à 7 ans d'emprisonnement,
aucune limite d'amende.

Sanctions collatérales

Liste noire ou retrait des garanties.



Les différences de perception

Sens du commerce ou corruption ?

L'hospitalité et les cadeaux sont des marques de courtoisie qui renforcent la relation commerciale. La nature de ces pratiques varie considérablement selon le pays, ses coutumes, les personnes, leurs convictions, l'entreprise et la nature de l'activité commerciale.

La disproportion de la faveur accordée (qualité, montant, fréquence, réponse à un besoin personnel...) par rapport aux usages commerciaux signale une anomalie : elle peut être interprétée comme un signe de laxisme, l'intention d'influencer une personne ou de la rendre redevable. Un avantage accordé ou perçu dans le but d'obtenir une contrepartie en violation de la loi, de ses obligations contractuelles ou professionnelles révèle un acte de corruption.

Défiance ou rigueur ?

Les précautions prises pour garantir la transparence (recherche de renseignements, formalisme, mise en garde, questions, justificatif...) ne sont pas toujours bien acceptées. Elles peuvent être perçues comme un manque de confiance. Il sera donc utile d'expliquer que c'est une exigence incontournable de l'entreprise qui doit au contraire favoriser une relation durable et cimenter la confiance.

Nos recommandations

Une conviction

La corruption détruit la confiance, socle de l'économie et de la vie en société. Par les risques et inégalités qu'elle engendre, la corruption freine la croissance et le progrès social : les sommes détournées le sont souvent au détriment de l'intérêt collectif, accroissant la pauvreté, les atteintes à l'environnement et à la santé. Les pratiques de corruption, les poursuites (judiciaires) et les scandales qu'elles déclenchent portent une atteinte grave à la réputation des entreprises et à celle des personnes impliquées.

Face aux disparités nationales de réglementations, la communauté internationale s'est mobilisée pour définir, prévenir et condamner la corruption.

Le groupe Total encourage tous ses collaborateurs à contribuer à ces efforts de transparence dans les affaires en faisant preuve de vigilance, de lucidité et de rigueur, et surtout en appliquant strictement les règles édictées dans le cadre de son programme Conformité Anti-Corruption (directive et procédures associées).

Quelques lignes de conduite

Refuser toute sollicitation, n'initier aucune proposition de corruption,

s'assurer localement de la légalité d'offrir des cadeaux ou autres avantages aux agents publics,

véhiculer les principes de conduite de Total auprès des différents interlocuteurs,

être attentif(ve) au contexte et au sens que peut prendre un cadeau ou un avantage, qui ne doit laisser supposer aucune attente de contrepartie. Il revient aux entités de préciser des règles rigoureuses pour éviter l'ambiguïté,

anticiper, pour ne pas se mettre dans une « impasse » où le refus créerait un véritable danger ou menace, physique ou commerciale,

s'étonner des situations anormales, des demandes inhabituelles, des circuits complexes, s'efforcer d'éviter le recours à des intermédiaires en chaîne,

respecter la séparation des fonctions de décision et de paiement, et organiser la traçabilité des paiements,

en cas de doute, s'adresser à sa hiérarchie, à son responsable Conformité ou au service juridique sur la conduite à tenir.



Quelques signaux d'alerte

Pourquoi l'accord acquis est-il remis en question ?

Serais-je à l'aise que d'autres aient connaissance de ce cadeau ou de cette invitation ?

Le partenaire commercial a-t-il une réputation douteuse ?

Aurai-je la possibilité de refuser de passer par des moyens illégaux ?

Vais-je conserver mon indépendance de décision ?

Oserai-je en parler à ma hiérarchie ?

Ai-je une raison particulière de dissimuler une transaction ?

Ma décision favorable me permettra-t-elle de bénéficier d'un avantage en retour ?

Ai-je un doute sur la légalité de l'opération ?



Pour en savoir +

Retrouvez les normes internes relatives à la prévention de la corruption dans le Référentiel Groupe REFLEX, notamment :

La directive Conformité Anti-Corruption

La procédure « Représentants traitant avec des agents publics »

La procédure « Achats et Ventes »

La procédure « Cadeaux et Invitations »

Visitez l'Intranet Éthique

Consulter le e-learning sur la prévention de la corruption

Consultez les principaux textes internationaux sur ce thème :

Convention de Lutte contre la corruption, ONU, 2003

Convention de Lutte contre la corruption, Union Africaine, 2003

Convention pénale et Convention civile contre la corruption, Conseil de l'Europe, 1999

Convention sur la Lutte contre la corruption des Agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales, OCDE, 1997

Convention de Lutte contre la corruption des fonctionnaires dans les Communautés, Union Européenne, 1997

Convention de Lutte contre la corruption, Organisation Interaméricaine, 1996

Refuser

La fraude

Définition

La fraude consiste à tromper délibérément autrui pour obtenir un bénéfice illégitime, ou pour se soustraire à une obligation légale. Un comportement frauduleux suppose donc un élément intentionnel (ce n'est pas une erreur) et un procédé de dissimulation de l'agissement non autorisé (personne ne doit le savoir).

Le mobile de la fraude peut être matériel - appropriation, gains ou économies - aussi bien que moral - sentiment d'obligation, volonté d'être reconnu(e) ou de préserver une réputation.

En pratique, la fraude peut être une action ou une omission. Elle repose le plus souvent sur des falsifications de documents et se traduit par des détournements de fonds, l'utilisation détournée de matériel, ou par des informations ou une comptabilisation erronées. L'entreprise peut en apparaître comme victime ou comme bénéficiaire.

Exemples



Détourner des sommes, des produits, des matériels, ou des informations confidentielles

Tricher sur la quantité des prestations

Détruire une pièce justificative ou falsifier des écritures comptables pour dissimuler une illégalité

Tronquer ou omettre une déclaration, obligatoire ou facultative, à une personne privée ou publique, en vertu de la loi ou d'un contrat

Donner une fausse représentation de la réalité dans le reporting



Ce que dit la loi

Les manœuvres frauduleuses sont toujours sanctionnées par la loi sous la forme d'infractions spécifiques : vol, escroquerie, détournement de fonds, extorsion, corruption, abus de biens sociaux, abus de confiance, faux et usage de faux, dissimulation de preuves ou de revenus... **Ces infractions sont punies d'amendes ou de peines d'emprisonnement.**



Les différences de perception

Une envie, un besoin, une opportunité, une contrainte, une pratique répandue, un sentiment d'injustice peuvent sembler justifier le comportement. Pourtant, quels que soient les mobiles, légitimes ou non, la fraude reste un abus, un acte malveillant et non autorisé qui se réalise au profit d'une personne et au détriment d'une autre (individu ou entreprise).

Nos recommandations

Les spécificités culturelles locales, la nécessité, les profits ou avantages dégagés ou espérés ne peuvent pas légitimer une pratique frauduleuse, même répandue. La consultation des services juridiques ou d'audit peut aider à lever le doute. En aucun cas, le contournement astucieux de la loi aux fins de fraude ne doit être valorisé.

Entretenir une culture saine pour prévenir les comportements frauduleux

- Connaître et faire connaître les règles et procédures applicables dans l'entreprise,
- encourager l'honnêteté et le discernement,
- promouvoir une communication en confiance, reconnaître le droit à l'erreur,
- oser questionner et prendre conseil.

