

Code éthique

**Septembre
2022**



Sommaire

Le mot du Président	p. 3
Préambule	p. 4
<i>Les 10 principes du pacte mondial des Nations Unies</i>	p. 5
<i>Les conventions fondamentale de l'Organisation Internationale du Travail (OIT)</i>	p. 5
Les 4 principes fondamentaux du code éthique du Groupe Vipp	p. 6
<i>Conformité avec les lois et réglementations</i>	p. 6
<i>Honnêteté & intégrité</i>	p. 6
<i>Loyauté & dialogue</i>	p. 7
<i>Respect des individus</i>	p. 7
Champ d'application	p. 8
<i>Collaborateurs du Groupe Vipp</i>	p. 8
<i>Partenaires du Groupe Vipp</i>	p. 8
<i>Contacts professionnels</i>	p. 9
Organisation	p. 10
<i>Gouvernance</i>	p. 10
<i>Comités RSE internes</i>	p. 10
<i>Déploiement</i>	p. 11
<i>Signalements</i>	p. 11

Le mot du Président

“ Premier centre de contacts international d'Afrique subsaharienne, le Groupe Vipp gère la relation clients de grands groupes européens et panafricains. Ce sont aujourd'hui plus de 2 500 collaborateurs, répartis dans nos sites d'implantation africains, qui interagissent avec les clients et prospects de nos clients en France comme en Afrique, via des outils technologiques et les réseaux de communication.

Pour gérer près de 200 000 contacts internationaux par jour et exercer notre métier avec professionnalisme et dans un climat de confiance, nous nous devons d'adopter et diffuser un comportement responsable.

Le présent code éthique traduit notre volonté d'excellence et de transparence mais aussi notre engagement au travers d'actions qui contribuent à l'éthique des relations avec nos collaborateurs et partenaires.

Il vise également à sensibiliser nos collaborateurs, ainsi que nos clients, prestataires et partenaires, aux risques éthiques afin de minimiser ceux-ci, en décrivant les bonnes pratiques et les dispositifs existants en matière de prévention et contrôle.

Nous avons tous un rôle à jouer dans le respect des grands enjeux de notre métier. C'est en appliquant et prêchant pour le respect de cette ligne de conduite, en toute intégrité et sincérité que nous rendrons notre monde meilleur.

Il n'y a pas d'excellence professionnelle sans éthique.



Charles-Emmanuel Berc
Président Fondateur du Groupe Vipp

Préambule

Le succès du Groupe Vipp repose en grande partie sur la confiance réciproque entre le groupe et ses partenaires (en particulier clients et fournisseurs). En tant que prestataire en relation clients, cette confiance est intimement liée à la façon dont les entreprises du Groupe et leurs collaborateurs, chacun à leur niveau, interagissent avec ces partenaires et traitent les contacts qui nous sont confiés par nos clients.

confiance

engagement

diversité

Le Code Éthique du Groupe Vipp formalise les principes fondamentaux qui guident nos actes. Il constitue un socle de référence intransigeant que nous devons d'appliquer et promouvoir. Il définit une politique de tolérance zéro, qui nous responsabilise et nous engage collectivement et individuellement.

L'élaboration de ce Code Éthique tient compte de la diversité des métiers et pays représentés au sein du Groupe Vipp afin que ses règles puissent s'appliquer à tous et dans tous les pays où le Groupe est présent. Nos entités sont ainsi régies par une diversité de coutumes, lois ou réglementations locales, auxquelles s'ajoutent des règles internationales dont les principes fondamentaux du Pacte mondial des Nations Unies et les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) auxquelles le Groupe Vipp apporte son soutien.

Le Code Éthique du Groupe Vipp s'entend « à travers la règle la plus exigeante », dans le respect du droit et des usages locaux.

Un « Guide Pratique de l'éthique » du Groupe Vipp a pour vocation de nous accompagner au quotidien dans la prise de décision et la réalisation de nos actions. Il précise un ensemble de comportements à adopter ou à bannir pour la mise en pratique de ces règles.

tolérance zéro



Le Pacte mondial des Nations Unies

Les 10 principes fondamentaux du Global Compact des Nations Unies

DROITS HUMAINS

- 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 complice de violations des droits de l'Homme.

NORMES INTERNATIONALES DU 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 toute discrimination en matière d'emploi.

ENVIRONNEMENT

- 7 Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement.
- 8 Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.
- 9 Les entreprises sont invitées 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.

