

Rapport RSE

Interstis – Groupe Vipp

2023

du 01/01/2022 au 31/12/2022

A large, detailed photograph of an African elephant standing in a savanna. The elephant is the central focus, facing forward with its trunk slightly curved. Its large, reddish-brown ears are spread out. The background shows a sunset or sunrise sky with warm orange and blue tones, and dark silhouettes of grass in the foreground.

1^{er} centre d'appels international d'Afrique subsaharienne
Paris – Cotonou – Kigali – Lomé – Yaoundé

Renouvellement de soutien au Global Compact des Nations Unies



“

À nos parties prenantes,

Je suis heureux de confirmer que le Groupe Vipp, à travers ses filiales Interstis, réaffirme son soutien aux Dix principes du Pacte mondial des Nations Unies dans les domaines des droits de l'homme, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Dans ce rapport ainsi que dans notre communication annuelle sur le progrès publiée sur le site du Global Compact, nous souhaitons communiquer nos efforts continus pour intégrer les Dix principes dans notre stratégie d'entreprise, notre culture et nos opérations quotidiennes, et contribuer aux objectifs des Nations Unies, en particulier aux objectifs de développement durable.

”

Cordialement,

Charles-Emmanuel Berc
Président – Interstis, Groupe Vipp

Engagements formalisés

- Politique RSE du Groupe Vipp
- Code éthique Groupe Vipp
- Charte Achats Responsables Groupe Vipp
- Bilan carbone 2022

Les 10 principes du Global Compact des Nations Unies

Vipp Interstis soutient les 10 principes du Global Compact des Nations Unies

Droits de l'Homme

1. Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.
2. Veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'Homme.

Normes internationales du travail

3. Respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.
4. Contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.
5. Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.
6. Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi.

Environnement

7. Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement.
8. Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.
9. Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Lutte contre la corruption

10. Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Périmètre & activités Vipp Interstis - 2022

Le périmètre comprend les filiales Interstis du Groupe Vipp :

- Interstis
- Interstis Bénin,
- Interstis Cameroun,
- Interstis Rwanda,
- Interstis Togo

Nos activités :

- Gestion de la relation client
- BPO

Périmètre législatif :

Le Groupe Vipp n'est **pas tenu à la publication de reportings en matière de développement durable (DPEF)**. Nos bilans sont réalisés dans le cadre d'une **démarche volontaire** et non certifiés par des organismes externes hors :

- l'évaluation annuelle Ecovadis (page 7),
- La certification « Best place to work » (page 42).



En 2022

2053

Effectif global
moyenne sur
l'année 2022

33,4 M

Volume de
contacts traités

+ 5 %

CA

Nos parties prenantes et leurs attentes

Collaborateurs

Fidéliser & motiver

Assurer un cadre de travail propice au bien-être et au développement personnel et professionnel, sain et sécurisé.
Garantir une rémunération transparente et régulière.

Clients

Satisfaire & rassurer

Accompagner leur développement et nous intégrer dans leur dispositif de relation client dans le respect de leurs valeurs, besoins et contraintes.
Garantir des prestations à un niveau d'excellence opérationnelle, innovantes, sécurisées et exemptes de rupture de charge.

Prestataires / fournisseurs

Dialoguer & sécuriser

Développer des relations pérennes basées sur la confiance.
Garantir la loyauté des pratiques et les conditions de paiement.

Partenaires

Construire & participer

Accompagner les évolutions et les contextes locaux à travers des actions internes au Groupe Vipp et / ou externes et locales.

Qui sont nos partenaires :

Apiex (Agence de Promotion des Investissements et des Exportations du Bénin), les structures institutionnelles et ministérielles des gouvernements des pays dans lesquels nous sommes implantés, les bénéficiaires du fonds de dotation *Vipp Fund*.

Gouvernance RSE

Les politiques et chartes du Groupe Vipp s'appliquent à toutes les filiales Interstis France / Afrique.

Comité de Direction RSE

2 à 3 fois par an

Impulse et / ou valide les actions

Groupes de travail

2 à 4 fois par an

Identifient et proposent les actions / plans d'actions / indicateurs

Composition :

- Le Président du Groupe Vipp (validation)

Cadres dirigeants

- Directeur de Production Afrique
- Directeur des Ressources Humaines
- Directeur Logistique
- Directeur des Programmes

Autres

- Chef de département qualité
- Responsable RSE

4 groupes de travail

- RH & droits humains
- Achats Responsables
- Éthique
- Environnement

Actions phares 2022

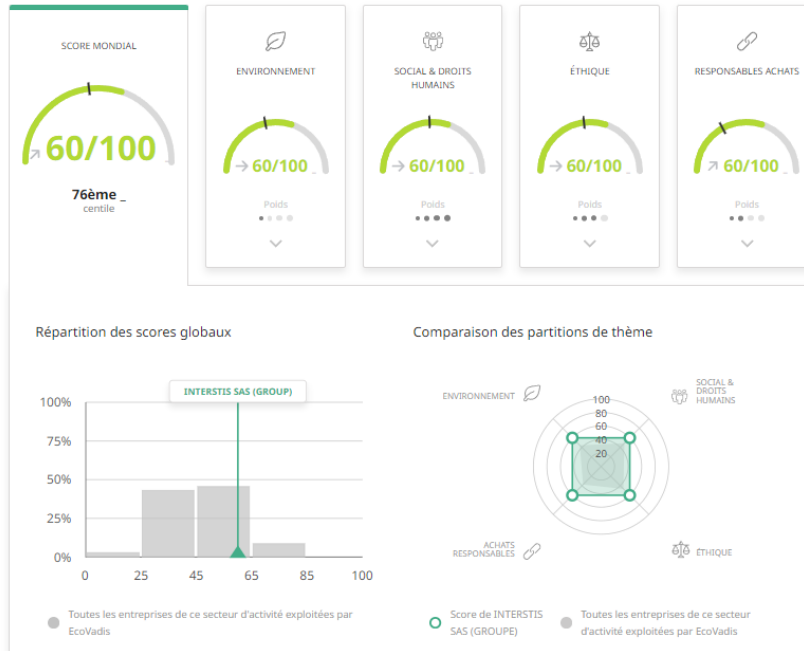
- **Ateliers** : « Promotion de la place des femmes dans les fonctions de management »
- **Santé** : Prendre soin de sa santé
- **Environnement** : actions pour allonger la durée de vie du matériel et des équipements, réduction de la consommation d'énergie

Audit externe RSE - Ecovadis (septembre 2023)

Des résultats en progression constante



+ 25
2020 / 2023



Score global

INTERSTIS SAS (GROUP) fait partie du top 16% des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité des centres d'appel.

Environnement

INTERSTIS SAS (GROUP) fait partie du top 25% des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité des centres d'appel.

Achats Responsables

INTERSTIS SAS (GROUP) fait partie du top 7% des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité des centres d'appel.

Contribution aux ODD

Nos actions contribuent à l'atteinte des ODD suivants :



Sommaire













1. Le Groupe Vipp - Interstis
2. Nos engagements RSE
3. Droits humains
4. Normes internationales du travail
5. Éthique & lutte contre la corruption
6. Environnement
7. Perspectives

1. Le Groupe Vipp Interstis



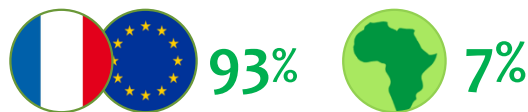
Notre métier – le BPO & le traitement de la relation clients

Prestations

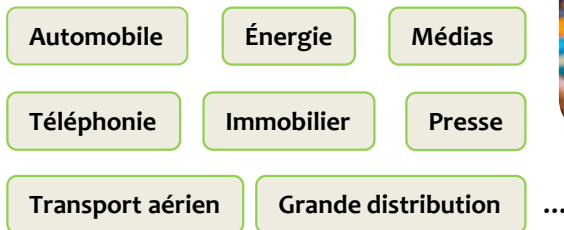
-  ○ Back office
-  ○ Digitalisation
-  ○ Traitement documentaire
-  ○ Service client
-  ○ Modération
-  ○ Réseaux sociaux
-  ○ Acquisition
-  ○ Fidélisation
-  ○ Rétention
-  ○ Codage
-  ○ Développements IT
-  ○ BPO augmenté