Sécuriser les processus

- Expliciter l'organisation du travail : séparation des fonctions, délégation de pouvoirs, de signature, double contrôle,
- vérifier la réalité des prestations,
- maintenir la traçabilité des opérations et la fidélité des comptes,
- préciser les règles d'utilisation des moyens et ressources de l'entreprise, réprover et sanctionner le détournement de leur objet ou fonction,
- protéger l'information confidentielle,
- empêcher l'appropriation par d'autres des biens et droits de l'entreprise,
- permettre un contrôle a posteriori et indépendant des systèmes en place.



Contrôle interne

12

Comprendre
et prévenir les risques

Refuser
la fraude

13

Comprendre
et prévenir les risques

Refuser
la fraude

Définition de l'Institut Français de l'Audit et du Contrôle interne (IFACI), reprise du COSO (Committee of sponsoring organizations of the treadway commission) :

« Processus mis en œuvre par les dirigeants et le personnel d'une organisation, à quelque niveau que ce soit, destiné à leur donner en permanence une assurance raisonnable pour que :

les opérations soient réalisées, sécurisées, optimisées et permettent ainsi à l'organisation d'atteindre ses objectifs de base, de performance, de rentabilité et de protection du patrimoine

les informations financières soient fiables

les lois, les réglementations et les directives de l'organisation soient respectées. »



Pour en savoir +

Retrouvez la directive Lignes de conduite en cas d'incidents de fraude dans le Référentiel Groupe REFLEX

Consultez l'Intranet du Contrôle interne et Audit

Déclarer **les conflits d'intérêts**

Définition

Le conflit d'intérêts désigne toute situation où les intérêts personnels d'un collaborateur pourraient entrer en conflit avec ceux de l'entreprise. La coexistence d'intérêts distincts, et parfois divergents, crée le risque de choix biaisés et contestables : privilège indu, illégalité, atteinte aux biens ou à la réputation de l'entreprise...

Ces « intérêts personnels » peuvent, entre autres, résulter d'une ambition personnelle, d'engagements financiers ou professionnels, de liens d'appartenance politique ou idéologique que le collaborateur a en dehors du Groupe. Ils peuvent ainsi être d'ordre associatif, caritatif, culturel, financier, politique, religieux, sportif, résulter de liens familiaux ou sentimentaux, ou même d'un sentiment d'être redevable.

Exemples



Une relation privilégiée (familiale ou financière) avec un fournisseur, un sous-traitant ou un partenaire industriel

L'exercice d'un mandat politique

Le cumul d'activités professionnelles

La candidature d'un parent à une offre d'emploi de l'entreprise



Ce que dit la loi

Dans la plupart des pays, il est interdit aux agents publics, à certaines professions réglementées (avocats, banquiers, prestataires de services d'investissement, comptables...), et plus généralement aux personnes ayant un accès privilégié à certaines informations, de prendre des intérêts privés dans les affaires dont ils ont la charge. Les réglementations applicables imposent généralement à ces professions des obligations strictes en matière de prévention et de gestion des conflits d'intérêts. **Le but est d'assurer l'impartialité et l'indépendance de jugement du professionnel.**

La violation de ces règles peut conduire à des **sanctions individuelles** ou à la **nullité des opérations engagées**.

Au-delà de ces obligations légales, la déclaration des conflits d'intérêts constitue une règle de base pour prévenir les risques et préserver la confiance dans les relations professionnelles.



Les différences de perception

La perception du conflit d'intérêts et de ses conséquences éventuelles n'est pas forcément spontanée. Elle varie selon les personnes et la nature des intérêts en jeu.

Guidé(e) par la tradition ou par mes convictions, je peux sous-estimer les risques de la situation : ignorer d'autres solutions bien fondées, privilégier la satisfaction de mon intérêt ou de celui d'un tiers au détriment de l'entreprise, entamer la confiance de mon entourage professionnel, favoriser des pratiques illicites...

D'autres points de vue sont donc nécessaires pour identifier l'existence d'un conflit d'intérêts, en évaluer les conséquences, et garantir des choix objectifs conformes aux intérêts de l'entreprise.

Nos recommandations

La simple apparence d'un conflit d'intérêts pourrait nuire à l'image du Groupe et de ses collaborateurs. Identifier et déclarer les conflits d'intérêts, actuels ou potentiels, permet d'éviter toute ambiguïté.

Identifier les conflits d'intérêts auxquelles je peux être confronté(e).

Se demander régulièrement si mon pouvoir de décision risque d'être influencé par des considérations personnelles permet d'identifier les situations potentielles de conflit d'intérêts et, le cas échéant, de prendre les mesures appropriées.

Si j'ai un doute, j'en fais part à mon supérieur hiérarchique en lui expliquant les faits qui peuvent créer un conflit d'intérêts, en particulier si cela me permet d'obtenir des avantages contraires aux intérêts du Groupe. Et ce :

qu'il y ait ou non un risque d'infraction à la loi,

que l'avantage procuré soit réel ou éventuel, personnel ou au profit d'une relation proche: parent, ami(e), personne ayant une quelconque autorité sur moi.

Déclarer toute situation de conflit d'intérêts à ma hiérarchie pour me protéger et protéger l'entreprise.

Être transparent(e) sur la situation permet d'évaluer les risques et, le cas échéant, de les maîtriser. Dans certains cas, il suffit de se faire temporairement remplacer pour prendre une décision ou suivre un dossier (par exemple, pour le recrutement d'un parent). Dans d'autres, il convient de rechercher des solutions pour empêcher ou faire cesser le conflit d'intérêts. Il est possible aussi qu'après analyse, la hiérarchie constate la compatibilité des intérêts (par exemple, l'exercice légal d'une seconde activité professionnelle).

Adopter des principes de comportement exigeants pour limiter les situations de conflits d'intérêts potentiels.

Au-delà du devoir de loyauté à l'égard du Groupe, je peux réduire les risques d'être confronté(e) à des situations de conflits d'intérêts potentiels :

en évitant toute prise d'intérêt chez un concurrent, un fournisseur ou un client sauf autorisation préalable écrite de la hiérarchie,

en n'exerçant aucune activité professionnelle en dehors du Groupe, sauf autorisation préalable écrite de la hiérarchie pour les collaborateurs qui ont un contrat de travail à temps plein,

en évitant toute relation personnelle d'affaires directe ou indirecte avec les clients, fournisseurs ou des concurrents du Groupe,

en n'acceptant aucun cadeau ou avantage qui pourrait me conduire à me sentir redevable envers un client, un fournisseur, un partenaire ou tout autre tiers.



Quelques signaux d'alerte

Cette situation peut-elle, de fait, affecter les décisions que je prends au nom de l'entreprise ?

Mes proches, ma famille, moi-même, avons-nous quelque chose à gagner de ce contrat, cette embauche... ?

Est-ce que je me sens obligé(e) pour des raisons personnelles de prendre une décision injustement motivée ?

D'autres pourraient-ils penser que cette situation de conflit d'intérêts va influencer ma façon de travailler ?

Serais-je embarrassé(e) si mes intérêts étaient découverts ?

Comment un client ou un fournisseur prendrait-il la chose ?

Ai-je le sentiment de dépasser mes attributions professionnelles ?

Est-ce que je crains la dégradation de la relation de travail ou d'affaires ?