Les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT)

- La liberté d'association et la reconnaissance effective du droit de négociation collective ;
- L'élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire ;
- L'abolition effective du travail des enfants ;
- L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession ;
- Un milieu de travail sûr et salubre.

4 principes fondamentaux

PRINCIPE N°1

Conformité avec les lois et réglementations

Les collaborateurs du Groupe Vipp appliquent en toutes circonstances les lois et réglementations locales, nationales, et internationales auxquelles nous sommes assujettis ou auxquelles nous adhérons.

Cela englobe les règles et législations relatives à notre activité de prestataire international en traitement de la Relation Client et au contexte dans lequel nous l'exerçons et notamment : celles relatives à la protection des données personnelles, celles spécifiques aux activités qui nous sont confiées par nos clients, enfin, les règles de déontologies inhérentes à notre métier.

Le Groupe Vipp s'applique à en suivre les évolutions et à les intégrer dans ses règles de fonctionnement interne.

PRINCIPE N°2

Loyauté & dialogue

La confiance est l'un des marqueurs relationnels fondamentaux du Groupe Vipp. Pour l'instaurer et la pérenniser, avec nos collaborateurs et nos partenaires, elle repose sur la loyauté et un discours transparent en application de la formule « Je dis ce que je fais, je fais ce que je dis ».

Elle se gagne par la force de l'écoute et du dialogue qui permettent de partager, comprendre et spécifier les attentes, les besoins et les contraintes de chacun.

Les collaborateurs du Groupe Vipp communiquent dans un dialogue sincère, constructif, soucieux des intérêts de chacun.

Honnêteté & intégrité

PRINCIPE N°3

L'honnêteté et l'intégrité sont au cœur de nos performances et de la qualité de nos prestations. Elles guident nos relations et nos pratiques professionnelles.

Les collaborateurs du Groupe Vipp agissent avec droiture et sincérité en toutes circonstances : dans le traitement des missions qui nous sont confiées, la gestion de l'entreprise, les relations internes et externes.

Les règles internes contribuent à instaurer et promouvoir une culture d'honnêteté et d'intégrité.

PRINCIPE N°4

Respect des individus

Le respect des individus sous-tend l'ensemble des politiques du Groupe Vipp.

Il recouvre le respect des droits humains, et notamment la lutte contre toute forme de harcèlement ou de discrimination, le respect de leur dignité et de leurs différences, le respect de leurs droits et de leur vie privée. Le respect des individus est non négociable et s'applique à tous et envers tous. Plus qu'un principe, il s'entend comme un devoir.

En application de ce principe, les collaborateurs du Groupe Vipp doivent, en toutes circonstances, faire preuve de bienveillance, d'ouverture aux autres, de politesse. Ils sont solidaires dans la mise en œuvre d'un esprit de bien-être au sein de l'entreprise et envers nos parties prenantes externes.

Champ d'application



Collaborateurs

Chaque collaborateur du Groupe Vipp, quels que soient ses missions, son niveau de responsabilité, son ancienneté, son pays d'affectation... contribue à la diffusion, la compréhension et l'application de ces principes.

Chacun a le devoir de se comporter sans ambiguïté, d'adopter un comportement et une communication qui favorisent un climat sain et serein, propice à l'épanouissement personnel de tous et à la qualité de nos prestations vers lesquels convergent les principes du Code éthique du Groupe Vipp.

Les cadres et dirigeants qui les relaient doivent faire preuve d'exemplarité. Le Groupe Vipp attend qu'ils animent leurs équipes dans l'application de ces principes, avec équité, qu'ils adoptent une attitude constructive d'écoute et de recherche de solutions.

En cohérence avec notre volonté de « tolérance zéro », tout manquement avéré au respect du Code éthique du Groupe Vipp donnera lieu à une sanction proportionnée.

Partenaires

Soucieux de mettre en place des relations pérennes et transparentes, le Groupe Vipp applique ses principes éthiques à l'ensemble de ses relations partenariales.



Pour nos clients : notre recherche de l'excellence traduit notre volonté d'amélioration continue pour faire face aux enjeux de notre développement et du leur. Cela repose sur la qualité et la performance de nos prestations, et implique un dialogue ouvert et transparent, le respect des engagements, la protection de la confidentialité et un rôle de conseil.