Clients

Origine



Secteurs d'activité



33,4 M

de contacts
traités en 2022

Multimédia

Multilingue

Français
Anglais
Langues locales



Fidélisation
13,79%

Prise de RV
9,86%

15,09%
Service
Clients

61,26%
vente

Données 2022 par typologies de traitements



Nos implantations

Sites de Production

France

Paris

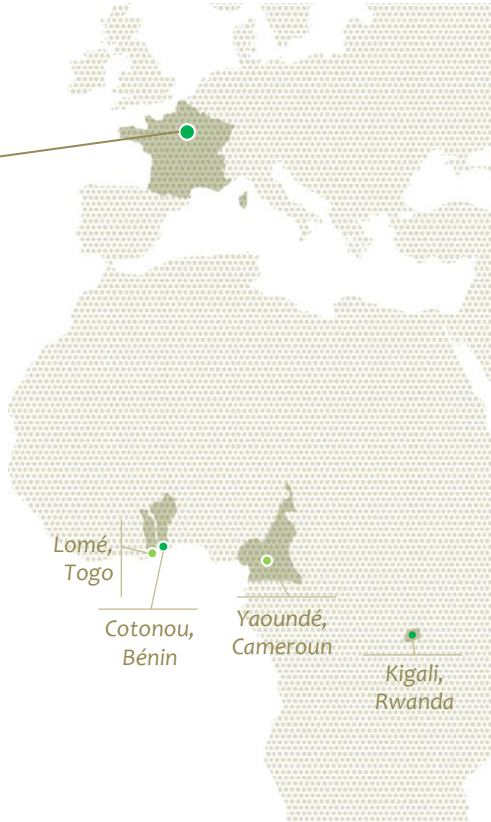
14^{ème} arrondissement
Ouverture 2010



11,5 collaborateurs
effectif moyen 2022

Paris :

Accompagnement
des clients français
et européens



Bénin

Cotonou

Quartier Ganhi
Ouverture 2018



906
effectif moyen 2022

Cameroun

Yaoundé

Quartier Bastos
Ouverture 2011



893
effectif moyen 2022

Rwanda

Kigali

Quartier Kacyiru
Ouverture 2021



27
effectif moyen 2022

Togo

Lomé

Quartier Adidogome
Ouverture 2020



216
effectif moyen 2022

4
sites de
production

Multilingues

- Français
- Anglais
- Langues locales





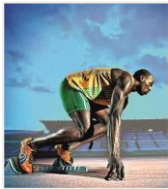
Nos valeurs

Notre soutien aux 10 principes du Global Compact des Nations Unies prolonge nos 10 valeurs fondatrices



créativité

Je suis curieux et me remets en question dans l'ambition de réaliser quelque chose de nouveau



détermination

Je suis résolu à progresser pour devenir le meilleur



éco responsabilité

Je limite mon impact sur l'environnement pour préserver la planète laissée à nos enfants



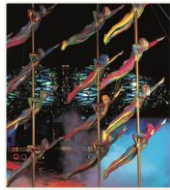
honnêteté

Je parle et j'agis en toute sincérité, pour construire des relations de confiance



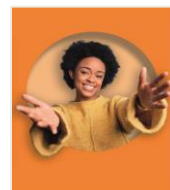
égalité

J'applique les mêmes règles à tous



équité

J'adopte une attitude juste envers chacun



générosité

Je m'intéresse et je me dévoue à aider autrui ; servir, c'est mon ADN



humilité

Je fais preuve de considération à l'égard de chacun et je m'engage dans l'échange en toute modestie



loyauté

Je suis transparent et fidèle à mes engagements pour mériter la confiance



responsabilité

Je mène à bien mes missions avec rigueur et engagement, dans l'éthique de mon métier



Notre politique RSE

Une politique RSE formalisée, initiée dès la création du Groupe Vipp



Politique RSE
du
Groupe Vipp

Code éthique
Groupe Vipp

Charte achats
responsables
Groupe Vipp

Charte
informatique
Groupe Vipp

Signataire du
Global
Compact des
Nations Unies

Disponibles sur notre site : <https://www.vippinterstis.com/nos-engagements/>

Sponsoring & soutien local



Actions pour le développement local

Le Groupe Vipp sponsorise régulièrement des actions de développement local, en lien avec la vie culturelle / sociale / économique du pays.

- **2022** : ouverture de HIGHFIVE University, 1^{ère} école de codage du Groupe à Cotonou, Bénin
- **2022 – 2023 – 2024** : Le Groupe Vipp participe au projet de reboisement de la plage de Cotonou, via une contribution financière pour la plantation et l'entretien de 1 574 plants de cocotiers royaux sur 9,6 ha sur une période de 3 ans (voir page 14).
- **2021** : soutien à la création d'une activité économique créée par un ancien salarié
Création du restaurant collectif dédié aux collaborateurs Interstis Cameroun, matérialisé par une avance de fonds permettant le démarrage de l'activité, l'abondement de l'entreprise dans le coût d'un repas collaborateur (80% pris en charge) et la garantie d'une clientèle régulière.
- **2020** : engagement humanitaire sous la forme de don en numéraire au Gouvernement de la République du Bénin pour lutter contre la Covid-19
- **2016 et 2019** : Organisation de concours de créateurs pour le design d'un motif du pagne d'entreprise Interstis et édition locale du tissu pagne.
- **2014** : Forum des métiers de la mode et du design au Cameroun
 - Sponsoring de la manifestation et prise en charge de l'édition du livre collector de l'évènement.
- **De 2012 à 2019** : SARCCA - sponsoring du Salon Africain de la Relation Client et des Centres d'Appels.

Projet 2023

Ouverture de l'école
de codage HIGHFIVE
University Lomé,
Togo

« Vipp Fund » - Le fonds de dotation du Groupe Vipp



Depuis
2021

Vipp Fund a pour objet d'organiser, de participer ou de soutenir les actions en France et en Afrique en faveur de la dignité de l'homme au travail et du développement économique et social par la conduite de projets :



d'assistance à l'employabilité

d'amélioration de la santé

d'amélioration de l'éducation et de la formation

d'actions humanitaires ou sociales urgentes

Contributions

Soutien à l'entreprise adaptée Vipp & Philippe

Une entreprise qui contribue à la réinsertion professionnelle de travailleurs en situation de handicap. Créée en 2018, VIPP & Philippe est un centre de contacts multimédia situé à Anteuil (France). Il compte **80 collaborateurs dont 80% disposant d'une RQTH** (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé).



Reboisement de la plage de Fidjrossè, Cotonou

Participation financière sur 3 ans (2022 – 2023 – 2024) au projet mis en œuvre par la Direction Générale des eaux, forêts et chasse de la République du Bénin). Ce projet de stabilisation de l'écosystème a pour objectif de lutter contre l'érosion du littoral. Outre l'aspect écologique, il vise également à la protection de l'habitat et des conditions de vie des populations riveraines.



École de codage – HIGHFIVE University



depuis
Septembre
2022
À Cotonou, Bénin

Pour répondre à ses propres besoins, mais également offrir une nouvelle ligne de service en matière de services informatiques, Vipp crée une école de codage avec pour objectif de former des techniciens aux métiers du digital, selon des standards internationaux élevés.

HIGHFIVE University est ainsi née de cette volonté, et se déploiera progressivement dans chacun des pays où le groupe est présent.

HIGHFIVE University

- Recrutement des étudiants à Bac+2 sur tests d'aptitudes, pas de profil type requis.
- Une pédagogie active : 10 % de cours théoriques / 90 % de pratique individuelle et collective. Des contenus « hardskills » et « softskills ».
- Un suivi individuel, un contrôle des acquis permanents et des exigences d'assiduité.
- La gratuité pour les étudiants : les frais de scolarité sont pris en charge par l'entreprise maître de stage.

Durée de la
formation :
2 ans

Acquisition de
**compétences
techniques et
comportemen-
tales**

Une quinzaine de
langages
informatiques

2. Engagements – extraits de notre Politique RSE



Les 5 axes prioritaires de notre politique RSE

Garantir un salaire équitabel et régulier

Stabiliser nos ressources humaines pour stabiliser les revenus de nos collaborateurs et de leurs familles. Nous les recrutons sur la base de CDI ou CDD de deux ans. Nous nous engageons sur un versement des salaires à date régulière.

Former & transmettre

L'acquisition et la mise à jour constante de compétences est le prérequis à l'évolution professionnelle. Au-delà des savoir-faire de notre métier, nous nous attachons à transmettre à nos collaborateurs des savoir-être transposables dans une évolution professionnelle.

Garantir l'égalité des chances

En recrutement externe, interne, comme en management, les actions de nos collaborateurs sont cadrées par des processus axés sur la bienveillance, le respect de chaque individu et une application équitabel des règles.

Assurer nos missions dans une vision éthique

Diffusion de nos engagements éthiques et formation à la déontologie de notre métier, particulièrement en matière de protection des informations clients et des données personnelles.