Pour en savoir +
Consultez l'Intranet Éthique

Respecter **le droit** **de la concurrence**

Définition

Le droit de la concurrence a pour objet de favoriser, à tous les stades de la production et de la distribution, un environnement économique dynamique, qui permette aux consommateurs d'avoir accès à un grand choix de produits ou de services à des prix compétitifs.

Pour atteindre cet objectif, le droit de la concurrence exige que les entreprises agissent de manière indépendante sur le marché de sorte que chacune d'entre elles exerce une pression concurrentielle sur les autres et qu'elles n'abusent pas, le cas échéant, de leur puissance sur le marché.

Les règles de concurrence sont communes à la plupart des pays et chaque année de nouveaux pays se dotent d'une réglementation sur le sujet.

Exemples



Dévoiler sa stratégie commerciale à un concurrent

Se répartir des clients ou des marchés géographiques en accord avec des entreprises concurrentes

Conditionner les remises à un distributeur indépendant au respect d'un certain niveau de prix

Proposer des remises de fidélité à ses clients alors que l'entreprise est en position dominante sur un marché



Ce que dit la loi

Les pays dotés de règles de droit de la concurrence sanctionnent en général deux types de comportements anticoncurrentiels :

Les ententes ou pratiques concertées

Le droit de la concurrence interdit tout accord ou pratique entre entreprises indépendantes ayant pour objet ou pour effet de limiter la concurrence sur le marché. Les accords ou pratiques visés sont notamment ceux qui consistent à :

Fixer en commun ou limiter la liberté pour un des partenaires de fixer ses propres conditions commerciales (prix, volumes, capacités de production...),

Échanger avec un concurrent des informations confidentielles ou stratégiques sur ses activités ou sur ses projets commerciaux ou industriels (politique de prix, campagne promotionnelle, noms de clients et de fournisseurs, projets d'extension ou de réduction de capacités),

Limiter ou contrôler la production, les débouchés industriels ou commerciaux,

Se répartir les marchés ou les clients,

Boycotter un client ou un fournisseur.

Les abus de position dominante¹

Tout comportement abusif de la part d'une ou plusieurs entreprises en position dominante sur un marché est prohibé.

Être en position dominante signifie qu'une entreprise est dotée d'une puissance économique sur un marché telle qu'elle lui permet d'être insensible aux initiatives de ses concurrents.

Les autorités de concurrence considèrent qu'une entreprise peut être en position dominante lorsqu'elle détient une part de marché élevée (supérieure à 30-40%) et qu'il n'existe pas de concurrent de taille comparable.

Détenir une position dominante n'est pas interdit en soi. Seul l'abus d'une telle position est répréhensible.

Abuser de sa position dominante consiste notamment à utiliser des pratiques commerciales conduisant à l'éviction des concurrents du marché telles que :

Refuser de vendre ou de fournir un produit sans raison objective,

Accorder des remises de fidélité tendant à empêcher l'approvisionnement des clients auprès de fournisseurs concurrents,

Pratiquer des prix d'achat ou de vente excessivement élevés ou au contraire inférieurs aux coûts de revient,

Discriminer (appliquer des conditions différentes à des prestations équivalentes),

Subordonner la conclusion de contrats à l'acceptation, par les partenaires, de prestations sans lien avec l'objet des contrats (ventes liées).

1. Dans la législation des Etats-Unis d'Amérique et de certains pays qui se sont inspirés de cette législation les abus de position dominante sont dénommés « monopolization ».



Les circonstances à risque

Les situations impliquant des relations avec les concurrents, et en particulier la participation à des associations professionnelles, la coopération avec des concurrents au sein de structures communes (Joint Venture, groupement momentané...), la conclusion d'accords de fourniture ou de distribution.

Les marchés de produits ou de services sur lesquels une entreprise ou un groupe d'entreprises détiendrait une forte position dans un périmètre géographique donné.

Les marchés en déclin, fortement concentrés ou présentant d'importantes barrières à l'entrée.



Les sanctions

Dans la plupart des pays, les infractions au droit de la concurrence sont sanctionnées par :

- des amendes qui peuvent atteindre 10% du chiffre d'affaires mondial du Groupe auquel appartient l'entreprise fautive,
- l'annulation des accords conclus,
- le paiement de dommages et intérêts aux entreprises et/ou aux consommateurs lésés par l'infraction.

En outre, la condamnation de l'entreprise pour pratiques anti-concurrentielles nuit gravement à son image et à sa réputation.

De surcroît, de nombreuses législations prévoient des sanctions à l'égard des individus : amendes, peines de prison ferme, interdiction d'exercer des responsabilités.

Enfin les individus qui se livrent à ces pratiques s'exposent à des sanctions internes pouvant aller jusqu'au licenciement.



Exemples de sanctions

France

10% du chiffre d'affaires mondial.
75 000 euros d'amende et 4 ans d'emprisonnement pour les individus.

États-Unis

100 millions de dollars par infraction.
10 ans d'emprisonnement et 1 million de dollars d'amende pour les individus.

Chine

Amende comprise dans une fourchette de 1% à 10% du chiffre d'affaires mondial.

Brésil

Amende comprise entre 0,1% à 20% du chiffre d'affaires du secteur d'activité dans lequel l'infraction a été constatée.
2 à 5 ans d'emprisonnement pour les individus.

Union européenne

Amende maximum de 10% du chiffre d'affaires mondial.

Nos recommandations

La conformité au droit de la concurrence est non seulement une obligation légale mais également un principe fondamental du Groupe.

Outre les sanctions pécuniaires, les infractions au droit de la concurrence engendrent une atteinte à l'image et à la réputation du Groupe qui se traduit par une perte de confiance que les fournisseurs, les clients et les investisseurs lui accordent.

Le groupe Total attend de ses collaborateurs qu'ils adoptent un comportement irréprochable en toutes circonstances, en s'appuyant sur leur direction Juridique et les équipes de conformité et qu'ils leur signalent tout incident dès sa survenance.

Quelques lignes de conduite

Fixer la politique commerciale et industrielle et les prix de façon autonome,

ne jamais accepter de se cantonner à un territoire ou à certains clients,

ne jamais discuter ni appliquer un prix ou une remise en accord avec ses concurrents,

ne pas échanger d'informations stratégiques et/ou confidentielles avec ses concurrents,

réagir face à la réception d'une information inappropriée (selon les cas, interrompre la discussion, quitter la réunion et faire acter son départ, signaler tout incident à sa hiérarchie ou sa direction Juridique),

la délimitation du marché selon les règles du droit de la concurrence est un exercice délicat : faites appel à votre direction Juridique pour évaluer votre position sur le marché,

être vigilants en cas de détention d'une part de marché très supérieure à celle de ses concurrents, même sur un marché géographique limité,

en cas de doute, consulter la direction Juridique.



Pour en savoir +

Retrouvez les normes internes relatives au droit de la concurrence dans le Référentiel Groupe REFLEX

La directive sur les pratiques concertées anticoncurrentielles

La directive sur les abus de position dominante

La procédure à l'usage des responsables hiérarchiques en matière de droit de la concurrence

Consultez le e-learning de sensibilisation au droit de la concurrence *Play Fair*

Consulter l'Intranet Éthique

Respecter ses engagements

Définition

La valeur d'un engagement réside dans la confiance mutuelle accordée par autrui. Preuve d'intégrité et de respect des engagements pris, la loyauté (du latin *legalis* : conforme à la loi) est un concept clé de la vie des affaires.