Pour nos prestataires, fournisseurs et sous-traitants : le Groupe Vipp favorise la construction de relations pérennes dans une recherche d'amélioration continue des prestations, fournitures et services délivrés, qui tous contribuent à la qualité de nos prestations et à nos performances. Notre Charte Achats Responsables décrit nos engagements et ceux sur lesquels nos prestataires, fournisseurs, sous-traitants sont invités à s'engager.



Pour nos partenaires non commerciaux : le Groupe Vipp s'attache à développer des relations de confiance, basées sur le respect des législations et la communication.

Contacts professionnels



Le traitement des contacts qui nous sont confiés par nos clients, à savoir leurs propres clients / prospects / utilisateurs / usagers, est réalisé par les collaborateurs du Groupe Vipp avec intégrité, confidentialité, et dans le respect des besoins et décisions de leurs interlocuteurs.

Les données personnelles sont protégées et traitées en conformité avec les législations, notamment le RGPD européen, et les consignes de nos clients.

Organisation



Gouvernance

La gouvernance du Code Éthique du Groupe Vipp est portée au plus haut niveau par le Président du Groupe Vipp. Le Code Éthique est validé par le Comité Éthique du Groupe Vipp.

Le Comité Éthique

Il est composé du Président du Groupe Vipp, du Directeur Conseil & Stratégie du Groupe Vipp, du Directeur des Programmes du Groupe Vipp, du Directeur Qualité du Groupe Vipp. Y sont conviés régulièrement, et invités à s'exprimer, des membres du Top Management des différentes entités du Groupe (France et Afrique).

Il se réunit a minima deux fois par an, veille à l'intégration de la Politique RSE du Groupe Vipp, dont les principes du présent Code Éthique, dans la vision et la stratégie du Groupe et statut sur les moyens de les faire appliquer.

Il s'appuie sur le travail mené par les comités RSE internes pour s'assurer de leur bonne compréhension et de leur respect.



Comités RSE

Des comités RSE, transverses aux différentes entités du Groupe Vipp, se réunissent trimestriellement. Ils veillent à la mise en œuvre et à la conformité de l'application de la politique RSE du Groupe Vipp.

Ils pilotent les déploiements internes et externes, analysent les faits significatifs, initient des plans d'amélioration continue et en réfèrent au Comité Éthique.

Ces comités couvrent les points suivants :

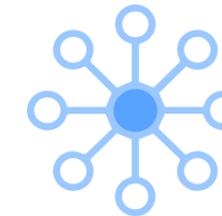
RESSOURCES HUMAINES

ACHATS RESPONSABLES

ENVIRONNEMENT

A chacun est attribué un volet « éthique » et « droits humains ».

Déploiement



EN INTERNE

Le Code éthique du Groupe Vipp est complété de deux types de documents permettant à chacun de comprendre son rôle et d'appliquer les principes à travers ses missions :

- Le **Guide pratique de l'éthique au sein du Groupe Vipp**. Ce guide détaille les modalités d'application et donne des exemples de mise en situation.
- Des **codes de conduite** précisent les implications de nos engagements éthiques par pratique professionnelle.

Ces documents sont issus d'une réflexion collaborative menée avec les équipes du Groupe Vipp par métier. Chaque collaborateur est sensibilisé au contenu de ses documents et accompagné dans leur compréhension. Ils s'engagent en signant le code de conduite correspondant à leur métier.



EN EXTERNE

Le Code éthique du Groupe Vipp est accessible sur le site web du Groupe :

<https://www.vippinterstis.com/nos-engagements/code-ethique-du-groupe-vipp/>

Il est diffusé directement à nos parties prenantes par leurs contacts privilégiés internes.



Dispositifs de signalement

Les modalités de signalement interne sont communiquées dans le guide et les codes pratiques et via les modules et actions de sensibilisation des équipes.

Les contacts externes effectuent un signalement en adressant un mail à :

rse_contact@vippinterstis.com

Le Groupe Vipp s'engage à diligenter une enquête pour tout signalement et à préserver l'anonymat du lanceur d'alerte dès lors que celui-ci en exprime le souhait. Aucun salarié ne saurait être sanctionné pour un signalement réalisé de manière désintéressée et de bonne foi.

interstis
1er centre d'appels
international d'Afrique
subsaharienne



Groupe
Vipp

interstis – 11, boulevard Brune – 75682 Paris cedex 14
www.vippinterstis.com - Tél. : 01 53 00 41 57
SAS au Capital de 50 000 € - Siret : 528 848 807 00020 - APE : 8220Z