Nous mobiliser pour l'environnement

Une attention croissante à notre empreinte carbone par le suivi de nos consommations d'énergie et ressources diverses, et l'optimisation de la gestion de nos déchets – notamment électroniques.



Nos collaborateurs sont notre richesse

Engagements « Social & droits humains »



Interstis s'engage également dans le respect des principes relatifs aux **Droits de l'Homme, au Droit du Travail fondamentaux conformément à la déclaration de l'OIT**, et pour l'amélioration continue des conditions de travail des employés, notamment sur le plan de la diversité et de la protection sociale :

- 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.



Inclure nos missions dans une vision d'économie responsable

Engagements « Éthique »

Envisager nos relations commerciales dans la durée à travers des approches favorisant la fidélisation et la sécurisation des prestations

Agir en tout point selon les législations et dans le respect de la libre concurrence, avec déontologie

Préserver la confidentialité et la sécurité des données et des informations qui nous sont confiées et respecter nos engagements contractuels, avec loyauté et sincérité

Lutter contre la corruption sous toutes ses formes

Inciter nos fournisseurs à mettre en œuvre une démarche RSE



Créer de la valeur en minimisant nos impacts environnementaux

Engagements « Environnement »

Optimiser la gestion des ressources énergétiques par la maîtrise de notre consommation

Promouvoir une gestion responsable des ressources en eau par la maîtrise des consommations et la production de rejets moins polluants

Minimiser notre empreinte carbone liée aux transports par la recherche de produits locaux et la minimisation de nos déplacements aériens

Atténuer notre flux de déchets par la recherche de produits à caractéristiques écologiques et rechercher des solutions de gestion des déchets appropriées

Intégrer des critères environnementaux dans nos politiques d'achats responsables

Solliciter nos fournisseurs dans l'identification de produits ou solutions éco-responsables

Respecter les lois environnementales locales et internationales

3. Droits humains & bien-être



Contribuer à l'émergence d'une classe moyenne stable dans nos pays d'implantation

Stabilité – Privilégier les CDI ou les contrats de longue durée (CDD de 2 ans)

Nos recrutements démarrent par un stage - période d'essai de 2 mois - suivis d'un CDI ou d'un CDD de deux ans. Le poids des stagiaires (les stages de 2 mois font office de période d'essai) est lié à la maturité d'un site et à notre contexte commercial. Le CDD de deux ans concerne les contrats Cameroun (et tend à se généraliser) et les managers expatriés d'un pays africain vers un autre.

Le CDD de deux ans permet de libérer un collaborateur sans contrainte de part et d'autre.

La signature d'un CDI est proposée aux collaborateurs bénéficiant d'une mobilité interne ou aux conseillers toujours présents en fin de CDD.

Conditions d'embauche :

- plus de 18 ans

Des contrats d'exclusivité :

- être libre de tout engagement professionnel,
- ne pas poursuivre de formation universitaire,
- ne pas exercer d'activité professionnelle parallèle

80 %

de CDI

16 % CDD de 2 ans

4 % stagiaires

Des situations diverses qui génèrent des abandons de poste (pratiqués localement en lieu et place des démissions) et des départs (24 % des recrutés nous quittent la 1^{ère} année) que nous devons apprivoiser pour optimiser la gestion des ressources humaines et la maîtrise de la planification due à nos clients.

- Des recrutements de jeunes diplômés de tous horizons, se réorientant dès que possible vers un emploi dans la lignée de leurs études.
- Des hiérarchies courtes ne permettent pas à tous une projection vers un poste de management ou de support, générant un essoufflement rapide sur la fonction de téléconseiller.
- Des difficultés de vie personnelles et le poids des traditions qui ramènent les collaborateurs vers le noyau familiale (familles éloignées, en difficulté matériel ou malades...).

Salaire décent et lutte contre la pauvreté



Une grille salariale groupe, conforme aux réglementations locales (codes du travail / conventions collectives)

et supérieure aux minima locaux.

Salaire de base

- + Prime de productivité
- + Prime de performance

Conditions de rémunération

La rémunération de base d'un téléconseiller est homogénéisée pour tous les pays pour être équivalente au salaire d'un employé bancaire local, et complétée, par des primes fixes et sur objectifs.

Les **heures supplémentaires, heures de nuit, les dimanches et les jours fériés** travaillés sont valorisés selon les législations locales.

Autres primes et avantages :

- Prime de transport pour chaque jour travaillé pour tous,
- 13^{ème} mois en fin d'année calendaire (à partir de 1 an d'ancienneté),
- Prime d'ancienneté et jours de congés supplémentaires selon les barèmes des conventions collectives locales.

Régularité de la rémunération

Versée mensuellement, par virement, avant le 5 du mois suivant.

Protection sociale

Inscription systématique des salariés aux organismes de protection sociale : risques professionnels (*accident de trajet / travail, maladie professionnelle...*), prestations familiales (*maternité, allocations familiales...*), pensions et retraites.

Indemnités journalières des arrêts maladie

versées par l'entreprise, et calculées sur le salaire de base du salarié.

Un salaire de base fixe supérieur aux minimums légaux de

200 %

à

355 %

Des indemnités de stages

égales ou supérieures aux minimums légaux jusqu'à

129 %

Salaire variable / autres primes

Jusqu'à

300 %
du salaire de base

100 %

Des collaborateurs inscrits aux organismes locaux de protection sociale

Place des femmes dans l'entreprise



Égalité de traitement femmes / hommes dans le recrutement

Un recrutement plutôt féminin : un % de femmes dans l'entreprise supérieur au % de candidatures « femme » reçues.

	Global	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo
% de femmes dans l'entreprise	50 %	41 %	60 %	59 %	47 %
% de candidatures « femmes »	44 %	42 %	57 %	51 %	45 %

Répartition femmes / hommes par niveaux d'études

Hormis au Rwanda, des femmes globalement plus diplômées.

	Niveau d'étude >= à bac +3				
Femmes	62 %	64 %	62 %	50 %	58 %
Hommes	58 %	60 %	54 %	100 %	55 %

Écart salarial moyen non ajusté entre les genres

Méthodologie : $[(\text{salaires horaires bruts moyens hommes} - \text{salaires horaires bruts moyens femmes}) / \text{salaires horaires bruts moyens hommes}] * 100$

11 %	14 %	19 %	23 %	6 %
------	------	------	------	-----

Évolution

	2021	2022
Management	33,5 %	29,3 %
Middle management	36,5 %	42,7 %
Top Management	33,3 %	36,6 %
TOUS	34,2 %	34,6 %

Représentativité des femmes à des postes de management

Compte tenu des principes d'organisation liés à notre activités (notamment les horaires de travail), la place des femmes dans les postes de management progresse faiblement, malgré les actions mises en œuvre (voir page 26).

% de femmes aux postes de management

Management	29,3 %	25 %	41 %	0 %	7 %
Middle management	42,7 %	35 %	48 %		50 %
Top Management	36,6 %	La plupart des top managers assurent leur fonction de manière transverse sur tous les pays			

Place des femmes dans l'entreprise



La crèche d'entreprise – Interstis Bénin



Égalité des chances femmes / hommes

Ouverte en septembre 2021, La Crèche est exclusivement réservée à l'usage des salariées d'Interstis Bénin. Située dans nos locaux, elle accueille 25 enfants de 2 mois à 3 ans sur des jours et horaires adaptés aux planifications des mamans. La charge financière est prise en grande partie par l'entreprise.

Au-delà d'apporter une solution pérenne et sécurisée pour la garde des enfants, le projet a vocation à libérer les collaboratrices du poids de la garde ou de son organisation, frein non négligeable dans leur projection en évolution interne.



25

enfants

9

animatrices
diplômées

Équipe soutien

*Médecin
d'entreprise,
Chef cuisinier,
personnel de
nettoyage*

Un règlement
Intérieur

Un code de
conduite

Un guide pratique

Ateliers « promotion de la place des femmes »

Groupe de travail

Droits humains :
Promotion de la
place des femmes
dans l'entreprise

Partage d'expériences et prise de conscience

Ateliers menés par l'un des groupes de travail visant à :

- Susciter l'intérêt des femmes de l'entreprise pour se réaliser en évoluant vers des postes de management,
- Les amener à prendre confiance en elles (se valoriser et prendre conscience de leurs capacités),
- A prendre conscience de leur poids financier au sein du ménage et / ou du besoin d'autonomie financière,
- Transmettre des conseils pratiques pour allier vie privée et vie personnelle.