Dans les relations professionnelles, cette exigence de loyauté est consacrée par des principes juridiques comme la notion de « *bonne foi* » qui se réfère à une attitude d'intégrité et d'honnêteté, notamment dans l'exécution d'une obligation.

La « *bonne foi* », c'est tout d'abord l'*absence d'intention malveillante* mais aussi de façon positive la *bonne volonté et la coopération*.

Nos recommandations

« Faire ce que l'on dit et dire ce que l'on fait »

L'honnêteté dans les comportements et dans la communication crée la confiance.

La promesse de faire, de ne pas faire ou de donner quelque chose peut être écrite, verbale, et même parfois tacite. L'engagement écrit fixe la promesse, élargit sa reconnaissance et renforce la solidité et la sécurité des relations.

L'approche raisonnable à garder pour témoigner de son intégrité en toutes circonstances :

connaître et faire connaître les règles et procédures applicables dans l'entreprise,

encourager l'honnêteté et le discernement,

promouvoir une communication en confiance, reconnaître le droit à l'erreur,

oser questionner et prendre conseil.



Pour en savoir +

Livret 2
« Notre démarche
au quotidien »

Fournisseurs Prestataires Intermédiaires Agents

Les enjeux

Faire jouer sagement la concurrence.

Rémunérer des prestations légales et réelles.

Prendre en considération les intérêts de ses partenaires commerciaux.

Prévenir la mise en cause de la responsabilité des collaborateurs et de l'entreprise.

Notre ligne de conduite

Nous veillons à ce que nos fournisseurs et prestataires :

- soient choisis selon des critères objectifs.
- fournissent des prestations réelles et permises par la loi.
- bénéficient de termes contractuels équitables.

↳ Déclarer les conflits d'intérêts

J'ai avec un prestataire ou un fournisseur actuel ou éventuel du Groupe une relation privilégiée : une participation financière dans son entreprise, un lien de parenté ou d'amitié avec ses membres, une raison personnelle de me sentir redevable...

Les risques de cette situation

Instaurer des relations ambiguës où l'indépendance des parties pourrait être mise en doute,
créer des interférences dans l'objectivité des actions et des décisions,
nuire à ma propre réputation en donnant à croire que je fais passer mon intérêt personnel avant les intérêts de l'entreprise,
fausser la concurrence par des critères non professionnels et ne pas forcément obtenir la meilleure qualité des prestations.

J'identifie les caractéristiques de ce conflit d'intérêts.

Je déclare à ma hiérarchie les intérêts en présence pour trouver les solutions appropriées.

Je ne traite pas seul(e) ce conflit, au besoin j'accepte de me retirer temporairement de la prise de décision.

1. Un paiement offshore est un paiement à destination d'un compte bancaire localisé dans un pays régi par une réglementation fiscale et bancaire favorable couramment appelé « paradis fiscal ».

Ces transactions sont légales mais très encadrées. Elles sont également surveillées de près par les banques dans le cadre de la réglementation bancaire. Elles doivent dans la mesure du possible être évitées et faire l'objet d'une vigilance particulière.

↳ Lutter contre la corruption

Dans le cadre de négociations commerciales, un intermédiaire (un agent commercial, un correspondant local, un consultant, un conseiller financier ou juridique) fait valoir sa capacité à « aider » à l'obtention d'un contrat ou au bon déroulement de l'opération.

Les risques de cette situation

Se mettre personnellement et mettre l'entreprise en situation d'infraction grave : participer à un acte de corruption ou de trafic d'influence,
se voir impliqué(e) involontairement dans une fraude fiscale ou une opération de blanchiment d'argent,
encourir des sanctions sévères telles que des amendes, des interdictions de participer aux marchés publics, des peines d'emprisonnement ou autres peines prévues par la loi.

Je m'assure de son identité, de sa réputation, de sa compétence et de sa capacité légale à intervenir, en menant une analyse de risques conformément à la procédure « Représentants ».

J'évite de prévoir une évolution de la rémunération sur la base de résultats variables et je fixe un montant raisonnable au regard des pratiques locales du secteur.

J'énonce précisément dans un contrat les prestations attendues de cet intermédiaire.

J'insère des clauses par lesquelles le prestataire déclare adhérer aux principes de conduite du Groupe et s'interdit toute pratique de corruption ou de trafic d'influence.

Je refuse les paiements en espèces et j'évite dans la mesure du possible les paiements « offshore ».¹

Je vérifie que le bénéficiaire du paiement est bien l'intermédiaire avec qui le contrat a été établi.

Je reste attentif(ve) aux avantages accessoires ou dépenses supplémentaires occasionnées par ce contrat. Ils doivent être justifiés et traçables.

Je consulte les services juridiques et mon responsable Conformité.



Lutter contre la corruption Déclarer les conflits d'intérêts

Un prestataire ou un fournisseur me propose des avantages : une invitation, un voyage, un cadeau, des échantillons, une prestation, une somme d'argent...

Les risques de cette situation

Les cadeaux et faveurs consentis peuvent être de nature à altérer l'impartialité ou l'honnêteté du bénéficiaire, influencer une négociation en cours, voire à maintenir une relation d'affaires qui n'est plus nécessaire,

accepter des avantages peut alimenter des doutes sur l'honnêteté de nos pratiques, encourager les tentatives de corruption, et nuire à la réputation de l'entreprise,

créer une relation individuelle privilégiée, une situation de dépendance qui diminue notre liberté de choix et ainsi ne pas servir au mieux les intérêts de l'entreprise.

Je refuse toute somme d'argent (espèces, titres quelconques convertibles en argent...)

Je n'accepte jamais d'avantages à titre personnel. Les cadeaux, voyages et invitations offerts dans un cadre professionnel clair doivent correspondre à des pratiques commerciales légales (tout particulièrement s'ils émanent d'agents publics) et usuelles, sans attente de contrepartie.

Je reste vigilant(e) à ce qu'ils ne m'influencent pas dans une décision à prendre.

Je sollicite l'autorisation de ma hiérarchie si la valeur des cadeaux et invitations excède la valeur fixée par les règles de mon entité et consigne, dans le registre prévu à cet effet, les « Cadeaux et Invitations ».

Administrations Organismes publics Gouvernements

Les enjeux

Respecter une neutralité politique.

Contribuer à une pratique saine des affaires.

Prévenir la mise en cause de la responsabilité des collaborateurs et de l'entreprise.

Notre ligne de conduite

Nous veillons à ce que nos relations avec les agents et les organes publics :

- soient légales, indépendantes et transparentes.
- n'introduisent pas d'ambiguïté dans l'exercice de nos fonctions.



Déclarer les conflits d'intérêts

Titulaire de droits civiques dans un pays, j'y exerce ou je me porte candidat(e) à une fonction officielle dans un parti, une association politique, une collectivité locale ou un gouvernement.

Les risques de cette situation

Le cumul de fonctions peut induire les tiers en erreur, voire créer des confusions aux conséquences graves pour ma réputation et celle de l'entreprise,

ne pas le signaler pourrait faire suspecter une dissimulation de conflit d'intérêts et un manque d'objectivité dans les décisions.

Je m'assure que l'exercice de tels mandats soit totalement dissocié de mes fonctions professionnelles.

Je prends l'initiative le cas échéant de déclarer à ma hiérarchie cette situation ou cette intention. La compatibilité de mes deux rôles pourra alors être évaluée de façon à mettre en place des solutions qui garantissent ma neutralité et mon impartialité.

Je prends soin de préciser à quel moment je communique en ma qualité personnelle pour ne pas engager involontairement le Groupe.



Lutter contre la corruption Refuser la fraude

J'ai sollicité une autorisation administrative. La procédure traîne, je comprends que mes interlocuteurs attendent un « geste » en échange de l'accomplissement de la formalité.

Les risques de cette situation

Encourager les sollicitations, les abus de fonction et le manque de probité, participer à la corruption, engager des dépenses indues, difficiles à justifier et à contrôler.

Je ne cède pas à cette sollicitation car Total interdit les paiements de facilité.

Je vérifie la cause (justification légale) de ce blocage et **je juge** de l'intérêt d'une action à plus haut niveau hiérarchique de l'administration.

Je me renseigne localement pour savoir s'il s'agit d'un problème déjà rencontré.

Je rappelle à mes interlocuteurs nos principes d'action et mobilise localement mes collègues, notamment mon responsable Conformité, pour identifier toutes les actions alternatives possibles.

J'établis avec le service juridique les conditions légales d'un tel paiement et consulte mon propre supérieur hiérarchique pour valider ma décision finale.



Lutter contre la corruption

J'organise la visite d'un site de l'entreprise par des élus locaux. Ils me demandent dans quelle mesure leur famille qui les accompagne peut également bénéficier des divertissements prévus au programme.

Les risques de cette situation

Donner à croire que le Groupe abuse de son influence,
encourager l'abus de fonction,
manquer de rigueur de gestion.

Je rappelle l'objectif professionnel de ce déplacement : mieux faire connaître la réalité de l'entreprise à des décideurs publics.

J'officialise par écrit les conditions de cette invitation.

Je m'assure que ce déplacement est clairement budgété, officialisé, qu'il se déroule à distance de toute prise de décision importante, qu'il ne crée pas de liens d'obligation et ne donne lieu à aucune remise d'avantages en échange.

J'identifie les événements non professionnels auxquels les familles peuvent participer et je précise que l'entreprise n'assumera pas les frais supplémentaires occasionnés par leur présence.

Partenaires Associés

Les enjeux

- Pénétrer les marchés locaux avec des partenaires professionnels et fiables.
- Entretenir avec eux des relations saines, fondées sur un contrat clair.
- Prévenir la mise en cause de la responsabilité des collaborateurs et de l'entreprise.

Notre ligne de conduite

Nous veillons à choisir des partenaires compétents et d'excellente réputation :

- nous leur demandons de s'engager sur le respect de notre Code de conduite.
- nous instituons avec eux des règles explicites et justes de répartition du pouvoir de décision, des apports, des gains et des responsabilités, de manière à ce que notre coopération fonctionne de façon équitable et transparente.



Lutter contre la corruption Refuser la fraude

Lors du rachat d'actifs pour développer nos marchés, le vendeur m'impose une association avec une société inconnue qui prendra en charge certains risques locaux liés à l'opération.

Les risques de cette situation

Engager les biens et la réputation de l'entreprise avec un partenaire peu honnête qui poursuit des objectifs divergents ou même nuisibles, se trouver associé(e) à des opérations répréhensibles ou dangereuses.

Je cherche à savoir précisément à qui j'ai affaire en effectuant, avec mon responsable Conformité, une analyse de risques permettant de détecter d'éventuels signaux d'alerte et de les traiter.

J'envisage des scénarios alternatifs qui offrent de meilleures garanties au-delà du montage initial, sur le long terme.

J'élabore tous les engagements avec un responsable juridique.

Je m'assure de leur compatibilité avec les politiques du Groupe.



Lutter contre la corruption

Lors de la sélection des candidats à un appel d'offres, mon partenaire insiste pour introduire et sélectionner une entreprise qui ne correspond pas aux critères de qualification mais dont il se portera garant.

Les risques de cette situation

Avoir recours à des pratiques déloyales ou discriminatoires, initier des litiges, engager la responsabilité du partenariat, ne pas obtenir la qualité recherchée, céder à un chantage.

Je maintiens l'objectivité et l'indépendance du choix justifiées par la recherche du meilleur candidat et mène une analyse de risques selon la procédure Groupe « Achats et Ventes ».

Je rappelle que la sélection doit répondre en tous points aux critères précis définis au préalable et qui doivent s'appliquer à tous les candidats.

J'étudie la légitimité des motivations de cette préférence et la solidité des modalités de la garantie.

J'évalue alors la possibilité de prendre en compte ce type de considérations dans le futur et en toute transparence.

J'insiste sur la nécessité de préserver au mieux nos intérêts communs à travers des décisions averties et éclairées.

J'encourage la communication du Code de conduite.



Lutter contre la corruption Refuser la fraude Respecter ses engagements

Je suis chargé(e) d'organiser un stage d'immersion sur l'un de nos sites pour des collaborateurs d'un partenaire public étranger du Groupe. Ils me posent la question de la prise en charge de leurs frais sur place.

Les risques de cette situation

Permettre le détournement des règles qui ne sont pas communiquées clairement au préalable,

abuser des moyens mis à disposition par le Groupe,

introduire le doute sur l'objet réel du stage et des frais.

Je valide les conditions du stage, le programme précis et la légalité de la demande avec le partenaire.

Je détaille le budget correspondant.

Je précise aux participants que la prise en charge de leurs frais est subordonnée à une participation effective à ce programme.

Je communique le cas échéant aux intéressé(e)s le montant du forfait alloué, qui doit refléter les dépenses nécessaires prévisibles, et/ou le plafond de remboursement de frais sur justificatifs et ce, en toute transparence avec le partenaire.



Déclarer les conflits d'intérêts Lutter contre la corruption

Pour accroître nos chances d'acquérir une usine mise en vente par les autorités, quelqu'un suggère vivement une association avec un partenaire local désigné.

Les risques de cette situation

Se voir reprocher d'avoir obtenu une décision administrative favorable grâce à un trafic d'influence et/ou par la corruption d'agents publics, nationaux ou étrangers. De tels actes, où qu'ils soient commis, sont sévèrement réprimés par les lois nationales et internationales. L'entreprise pourrait voir sa réputation affectée, être exclue des appels d'offre publics, engager des dépenses considérables en contentieux, amendes, sanctions...

Je mène, avec mon responsable Conformité, une analyse de risques sur ce partenaire local, conformément à la procédure «Joint Ventures et partenariats d'affaires».

Je vérifie l'absence de liens privilégiés ou familiaux avec les décideurs ou une quelconque autorité locale et précise qu'en aucun cas cette personne ne devra abuser de son influence.

Je formalise avec l'aide des juristes un contrat d'association comportant des clauses par lesquelles l'associé adhère aux principes du Code de conduite et à notre programme de Conformité anti-corruption et qu'il s'interdit tout trafic d'influence ou acte de corruption.

Clients Distributeurs Revendeurs

Les enjeux

Mériter leur confiance parce que nous assurons les prestations promises, leur qualité et leur sécurité.

Contribuer à un climat sain dans les affaires.