Ateliers présentiels

*Relayés sur les outils de
communication interne*

*Identification de la bibliographie
disponible au sein des
bibliothèques de chaque site*



Accès aux soins

Des dispositifs d'accès aux soins de formes différentes selon les contextes locaux

Centres médicaux & pharmacies intégrés

Consultations gratuites dans les centres médicaux de **Yaoundé** et **Cotonou** (situés dans les locaux de l'entreprise), assurées par un médecin généraliste salarié également médecin du travail assisté d'un infirmier.

Les centres disposent d'une pharmacie où les collaborateurs bénéficient de médicaments à prix coûtant, distribués selon les prescriptions des médecins d'entreprise.

18 221
Consultations

6 246
Prescriptions

Pathologies les plus représentées en 2022 :

	Bénin	Cameroun
Sphère ORL	14,9 %	23,4 %
Paludisme	11,2 %	12,3 %
Salmonellose	1,6 %	12,3 %
Diarrhée aiguë	2,3 %	11,0 %
Céphalée	10,4 %	9 %
Pathologie gastrique	4,4 %	10,2 %

Prévention & détection

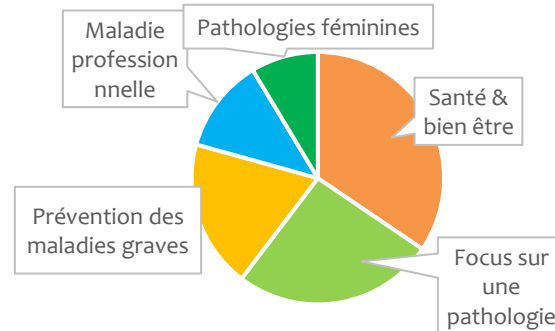
Un module de sensibilisation « Santé au travail » dispensé à tous les collaborateurs en Formation Initiale (par le médecin ou l'infirmier) présente les risques métier et les gestes à adopter au quotidien.

Les **médecins publient sur le réseau social interne des recommandations et informations**, et répondent aux questions des collaborateurs.

Interstis Cameroun a participé en 2021 à une **enquête nationale relative à des maladies endémiques** organisée par le GICAM (Groupement inter-patronal du Cameroun).



Thématiques des publications des médecins en 2022 :



58
Publications en 2022

Accès aux soins - Actions en suspend



Un « parcours optique » pour l'accès aux corrections visuelles (Interstis Cameroun)

L'action perdue au cas par cas depuis 2022.

2021 - Faciliter l'accès à des corrections visuelles dans le cadre de partenariats avec un ophtalmologue et un opticien en 2021, gérés et suivis par le médecin du travail Interstis Cameroun.

Prêt lunettes

La délivrance d'une ordonnance conditionne l'obtention d'un prêt interne pour l'achat de verres correcteurs sous certaines conditions.



168

consultations

92

prêts accordés par l'entreprise

Covid-19

764

Collaborateurs
béninois
vaccinés

Août 2021 - vaccination collective – Interstis Bénin

Initiation et organisation dans nos locaux d'une opération de vaccination collective de nos équipes sur 3 jours, en étroite partenariat avec le Ministère de la Santé et l'APIEx (agence de promotion des Investissements du Bénin).

Masques et distanciation - Subvention de masques lavables et port obligatoire pour tous.

Dépistage obligatoire - Managers amenés à côtoyer un grand nombre de collaborateurs et / ou à se déplacer d'un pays à un autre.





Lutte contre le bruit

Séparateurs

Les postes de production sont organisés en travées, isolées par des matériaux locaux.

Sensibilisation – journée lutte contre le bruit

Des journées d'animation / sensibilisation au bruit sont organisées chaque année pour acquisition de réflexes de baisse du volume sonore.

Casques audio

Nos équipes de production portent un casque audio la majorité de leur temps de travail. Pour préserver leur santé, et notamment leur audition, ils sont tous équipés de casques Axtel ou Jabra sélectionnés pour limiter l'exposition au bruit et être supportés sur de longues périodes.

Ils sont certifiés conformes à la directive européenne 2003/10/EC, à la norme EN50332-2 :2013 et aux normes ISO 1999/1990 ; ISO 11904-2 :2004

Faux plafonds absorbeurs de bruit



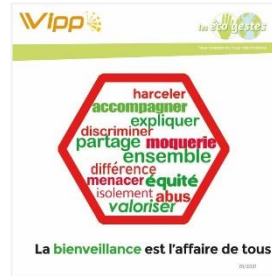
Lutte contre le harcèlement & la discrimination



Des process internes fondés sur des principes de bienveillance

Formation & sensibilisation

L'ensemble des collaborateurs, avec un focus pour les managers, est sensibilisé à la surveillance et l'application des principes de bienveillance : rappel systématique des attendus et des sanctions encourues dans les procédures et affichage dans les locaux.



Protection contre le harcèlement & la discrimination

Le Groupe Vipp s'attache à fournir un environnement de travail exempt de toute forme de harcèlement, moral ou sexuel, discrimination, comportement violent ou offensant, de nature à créer un climat hostile ou intimidant. Tout fait avéré est passible de sanction.

Modalités d'alerte interne

Les collaborateurs sont invités à alerter l'entreprise s'ils sont victimes ou témoins de faits de harcèlement, discrimination, tentative de corruption au sein de l'entreprise. 3 alternatives pour cela leur sont proposées dont une préservant en totalité leur anonymat s'ils le souhaitent :

Une boîte à suggestions
dépouillée
chaque semaine
par les DP ou la
RH

La voie
hiérarchique :
alerter son N+1

Prise de contact
directe avec le
DRH, en face à
face ou via un
message privé
sur le réseau
social interne.

Prérequis pour lancer une enquête :

Une enquête ne peut être initiée que sur des faits circonstanciés (d'autant plus si le lanceur d'alerte a opté pour l'anonymat) : protagonistes, contexte, mots prononcés ou agissements, ou tout élément permettant de démarrer une enquête (date, lieu, témoins...).

Lutte contre le harcèlement & la discrimination



Sensibiliser, donner les clés pour identifier et lutter contre...

100%

des nouveaux recrutés

En Formation Initiale

La présentation du Groupe Vipp et de ses règles internes, transmise systématiquement à l'embauche, intègre un focus sur les principes fondamentaux des Droits de l'Homme et du Droit du Travail.

Ainsi, dès son entrée dans l'entreprise, chaque collaborateur est sensibilisé aux comportements non pertinents, qu'il leur est interdit d'adopter et qu'ils sont invités à signaler s'ils en sont témoin ou victime. **Les différents moyens de signalement en vigueur leur sont communiqués.**

Les grands principes et les règles en vigueur

Règlements intérieurs, Charte RSE & code éthique



Donner les clés pour comprendre et identifier



Informar des modalités d'alertes et des prérequis pour lancer une enquête.

Sensibilisation des managers et fonctions support

Les process internes et supports de formation des managers et équipes support sont systématiquement rédigés en tenant compte de l'application des règles de bienveillance et d'éthique. Ces documents décrivent les actions à mener ou les analyses à réaliser sur des aspects purement factuels.

Les Directions de Département veillent à la bonne transmission via des explications orales lors de toute évolution de procédure.

2023

Élaboration d'un guide pratique Vipp « Droits humains, éthique & environnement »

Consultation des équipes (ateliers collaboratifs) afin d'identifier leur compréhension des règles et leur apporter des réponses concrètes.



Adultes & petite enfance

353

Stagiaires
intégrés en 2022

La professionnalisation de jeunes diplômés

2 mois de professionnalisation préalables au recrutement. Les stagiaires acquièrent des savoir-faire et savoir être complémentaires aux études supérieures, clés de l'employabilité et de l'épanouissement professionnel, tous secteurs d'activité confondus. Tous ne sont pas recrutés en fin de période pour des raisons diverses (abandon, reprise d'étude, insuffisance de résultats...), mais tous en bénéficient.

Esprit d'analyse, argumentation, écoute professionnelle, gestion de relations commerciales, comprendre les attentes d'une entreprise, respecter des règles professionnelles et internes, s'inscrire dans un groupe de travail, gestion d'objectifs, manipulations d'outils informatiques variés...

La crèche (Bénin) : une éducation positive

Le projet pédagogique de la crèche s'inspire de l'éducation positive et créative, de l'apport des neurosciences et tient compte de l'environnement et de la culture locale. Les activités d'éveil et de soins participent au développement des enfants et les préparent à évoluer positivement dans le cadre d'un enseignement scolaire.

	Entrées en stage	Stages aboutis				
		Global	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo
2021	1860	1 415	633	434	98	250
2022	404	353	247	32	3	71

A noter : un ralentissement des recrutements en 2022 dû au ralentissement des activités de nos clients.