Notre ligne de conduite

Nous nous assurons que :

- nos déclarations publiques et publicitaires sont honnêtes, nous formalisons clairement et respectons nos engagements.
- nous développons des politiques de prévention et de réaction efficaces aux dangers pour la santé et la sécurité des utilisateurs de nos produits et du public.
- nous concluons des transactions loyales et légales.



Refuser la fraude

Dans des stations-service ou chez des clients disposant de stocks nous appartenant, je m'aperçois que les stocks physiques ne correspondent pas aux stocks que j'ai en comptabilité.

Les risques de cette situation

Se retrouver avec des marchandises qui ne soient ni facturées ni payées,
donner la possibilité à des tiers d'utiliser abusivement nos produits ou nos
marques par l'absence de suivi,
se voir reprocher de participer à un détournement de produit.

J'associe ma hiérarchie pour que ces écarts soient vérifiés et traités au plus tôt.

Je rappelle aux clients leurs obligations de régularité comptable.

J'invoque les conditions contractuelles de vente des stocks nous appartenant.



Refuser la fraude Respecter ses engagements

Mon client me demande de payer la remise de fin d'année sur les volumes réalisés à une entité différente de celle habituellement destinataire de la facturation.

Les risques de cette situation

Participer à un processus d'évasion fiscale,
enrichir indûment un tiers au détriment de mon client,
léser les actionnaires minoritaires.

Je me fais préciser l'identité de ce tiers et sa relation avec mon client.

Je recherche l'ensemble des contrats pouvant exister avec mon client et ce tiers.

Je consulte impérativement les services financiers, juridiques et fiscaux sur l'autorisation de procéder à ce paiement.



Lutter contre la corruption

Refuser la fraude

Respecter ses engagements

J'apprends que les gérants ou distributeurs acceptent parfois d'échanger contre des espèces les bons de paiement de nos produits pétroliers remis par les entreprises clientes à leurs collaborateurs.

Les risques de cette situation

Laisser commettre des abus par le distributeur et par les collaborateurs de l'entreprise cliente,

couvrir un mécanisme frauduleux qui fausse la comptabilité et les flux,

ternir l'image du Groupe et mettre en jeu sa responsabilité :
perte de confiance et litiges.

Je rappelle par écrit aux distributeurs l'interdiction de ces pratiques et les exigences de transparence à respecter.

Je mets en place des mesures de contrôle pour retracer l'utilisation de ces bons et détecter les éventuelles anomalies.

J'invite l'entreprise cliente à renforcer les règles d'utilisation.

J'identifie les clauses du contrat de distribution à invoquer pour mettre fin à ces pratiques.



Refuser la fraude

Lors de la signature d'un contrat avec une entreprise cliente, ses représentants manifestent le souhait de transformer en avantage en nature (par exemple, la livraison gratuite de produit) la remise que j'ai accordée.

Les risques de cette situation

Entretenir le mélange des genres et créer une dépendance personnelle qui peut influencer sur le déroulement des contrats en cours ou futurs, consentir à une sollicitation illicite.

Je rappelle immédiatement que la remise initiale est accordée dans un intérêt commercial et selon un certain cadre contractuel.

Je précise que cet avantage ne doit bénéficier qu'à l'entreprise cliente et à elle seule. Il ne doit pas s'agir de faveur ou d'un privilège individuel.

Je me renseigne sur le motif légitime de cette demande.

J'évalue avec le service juridique la possibilité de convertir ce type de bénéfice commercial de façon régulière.

Collaborateurs Entreprise

Les enjeux

Contribuer à une culture d'entreprise fondée sur des pratiques justes.

Promouvoir les atouts et la réputation de l'entreprise.

Préserver les ressources de l'entreprise.

Prévenir la mise en cause de la responsabilité des collaborateurs et de l'entreprise.

Notre ligne de conduite

Nous :

- faisons preuve de conscience professionnelle et d'honnêteté dans notre gestion.
- prenons soin des ressources qui nous sont confiées et en faisons un usage raisonnable.
- déclarons les conflits d'intérêts.



Déclarer les conflits d'intérêts Refuser la fraude

Un collègue souhaite effectuer avec la photocopieuse du service des tirages en nombre pour une association d'entraide dans laquelle il a des responsabilités et me demande mon avis.

Les risques de cette situation

- Détourner de leur objet les charges supportées par l'entreprise,
- empiéter sur le temps de travail,
- gêner l'utilisation du matériel par d'autres,
- encourager un état d'esprit laxiste.

Je l'invite à vérifier s'il existe des règles d'utilisation des moyens de l'entreprise et l'incite à consulter sa hiérarchie. Par principe, les collaborateurs ne doivent pas utiliser leur temps professionnel ni les ressources de l'entreprise à des fins privées. Pour éviter les confusions et les dérives, c'est à chaque service de définir une règle commune et à la hiérarchie d'examiner l'opportunité de donner une autorisation exceptionnelle. Elle prendra sa décision en accord avec les politiques de responsabilité sociale définies et dans le respect du principe de neutralité politique.



Respecter ses engagements

Lors d'un dîner entre amis, la conversation vient sur les enjeux de l'industrie pétrolière. Par mes fonctions dans l'entreprise, je suis amené(e) à bien connaître les circonstances d'un événement récemment médiatisé.

Les risques de cette situation

- Engager sa responsabilité en divulguant des informations confidentielles ou inexactes,
- porter atteinte à la réputation de l'entreprise.

Je reste conscient(e) de ma responsabilité de préserver les informations non publiques lorsque je participe à cette conversation.

Je m'impose un devoir de réserve sur les faits sensibles dont j'ai connaissance : les personnes concernées, les enjeux financiers, les moyens...

Je ne me comporte pas en porte-parole de l'entreprise.



Déclarer les conflits d'intérêts Respecter ses engagements

Une personne de mon entourage invoque nos liens affectifs pour susciter mon intervention favorable et soutenir son recrutement.

Les risques de cette situation

Altérer le climat de transparence et de confiance au sein de mon entité de travail,

développer un contexte de favoritisme¹, voire de népotisme² incompatible avec les principes de respect et d'équité,

générer un conflit d'intérêts au détriment de l'entreprise.

Je ne m'immisce pas dans un processus décisionnel qui ne relève pas de mes fonctions.

Je respecte la neutralité et l'objectivité nécessaires à la réalisation d'actes et décisions dans l'intérêt de l'entreprise.

J'exerce mes responsabilités professionnelles dans le cadre des pouvoirs qui me sont conférés.



Respecter ses engagements

J'observe régulièrement aux abords de mon lieu d'activité la présence de personnes non autorisées – adultes ou adolescents – attendant qu'on leur confie des tâches diverses (manutention, courses, photocopies, lavage de voitures). Leur nombre apparaît lié au rythme de l'activité.

Les risques de cette situation

Laisser s'installer des pratiques de travail dissimulé ou illégal,

mettre en péril les biens et les personnes,

créer un climat d'insécurité,

engager la responsabilité de l'entreprise.

Je m'abstiens de confier à ces personnes un quelconque travail.

Je communique mon observation au responsable HSE ou au directeur du site.

J'inscris ce constat dans la procédure de reporting pour les événements de ce type (sûreté, ressources humaines, sécurité industrielle...)

1. Favoritisme : tendance à accorder des faveurs injustes ou illégales.

2. Népotisme : abus qu'une personne en place fait de son crédit en faveur de sa famille.

Entreprises concurrentes

Les enjeux

Faire jouer sainement la concurrence.

Prévenir les risques d'infraction pour l'entreprise et les salariés.

Contribuer à une culture d'entreprise fondée sur le respect de la libre concurrence.

Préserver l'image et la réputation de l'entreprise.

Notre ligne de conduite

- veillez à disposer de l'habilitation nécessaire pour entrer en contact avec des concurrents.
- fixer le cadre préalable de l'échange autorisé avec le concours de la direction Juridique et veiller à ne pas sortir du périmètre autorisé.
- fixer sa politique commerciale et ses prix de façon autonome.
- être en mesure de justifier de la source des informations obtenues de manière licite sur le marché.
- ne pas abuser, le cas échéant, de sa puissance sur le marché.
- signaler tout incident à la direction Juridique et/ou sa hiérarchie.



Respecter le droit de la concurrence

J'assiste à une réunion du syndicat professionnel auquel appartient l'entreprise sur le thème de la sécurité. A la fin de la réunion, un participant évoque la hausse des prix des matières premières et annonce une augmentation prochaine de ses tarifs pour maintenir ses marges.

Les risques de cette situation

Se mettre personnellement et mettre l'entreprise en situation d'infraction, se voir impliqué(e) dans une entente anticoncurrentielle : en annonçant sa décision d'augmenter ses tarifs pour réagir à la hausse des coûts, le participant a divulgué sa stratégie commerciale et ainsi réduit l'incertitude dans laquelle chaque entreprise doit se trouver quant à la politique commerciale de ses concurrents, encourir des sanctions sévères sous forme d'amende pour l'entreprise, de sanctions disciplinaires voire de peines de prison pour les personnes impliquées.

Je demande toujours un ordre du jour précis avant d'accepter de me rendre à une réunion.

Je ne livre aucune information stratégique concernant l'entreprise telle que la politique tarifaire présente ou future, les prix, les coûts, les marges, les remises, la liste de clients, les investissements, les volumes, les capacités de production, les conditions commerciales, les intentions quant aux réponses aux appels d'offres etc.

Si la conversation dérive lors de réunions d'associations professionnelles ou de réunions auxquelles participent des concurrents, **je quitte** la réunion et **je fais acter** mon départ et la raison de celui-ci par écrit.

Au cours des événements de courtoisie auxquels je participe, **je reste** attentif(ve) et m'assure qu'aucun sujet commercialement sensible ne soit abordé. Si tel est le cas **je marque** ma désapprobation et mets fin immédiatement à la conversation si mon interlocuteur persiste.



Respecter le droit de la concurrence

Je dois faire le point sur le positionnement commercial de l'entreprise. En contactant mes collaborateurs pour obtenir des informations, je m'aperçois que l'un d'eux fait des points téléphoniques réguliers avec nos concurrents pour s'informer des prix pratiqués par chacun.

Les risques de cette situation

Mettre l'entreprise en situation d'infraction, se voir impliqué(e) dans une entente anticoncurrentielle: échanger ses prix avec des concurrents constitue une entente prohibée par le droit de la concurrence, encourir des sanctions sévères sous forme d'amende pour l'entreprise, de sanctions disciplinaires voire de peines de prison pour les personnes impliquées.

Je réagis rapidement en signalant sans délai l'incident au département Juridique, à l'équipe conformité et à ma hiérarchie.

Je n'échange pas d'information sur les prix avec mes concurrents : même si les prix des produits concernés sont publics, les échanger avec des concurrents les rendent plus rapidement disponibles et à moindre coût, modifiant ainsi artificiellement les conditions de la concurrence.

Une entreprise peut se procurer les prix publics d'un concurrent dès lors qu'elle le fait par ses ressources propres et à ses propres frais sans avoir recours à ses concurrents : **je peux** par exemple effectuer des relevés de prix en me déplaçant dans les points de ventes, en les recherchant sur internet ou encore en faisant réaliser des enquêtes par une société habilitée si ses résultats en sont communiqués exclusivement à mon entreprise.

Je consulte toujours le département Juridique pour prendre les précautions nécessaires à la mise en place de ce type d'étude.

Le fait de recueillir ponctuellement les prix de concurrents délivrés spontanément par un client, par exemple dans le cadre d'une négociation commerciale n'est pas critiquable. Dans un tel cas **je note** avec précision l'origine de l'information reçue (nom du client, date, circonstances de la négociation...).



Respecter le droit de la concurrence

J'organise une réunion pour réfléchir sur la future stratégie commerciale de l'entreprise qui détient 55% d'un marché sur lequel le plus gros concurrent occupe une part de marché inférieure à 10%. Au cours de la réunion il est proposé d'accorder aux clients des remises en contrepartie d'un approvisionnement exclusif ou en fonction de la progression du chiffre d'affaires réalisé avec l'entreprise.

Les risques de cette situation

- Mettre l'entreprise en situation d'infraction,
- se voir impliqué(e) dans un abus de position dominante,
- encourir des sanctions sévères sous forme d'amende pour l'entreprise, de sanctions disciplinaires voire de peines de prison pour les personnes impliquées.

Compte tenu de la forte position de l'entreprise sur le marché et de la faible part de marché du principal concurrent, il est très vraisemblable que l'entreprise soit considérée en position dominante sur le marché.

Je veille donc à ne pas mettre en place de pratiques rendant plus difficile l'accès des concurrents sur un marché où la concurrence est déjà affaiblie par la position dominante de l'entreprise telles que remises de fidélité, prix inférieurs aux coûts de revient, exclusivité d'approvisionnement, ventes liées...

De manière générale, si je souhaite mettre en oeuvre ce type de pratique commerciale, **je m'assure** au préalable, avec le concours de la direction Juridique, que l'entreprise ne détient pas une position dominante sur le marché.

Société civile Associations Organisations non gouvernementales

Les enjeux

Contribuer localement à un développement harmonieux de l'environnement et du tissu économique et social, tout en préservant notre indépendance et notre réputation.

Maîtriser la bonne utilisation de nos contributions.

Prévenir la mise en cause de la responsabilité des collaborateurs et de l'entreprise.

Notre ligne de conduite

Nous nous assurons que :

- nos contributions auprès des collectivités et communautés qui nous accueillent sont transparentes et pertinentes, conformes à nos valeurs de respect et d'exemplarité.
- nous encadrons les conditions d'utilisation des fonds alloués.



Lutter contre la corruption Refuser la fraude

Un excellent client se présente aux élections locales. Il demande un soutien de l'entreprise à la campagne de son parti politique.

Les risques de cette situation

- Enfreindre la loi,
- rompre la neutralité politique du Groupe,
- créer une dépendance, ou des liens privilégiés indus et une suspicion de corruption.

Je signale au demandeur que les financements d'organismes à caractère politique et les prises de position par les entités du Groupe sont interdits.

Je déclare cette sollicitation à ma hiérarchie.

Je refuse par ailleurs toute contribution en nature tels que la mise à disposition de moyens ou d'équipements, l'achat de publicités ou d'objets promotionnels...



Déclarer les conflits d'intérêts Lutter contre la corruption

Un partenaire commercial important me sollicite pour que l'entreprise fasse un don à un gala caritatif organisé par l'association que préside sa femme.