Les valeurs de La Crèche : respect, ouverture, empathie, créativité, expérimentation, autonomie, communication non violente et positive, inclusion des enfants atteints de handicaps, laïcité.

Alimentation : accès à des repas réguliers et sains



Adultes & petite enfance



Prendre un repas sain à proximité de son lieu de travail (Bénin, Cameroun)

La mise en place d'espaces de restauration collective dans les locaux de l'entreprise s'avérant impossible, nous avons opté pour un système de tickets restaurant répondant à deux objectifs :

- faciliter l'accès au repas de nos salariés à proximité immédiate des lieux de travail lors des jours travaillés,
- participer au coût du repas (80 % d'un ticket pris en charge par l'entreprise) et alléger la charge pour nos collaborateurs.

Une mise en œuvre dans le cadre de contrats négociés avec des cantines à proximité immédiate de nos bâtiments incluant un suivi sanitaire (visite de nos médecins du travail).

La crèche (Bénin) : conception des repas

Les repas sont pris en charge par La Crèche : les menus sont élaborés en concertation par la Responsable de la crèche, un chef cuisinier et le médecin d'entreprise. Ils sont préparés spécifiquement pour les besoins de La Crèche, à l'aide de produits frais, par un professionnel. Cette prise en charge nous assure de la qualité des conditions d'hygiène, de la fraîcheur et de la traçabilité des denrées alimentaires.

Bien-être



Cadre de travail

Développer une culture d'entreprise

Consolider notre attractivité

Intégrer un aspect ludique / développement personnel / partage de valeurs dans le cadre de travail

Activités sportives gratuites

Au sein de l'entreprise en matinée, soirée, dans l'après-midi (avant / après les horaires de production / durant les pauses) : cycling, body attack, body balance, zumba, body pump...

Ciné Vipp

Projection de films (Bénin) durant les heures de pause ou après les heures de production.

Bars à sommeil

Espaces de repos collectifs accessibles durant les pauses.

Journée d'animation ou d'activités partagées

Des animations mensuelles des équipes de production permettent aux collaborateurs d'aborder leur mission dans une vision collective et ludique.

Les activités partagées rassemblent quant à elles les collaborateurs d'un site à l'occasion d'évènements festifs.

Bibliothèques

Accessibles à tous les salariés

Gaming zones

Espaces de jeux équipés de PS5 (Bénin).





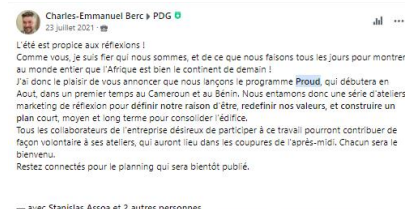
Promotion de la diversité

Des actions internes et externes

Avec nos implantations dans 4 pays africains, la diversité culturelle de nos collaborateurs est une richesse à préserver, étroitement liée à notre culture d'entreprise que nous valorisons et dont nous souhaitons faire prendre conscience à nos collaborateurs et à nos clients.

Le programme « Fiers » (Proud)

Des groupes de travail collaboratifs : tous les collaborateurs, quelle que soit leur fonction, sont invités à s'exprimer pour définir notre « pourquoi ? », redéfinir nos valeurs, alimenter nos guides pratiques... afin de prendre en compte la diversité des expériences et des points de vue.



— avec Stanislas Assou et 2 autres personnes.



4 commentaires Vu par 674 personnes

Partage culturel avec nos clients et prospects

Invitation de nos clients et prospects à la visite de l'exposition consacrée à la culture camerounaise au musée du Quai Branly (2022).



Le « pourquoi » du Groupe vipp défini par les équipes :

- 112 ateliers
- et 1700 participants

Journée d'animation « Vipp tribes »

Une journée d'animation sur tous les sites pour inciter nos équipes à partager des éléments de leur culture.



3. Normes internationales du travail



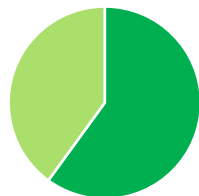
Nos équipes (en moyennes annuelles)



2 042 salariés

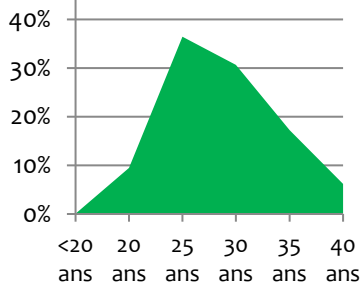


50 % Femmes | 50 % Hommes



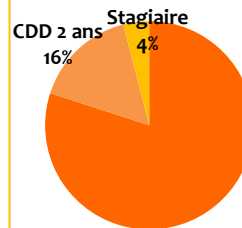
60 % recrutés à bac+3 et plus

Répartition par tranche d'âge
Moyenne : 29 ans et 11 mois



3,4 ans

Ancienneté moyenne



80% de CDI



Femmes à des postes de direction 36,6 %



Absentéisme 14,9 %



Turnover 25,7 %

Le turnover des centres de contact est très élevé. En France il se situe entre 20 et 30% contre 15% en moyenne nationale tous secteurs.

3 facteurs expliquent son poids :

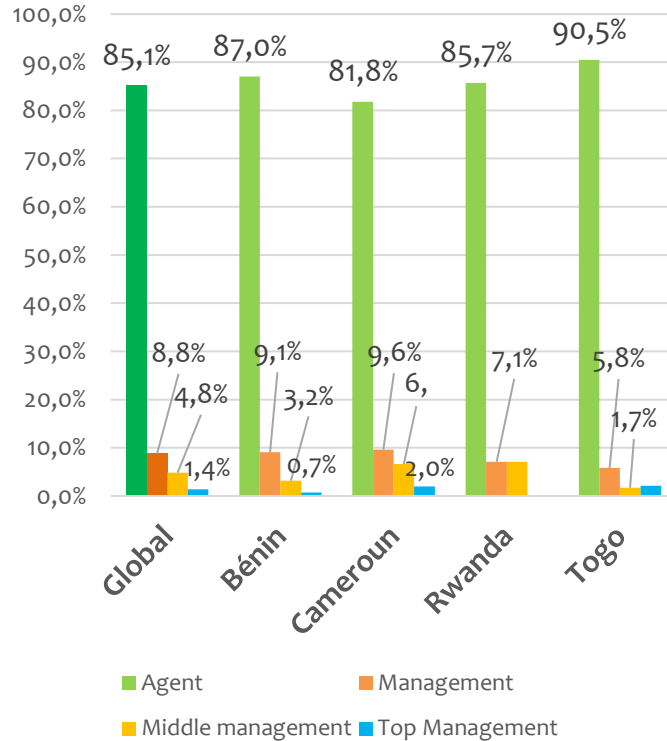
- La méthode de calcul d'un turnover exacerbe la donnée mécaniquement lors d'augmentation des effectifs.
- nos métiers et nos formations internes très opérationnelles jouent souvent un rôle de tremplin pour les jeunes diplômés,
- enfin, les contextes personnels (dont le poids de la famille) influencent les réorientations de choix de vie.



Répartition des salariés par strates hiérarchiques

Une population constituée à **85 % d'agents**

Un top management (1,4% de la population) partiellement mutualisé inter-sites



Répartition de la strate agent, par services

Agent	85,01%
Production	75,99%
Qualité	4,59%
Sécurité	1,87%
Entretien	1,12%
Crèche	0,48%
Logistique	0,32%
Data	0,27%
RH	0,16%
DAF	0,16%
Admin	0,05%

Répartition des strates management / middle management / top management, par services

Management	14,99%
Production	8,80%
Qualité	1,33%
Formation	1,23%
SI	0,96%
Direction de compte	0,80%
Admin	0,27%
Data	0,27%
Développement commercial	0,27%
Médical	0,21%
Direction Générale	0,21%
DAF	0,16%



Focus : turnover / absentéisme / départ à moins de 1 an

Absentéisme

Modalités de calcul :

nb heures planifiées non travaillées / nb heures planifiées * 100

Des chiffres importants au regard de ceux constatés en France :

quelques éléments de compréhension des contextes locaux notamment au regard de la santé

- Fragilité des systèmes de soin,
- Fragilité des systèmes d'assainissement (distribution / stagnation d'eau),
- Importance du climat sur les pathologies : très fortes chaleur et humidité,
- Présence de pathologies endémiques invalidantes : paludisme.

Voir les **pathologies les plus représentées** lors des consultations des médecins salariés en page 25.

Voir slide suivante : actions relatives à la santé et aux arrêts de travail

	Global	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo
Turnover					
2021	37,3 %	34 %	26 %	258 %	420 %
2022	25,7 %	34 %	19 %	77 %	16 %
Absentéisme					
2020	5,93 %	3,93 %	7,98 %	-	2,35 %
2021	15,6 %	15 %	17 %	13 %	5 %
2022	14,9 %	12,3 %	18,4 %	11,8 %	14,1 %
Taux de départ à moins de 1 an					
2020	41 %	42 %	40 %	-	-
2021	24 %	24 %	27 %	-	21 %
2022	42 %	44 %	50 %	73 %	44 %



Actions relatives à l'amélioration de la santé

Les statistiques & bilans des médecins du travail

Les médecins du travail documentent mensuellement les motifs de consultation analysés régulièrement avec la DRH pour rechercher notamment les leviers internes d'amélioration et mettre en place les actions correspondantes.

Nos actions sur les trois grands motifs de consultation :

Sphère ORL

Sensibilisation individuelle lors des consultations et publications sur le réseau social Groupe Vipp de rappels :

- « La bonne utilisation des casques audio professionnel »
- « comment prendre soin de... sa voix, ses oreilles, ses yeux, sa gorge... »

Des casques audio conformes aux normes EN50332-2 :2013, ISO 1999/1990, ISO 11904-2 :2004

Paludisme

Sensibilisation et détection individuelle :

- Détection des cas nécessitant une consultation hospitalière.
- publications de conseils domestiques sur le réseau social de type « usage des moustiquaires »

Actions menées sur les arrêts maladie

Des arrêts maladie généralement de très courte durée qui proviennent pour partie d'une fatigue accumulée par les salariés demandeurs du paiement de leurs congés payés.

Les managers ont donc été sensibilisés au rôle des congés payés, et à inciter leurs collaborateurs à prendre effectivement ces journées.

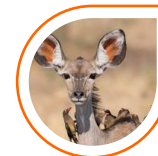
Pathologies gastriques

Sensibilisation individuelle et publications de rappels :

- Rappel des gestes de base « lavage des mains »

Recherche et contrôles internes :

- Qualité de l'eau des bonbonnes délivrées sur les sites,
- Efficacité du nettoyage des surfaces sur les sites (ex. : poignées de portes, boutons d'activation des bonbonnes...)



Santé & sécurité au travail

Suivi des maladies professionnelles

Les trois grandes typologies de maladies professionnelles liées à notre activité sont : les troubles musculo squelettiques (TMS), la sphère ORL (yeux / voix / gorge / oreilles) et le stress.

Elles sont majoritairement apurées au fur et à mesure par le soin. Les médecins du travail suivent les cas détectés en lien avec le service RH qui prend le relais administratif : un cas non soigné, sans possibilité de mobilité interne, donne lieu à un licenciement pour cause de « Maladie Professionnelle ».

Nombre de cas suivis par mois et par pays

2022	Janv.	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Bénin	73	72	108	68	79	62	32	56	41	40	36	56
Cameroun	5	4	3	0	5	8	13	17	16	25	24	18

Répartition des maladies professionnelles par sphère médicale, par pays

	Bénin	Cameroun
Voix	34%	6%
Oreilles	19%	84%
Yeux	36%	0%
TMS	11%	10%

Visites médicales

Les médecins réalisent les visites obligatoires (embauche, reprise du travail, visites systématiques) et valident les indispositions et arrêts de travail.

		Bénin	Cameroun
Arrêts de travail	Maladie	800	3063
	Indisposition	1799	2271
	Maternité	37	30
	Covid-19	4	9
Visites médicales obligatoires réalisées	Embauche	204	34
	Apte		139
	Apte avec suivi		59
	Inapte		6
	Reprise de travail	45	36
	Maternité		32
	Plus de 3 semaines		9
	Retour maladie pro		0
	Reprise - Covid-19		4
	Visites systématiques	0	102
Surveillance médicale	1 689	309	
Accidents enregistrés	Accidents	87	27
	Trajet		87
	Travail		0



Santé & sécurité au travail / harcèlement & discrimination

Analyse accidents du travail

Fréquence
0,26
(Nb accidents enregistrables / nb heures travaillées) x 1 000 000

Taux
0,00037
(Nb accidents enregistrables / nb total de salariés)

Accidents du travail / de trajets

Les accidents du travail et / ou de trajet sont pris en charge par les médecins salariés, en coordination avec la DRH, qui effectue les déclarations afférentes dès lors qu'une suite à donner est identifiée.

2022	Global	Béni n	Camerou n	Rwanda	Togo
------	--------	--------	-----------	--------	------

Nb d'accidents de trajet

Sans suite	22	87	22	0	0
Déclaré	91	-	4	0	0

Accident du travail

Sans suite	0	-	0	0	0
Déclaré	1	-	1	0	0

Comportement non éthique / discrimination / harcèlement

Les cas signalés sont pris en charge par le DRH groupe qui diligente une enquête.

Sur les 3 cas signalés en 2022 et après enquête :

- 2 erreurs de manipulation de l'intranet groupe,
- 1 cas de harcèlement et comportement non éthique ayant donné lieu à un licenciement.

	Global	Béni n	Cameroun	Rwanda	Togo
Signalements et enquêtes menées					
Éthique	1	-	-	1	0
Discrimination	1	-	1	0	0
Harcèlement	2	-	1	1	0
Licenciement					
Éthique & harcèlement	1	-	-	1	0

Avantages sociaux



Centres médicaux & pharmacies intégrées (Bénin, Cameroun)

Consultations gratuites pour les salariés et médicaments à prix coûtant.

Prime de transport

La prime de transport, obligatoire au Cameroun, a été généralisée à tous les pays, sur un montant équivalent, pour faire bénéficier l'ensemble des collaborateurs des mêmes droits.

Restauration collective (Bénin, Cameroun)

L'entreprise abonde à hauteur de 80% sur le prix d'un ticket donnant accès à un plat du jour. Les tickets restaurant sont attribués à tous les collaborateurs non cadre.

Crèche d'entreprise (Bénin)

au sein de nos locaux, pouvant accueillir 25 enfants de 2 mois à 3 ans, réservée exclusivement aux collaboratrices de l'entreprise. La charge financière est prise en grande partie par l'entreprise.

% de salariés couverts par des avantages sociaux

	Global	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo
13 ^{ème} mois*	100%	100%	100%	100%	100%
Prime de transport	100%	100%	100%	100%	100%
Abondement restauration	86%	98%	97%	-	-
Parcours optique **	1%	-	2%	-	-
Activités sportives	99%	100%	100%	-	100%
Autres loisirs (bibliothèques, jeux vidéo)	88%	100%	100%		

* Sous réserve d'avoir 1 an d'ancienneté à la date du calcul du 13ème mois

** accessible à tous les salariés Cameroun : le chiffre est basé sur le nombre de collaborateurs ayant bénéficié du parcours en 2022



Dialogue social



Délégués du personnel

Cameroun : renouvellement des délégués du personnel.

Bénin : élections 2022.

Règlements intérieurs & conventions collectives

Les filiales Interstis respectent les législations locales, Codes du travail et conventions collectives de chacun de ses pays d'implantation. Ces législations se traduisent dans les Règlements Intérieurs homogénéisés pour chaque pays.

Leadership de la Direction Générale

La Direction Générale s'attache à communiquer régulièrement à l'ensemble des équipes une vision sur la stratégie et le développement de l'entreprise.

Workplace, le réseau social interne

Chaque salarié, après la période de stage (également période d'essai), dispose d'un compte nominatif.

Les publications de la Direction, des différentes directions (Production, Recrutement / Formation, DRH, DAF, Maintenance & Sécurité, Communication) et des Médecins du travail sont systématiquement visibles par tous les collaborateurs.

Les salariés peuvent y poser des questions ou y poster des suggestions.

88 %

Des effectifs
Groupe représentés
par des DP

Séminaire annuel
avec les Chefs de
Services

Tout au long de
l'année sur le
réseau social
interne lors
d'évènements



Dialogue social



La boîte à suggestion participe du dialogue social

Enquêtes internes

Une enquête de satisfaction des salariés est réalisée deux à trois fois par an autour de 10 thématiques. Chacune donne lieu à une restitution et un comparatif sur l'enquête précédente permettant de visualiser les évolutions de la perception de l'entreprise par les salariés. Les résultats sont publiés sur le réseau social interne.

Des plans d'actions sont dégagés par les Directeurs / responsables de services concernés, à partir des analyses de leur activité.