Les risques de cette situation

- Mal utiliser ou gaspiller les ressources de l'entreprise,
- associer le nom ou la réputation du Groupe à une cause contestable au regard des circonstances,
- consentir le don dans l'espoir d'obtenir un avantage indu, dans l'intérêt de l'entreprise ou pour soi-même et participer ainsi à un acte illicite.

Je déclare à ma hiérarchie cette sollicitation.

Je réunis des informations sur l'association (objet et statuts, membres, dirigeants, réputation), et sur l'objet de la manifestation, qui doit demeurer d'intérêt général (santé, éducation, humanitaire, environnement, patrimoine...)

Je m'assure du bien-fondé d'un soutien financier raisonnable au regard de la politique de l'entreprise.

Je formalise dans un contrat des règles de transparence sur l'utilisation des fonds.

Je privilégie le financement direct des prestations à fournir pour l'occasion.

J'organise une décision collégiale pour le déblocage des fonds.



Déclarer les conflits d'intérêts Lutter contre la corruption

Un collaborateur, élu municipal, demande un financement du Groupe pour le développement d'activités sportives pour la jeunesse dans sa localité.

Les risques de cette situation

- Rompre la neutralité politique du Groupe,
- créer une suspicion de corruption,
- masquer un financement politique.

Je vérifie que ce financement vise à encourager directement une initiative d'intérêt général et que le collaborateur y est impliqué, à titre personnel et bénévole, en dehors de sa vie professionnelle.

Je m'assure que selon la politique d'engagement sociétal, la localité figure parmi les parties prenantes du Groupe et peut ainsi à juste titre bénéficier d'un soutien.¹

Je vérifie également que le projet est mené par une association identifiée.

Je recueille toutes les informations la concernant : objet, statuts, membres, réputation. Le projet doit être une action concrète sur laquelle il est possible d'avoir un retour transparent.

1. Les contributions de l'entreprise telles que les dons, le mécénat et le parrainage sont des initiatives volontaires destinées à soutenir un projet d'intérêt public et ne doivent pas dissimuler un intérêt illégal. Elles sont le reflet des préoccupations sociétales de l'entreprise et interviennent dans des domaines tels que la solidarité, la protection de l'environnement, la conservation ou la mise en valeur du patrimoine. En aucun cas l'entreprise ne peut accorder de participation financière visant à soutenir des activités politiques.

Actionnaires Investisseurs

Les enjeux

Faire fructifier les ressources, valoriser les atouts et préserver la réputation de l'entreprise.

Permettre aux actionnaires d'avoir une juste évaluation de leur investissement, de décider en connaissance de cause.

Entretenir la confiance des actionnaires et attirer de nouveaux investisseurs.

Prévenir la mise en cause de la responsabilité des collaborateurs et de l'entreprise.

Notre ligne de conduite

Assurer la bonne gestion de nos affaires :

- retracer fidèlement les opérations et la situation financière de l'entreprise.
- fournir régulièrement une information transparente et complète.
- garantir l'égalité d'accès à l'information financière et rester à l'écoute.



Déclarer les conflits d'intérêts Refuser la fraude

J'ai entendu dire que le Groupe allait prochainement acquérir une société. Il s'agit d'une opération importante encore confidentielle. Par ailleurs, je viens d'hériter d'une petite somme que j'aimerais bien investir en actions du Groupe.

Les risques de cette situation

Être suspecté(e) de spéculer en se fondant sur des informations obtenues de l'intérieur, et donc privilégiées,
s'exposer à des sanctions administratives ou pénales¹,
entacher la réputation de probité du Groupe.

Je protège la confidentialité de l'information « privilégiée » encore inconnue du public.

Je m'abstiens de la diffuser à des tiers avant sa publication.

Je vérifie auprès de la direction Juridique les interdictions imposées par la législation boursière concernant le « délit d'initié » pour savoir si l'opération m'est permise. La même précaution s'impose dans le cas d'une vente d'actions, en particulier lorsque j'ai connaissance, avant leur publication, des résultats du Groupe et que je considère, à tort ou à raison, que leur annonce pourrait avoir une influence sur le cours de bourse de l'action Total.

1. Les opérations sur titres sont soumises à des restrictions qui font l'objet de sévères sanctions civiles, administratives et pénales en cas de violation. Il est interdit d'acheter ou vendre directement ou indirectement des titres d'une société lorsque l'on est en possession d'informations importantes et inconnues du public concernant ladite société. Et ce, quel que soit le moyen par lequel on en a eu connaissance (emploi, fonction, relations...). La communication de ces informations « privilégiées » à des tiers avant leur publication est également interdite. La plus grande prudence et la plus stricte confidentialité sont recommandées dans l'utilisation d'informations non publiques.



Refuser la fraude Respecter ses engagements

Pour atteindre en fin d'année les objectifs annoncés, mon responsable me demande de constater d'avance une vente que nous avons bon espoir de finaliser avant le 15 janvier prochain.

Les risques de cette situation

Donner une image inexacte des comptes et de la situation financière de l'entreprise,
dégrader l'image du Groupe par une information financière inexacte,
faire encourir à l'entreprise et à son management des risques judiciaires dans le cadre des réglementations traitant du contrôle de l'information financière,
encourager une mauvaise gestion, un manque de rigueur dans le reporting.

J'objecte, quel que soit le montant en jeu, que les conditions fixées dans les règles comptables applicables au Groupe ne sont pas réunies pour comptabiliser une créance de l'entreprise.



Refuser la fraude Respecter ses engagements

Pour permettre l'approbation d'un projet d'investissement, mes collègues me demandent de ne pas prendre en compte des informations défavorables récentes affectant mes hypothèses de calcul à long terme.

Les risques de cette situation

L'information sciemment erronée peut conduire à des décisions opérationnelles tronquées,

favoriser une mauvaise décision d'investissement qui pourrait s'avérer néfaste aux actionnaires.

Je rappelle que l'objectif essentiel de la procédure de contrôle des investissements est de permettre d'estimer au mieux les conséquences financières de nos projets, quel que soit l'enjeu opérationnel ou humain auquel ils puissent conduire.

J'insiste sur le fait que l'objectivité et la fiabilité des personnes en charge de préparer la présentation d'un projet, sont indispensables pour le bon fonctionnement opérationnel et financier de l'entreprise.

L'intégrité

une notion universelle

En latin, le mot **integritas** désigne le caractère entier ou complet d'une chose ou d'un individu.

Aujourd'hui, par la diversité des cultures qui s'y rattachent, **l'intégrité** apparaît comme un concept universel.

Suivant les langues, le terme utilisé peut privilégier les sens d'honnêteté, de droiture, de désintéressement ou de probité.

Parfois, il introduit également les notions de pureté, de franchise, de vérité ou de loyauté.



Intégrité
Integrity
Integridad
Integritas
integriteit
Integrität
Olododo
Uadilifu
Bütünlük
نِزَاهَةٌ
正直
целостность
יִשְׁרָר
ईमानदारी
دوستی

Rendez-vous sur
www.total.com



TOTAL S.A.
Siège social :
2, place Jean Millier – La Défense 6
92400 Courbevoie – France
Capital social : 5 963 168 812,50 euros
542 051 180 RCS Nanterre
www.total.com



Imprimé avec des encres végétales sur papier fabriqué avec de la pâte FSC 100% recyclée. Imprimé en France. Février 2015.
Conception, réalisation et impression : **Advence**. Crédit photos : © Gettyimages