2022	Mars	Juil.	Nov.
1- A votre avis, l'image de votre plateau par le reste des collaborateurs de l'entreprise est-elle bonne ?	80,2%	90,9%	82,5%
2- Pensez-vous que la marque pour laquelle vous travaillez est satisfaite des prestations que vous réalisez personnellement pour elle ?	98,0%	99,6%	98,2%
3- Pensez-vous que votre plateau a de l'avenir dans l'entreprise ?	71,4%	76,5%	68,8%
4- Les conditions d'hygiène dans l'entreprise sont-elles satisfaisantes ?	76,8%	83,1%	78,5%
5- Les conditions de sécurité dans l'entreprise sont-elles satisfaisantes ?	91,8%	93,9%	92,5%
6- Les relations que vous avez avec votre supérieur hiérarchique direct sont-elles satisfaisantes ?	95,8%	96,8%	95,2%
7- Votre supérieur hiérarchique reconnaît-il votre travail à sa juste valeur ?	92,4%	93,2%	93,5%
8- Vous sentez vous impliqué dans le succès des opérations pour lesquelles vous travaillez ?	80,3%	88,1%	81,6%
9- Estimez-vous que les compétences que vous avez développées aujourd'hui vous permettent de réaliser votre travail ?	93,4%	93,2%	91,6%
10- Enfin, recommanderiez-vous à vos amis de venir travailler chez Interstis ?	83,7%	88,6%	89,0%

98 %

Des répondants estiment que Interstis est un employeur de choix

Audits externes

Les sites du Bénin, du Cameroun et du Togo ont été certifiés « Best Place To Work 2022 » en juillet : 91 % des salariés ont répondu à un questionnaire anonyme. « Une entreprise certifiée « Best Place To Work » grâce aux conditions de travail offertes et à la confiance des collaborateurs dans leur entreprise. »



Recrutement responsable



Recrutement externe

Les recrutements sont normés et cadrés par des outils et process, notamment pour garantir l'égalité de traitement entre tous les candidats et une prise de décision basée uniquement sur les critères d'aptitudes et de compétences recherchés. Les modalités de recrutement sont transmises aux candidats à chaque étape.

Après une période de stage de 2 mois (également période d'essai), les collaborateurs signent un CDI ou un CDD de deux ans.

Recrutement interne

Les postes en mobilité interne sont ouverts à toutes et tous selon deux schémas :

- Identification de profils selon le parcours interne,
- ou publication de l'ouverture d'un poste sur le réseau social interne, notamment lorsque des compétences très spécifiques sont nécessaires (ex. : technicien SI, gestion RH, langues parlées...).

Les conditions de candidatures et modalités de recrutement sont systématiquement indiquées.



Lutte contre la corruption

Le site web de recrutement du Groupe Vipp, seul point d'entrée pour la transmission des dossiers de candidatures (sauf exception pour des recherches très spécifiques), permet de normer les informations collectées relatives aux candidats et de réaffirmer la gratuité des candidatures.



Exemple d'annonce de recrutement interne.

Développement de l'employabilité



Ambitions & approche

L'une des ambitions du Groupe Vipp est de contribuer à la diffusion d'un nouveau secteur d'activité en Afrique et au développement local des compétences nécessaires, du poste de téléconseiller aux postes de Direction.

Transfert de compétences

Durant les 3 premières années du Groupe Vipp, des collaborateurs experts ont été détachés de France au Cameroun pour détecter les profils et réaliser le transfert des compétences pour asseoir un management local, spécifique à la relation client ou aux fonctions de management d'équipe, gestion RH, DAF, recrutement, formation...

Aujourd'hui, chaque nouveau site est mis en œuvre selon le même principe. Les managers locaux issus de la formation interne accompagnent les créations de site sous la forme d'expatriation temporaire, jusqu'à l'autonomisation du nouveau site.

Les grands axes de transfert

L'objectif est de professionnaliser nos équipes par l'apprentissage et la mise en pratique de règles, fondamentales pour la vie de notre entreprise mais également duplicables dans tous secteurs d'activité : approche législative, culturelle, diversité des outils informatiques professionnels, gestion d'un client / de cas difficiles, analyse et traitement d'une demande client, intégrer et respecter des process...
Et selon les postes : management d'équipes, analyses de production / de résultats, fixer des objectifs, établir et suivre des plans d'actions, ingénierie pédagogique...

100 %

des postes de direction et de management local sont occupés par des collaborateurs issus de la mobilité interne

Formation interne

Coaching & accompagnement

Des acquis transposables dans d'autres secteurs d'activité



Gestion des carrières & mobilité interne



Identification de profils & parcours interne

Un process dit « Ambassadeur » permet au management de détecter les profils les plus performants et de les engager par la projection et l'accompagnement dans le parcours de gestion de carrière. Les Ambassadeurs confirmés évoluent ensuite selon plusieurs directions selon leurs aptitudes et appétences.



Évaluation trimestrielle

Tous les collaborateurs bénéficient d'une évaluation personnelle, réalisée par leur supérieur hiérarchique sur 2 axes :

- analyse et bilan de la performance et du comportement sur la période écoulée,
- projection sur la période à venir.

Indicateurs mobilité interne 2022

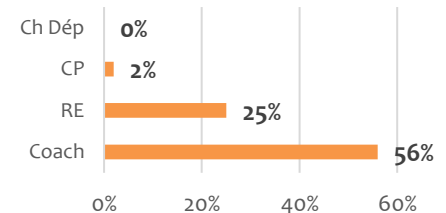
4,2 %

de l'effectif total ont bénéficié de la mobilité interne, soit 194 collaboratrices et collaborateurs

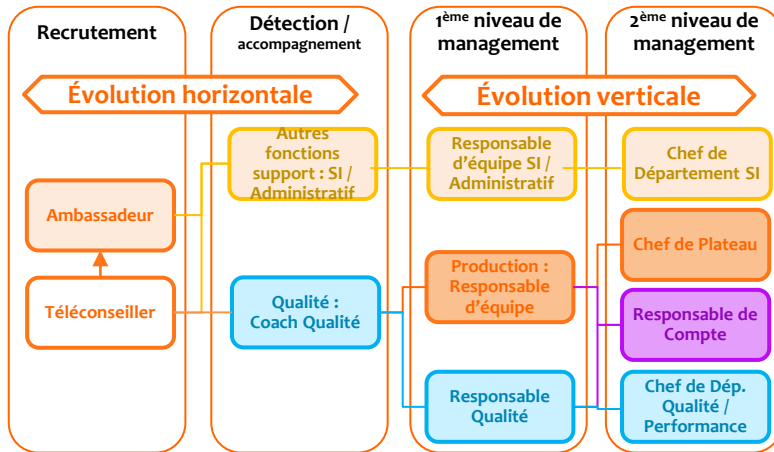
100 % (82 collaborateurs) évolution verticale (promotion)

78 % en production

22 % autres services



Répartition par type de fonction



Formation nouveaux recrutés (stagiaires)



100%

des salariés ont bénéficié en moyenne de

148 h

de formation initiale au recrutement

Formation initiale

Les formations initiales sont systématiques, tous les collaborateurs étant recrutés sur des postes de téléconseiller débutant. Elles durent de 2 à 5 semaines selon la complexité des traitements qui leur seront confiés. Elles se déroulent sous la forme de parcours types alternant :

approche théorique / cas pratiques

Les heures d'accompagnement au poste de travail (PAC = Prise d'appels coachée) ne sont pas comptabilisées

Indicateurs formation initiale

149 568h

De formation initiale dispensées

1 009 participants

48 % nouveaux recrutés

52 % passerelle*

148 h

en moyenne / participant

* Les participants passerelles sont des collaborateurs en poste, amenés à changer de campagne ou à encadrer de nouvelles, et qui pour en acquérir les compétences suivent un nouveau parcours de formation initiale.

Le Groupe Vipp et règles internes

Santé & sécurité au travail

Règles de confidentialité

Techniques de gestion de la relation client à distance
un ou plusieurs médias (téléphone, web, mail...) / un ou plusieurs axes (télévente, service client, support...),

Connaissance de notre client son marché, ses prospects / clients, ses produits et ses offres

Approche culturelle

Outils informatiques

Cas pratiques & simulations
Quiz quotidiens

Traitements réels débriefés

Les thématiques des formations initiales



Formation continue

Elles s'adressent aussi bien aux collaborateurs en poste qu'aux nouveaux recrutés et répondent à des besoins de :

- Maintien / mise à niveau des compétences ou Perfectionnement.

Elles prennent différentes formes :

- **Accompagnements & briefs individuels systématiques** : 2 séances de briefs individuels mensuels (2 x 20 mn) par Téléconseiller, réalisées par le N+1 et / ou le coach qualité.
- **Ateliers collectifs** de 1 h suivant des modules génériques (charte informatique, CNIL, connivence relationnelle) ou spécifiques à une activité, déclenchés par le Chef de Plateau ou la Direction de Compte.

Formation initiale & accompagnement lors des promotions internes

A la prise de nouvelles fonctions, les collaborateurs reçoivent une formation selon des parcours définis :

- la « CP Academy » pour les Chefs de Plateaux (managers de niveau 2),
- la « Sup'Academy » (60 h) pour les Responsables d'équipes,
- la « Coach Academy » (25 h) pour les Coachs qualité.

Indicateurs formation continue

100%
des téléconseillers

Soit a minima **8 h / an**
de brief individuel systématique par téléconseiller

12 446 h
dispensées

Soit en moyenne **6 h / an**
de 1 à 8 h par collaborateur, selon la maturité d'une équipe, la complexité ou les nouveautés d'un projet

8 652 h
Dispensées pour la prise de nouvelles fonctions

3 600 h -
60 Responsables d'équipe x 60 h

5 052 h
24 formateurs



Éthique & lutte contre la corruption



Lutte contre la corruption

100%

Des paiements
réalisés par virement
bancaire

Populations formées
au code éthique
Groupe Vipp : 100 %
des catégories

- Top Management
- Relation clients
- Comptabilité / achats
- Chefs Département

Code
éthique

Formation des cadres et collaborateurs exposés.

Points couverts :

- Conformité avec les lois et réglementations
- Respect du secret professionnel / confidentialité / sécurité
- Lutte contre la corruption / les conflits d'intérêts / la fraude
- Abus de pouvoir

Procédures
de validation

Invitations / cadeaux
d'entreprise /
conflit d'intérêt
potentiel

Dispositifs de
signalement
internes /
externes

Préservation de
l'anonymat du
lanceur d'alerte
si demandé

Sanctions

Tolérance
zéro

Contrôles
internes

Double validation
pour les
commandes et la
facturation
fournisseurs /
facturation client.

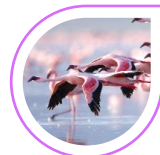
Contrôles
externes

Cabinets
comptables
externes pour la
validation de nos
charges sociales
et fiscales
mensuelles.
Un Commissaire
aux Comptes par
entreprise

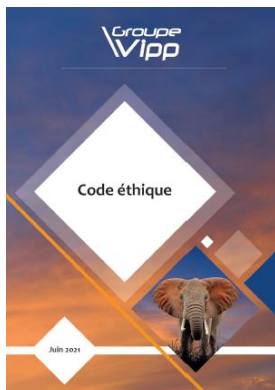
Des relations clients / fournisseurs cadrées par des contrats et / ou des bons de commande.

Une charte Achats Responsables engageant nos équipes et nos fournisseurs en matière de lutte contre la corruption.

Le Code Éthique Groupe Vipp



Extraits



Transmission :
clients, prestataires /
fournisseurs,
collaborateurs

Traçabilité du
déploiement à
formaliser

Sommaire

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

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 convoqués régulièrement, et invités à l'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, dans les principes du présent Code Éthique, dans la vision et la stratégie du Groupe et statue 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, informent 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 de l'auteur 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.

2023

Élaboration d'un guide pratique de l'éthique - Vipp (et codes de conduite)

Consultation des équipes (ateliers collaboratifs) afin d'adapter la compréhension des règles par métier et apporter des solutions concrètes.



Respect des lois & réglementations locales et internationales.

100%

des salariés couverts
par un engagement
de confidentialité

100%

des salariés formés à
l'application de la
charte informatique et
au RGPD

Politique générale de sécurité

En évolution constante pour répondre aux besoins et aux contraintes diverses de nos clients et pour bénéficier des meilleures technologies.

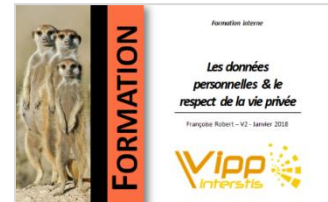
- La sécurité physique des locaux
- Les engagements contractuels
- L'organisation du Service Informatique
- L'architecture technique
- Le data center et les liaisons télécom
- Les principes généraux de sécurité du Système d'information
- La prise en compte des risques, les sauvegardes et la continuité d'activité

Audits sécurité numérique externes

Évaluation des risques

RGPD & Protection des données personnelles

- Respects des *instructions documentées* du Responsable de Traitement ou de son Sous-traitant
- Toutes les mesures de sécurité requises sont mises en œuvre :
 - en matière de sécurité,
 - de confidentialité,
 - et d'accountability
- Rôle de conseil auprès du RT ou de son Sous-traitant et / ou de soutien pour la conformité aux obligations du règlement (PIA, failles, sécurité, destruction des données, contribution aux audits)
- Tenue d'un registre et désignation d'un DPD



Relations avec nos clients



Intégrité & sincérité

L'intégrité est une valeur fondamentale du Groupe Vipp :

- Faire ce sur quoi nous nous sommes engagés.
- Prendre des décisions sur des bases gagnant / gagnant.
- Faire preuve de transparence et de conseil.

Conseil

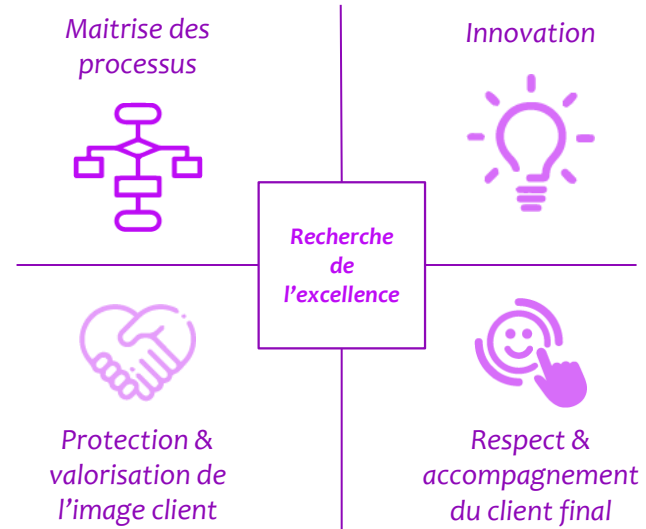
Jouer un rôle de conseil sur tous les axes :

- **Optimisation** des coûts et des résultats à travers les outils, les processus, la formation, une approche innovante (programme Connivence Relationnelle ©)...
- **Compliance RGPD**,
- **Offre « datas »**,
- ...

Lutte contre les mauvaises pratiques

Un groupe de travail pour redéfinir, enrichir et redéployer l'ensemble du dispositif de lutte contre les mauvaises pratiques :

- visualiser clairement les responsabilités des uns et des autres,
- normaliser l'identification des verrous et points de contrôles à mettre en œuvre.



connivence
relationnelle®

Un programme basé sur une approche différenciante

Signature des chartes clients & sensibilisation des équipes

Protection de la confidentialité des contrats

La Charte Achats Responsables



Extraits



Transmission :
clients, prestataires /
fournisseurs,
collaborateurs

Traçabilité du
déploiement à
formaliser

Sommaire

Démarche & engagement	p. 3
Pacte mondial	p. 4
Les 10 principes du pacte mondial des Nations Unies	p. 4
Les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT)	p. 4
Engagements du Groupe Vipp envers ses fournisseurs	p. 5
Mise en concurrence & égalité de traitement	p. 5
Honnêteté & intégrité	p. 5
Modalités de paiement	p. 6
Éthique	p. 6
Engagement des fournisseurs	p. 7
Pratiques sociales	p. 7
Santé & sécurité	p. 7
Obligations légales & réglementaires	p. 7
Éthique	p. 7
Environnement	p. 7
Achats durables	p. 8
Achats locaux	p. 8
Produits / services à moindre impact environnemental	p. 8
Inclusion économique	p. 8
Organisation	p. 9
Comité Achats Responsables	p. 9
Déploiement	p. 10
Signalement	p. 10

Organisation

Comité Achats Responsables

Dans le cadre des comités RSE, transverses aux différents entités du Groupe Vipp, le Comité Achats Responsable se réunit trimestriellement. Il veille à la mise en œuvre et à la conformité de l'application de la charte Achats Responsables du Groupe Vipp.

Composition

Il est composé du Directeur Administratif et Financier du Groupe, des acheteurs, du Directeur des moyens logistiques, du Directeur Qualité du Groupe Vipp. Y sont convoqués régulièrement, et invités à s'exprimer, les collaborateurs de la DMF et les collaborateurs du groupe à l'origine des demandes d'achats (France et Afrique). Le Comité Achats Responsable se réunit a minima deux fois par an. Il veille au respect de nos engagements, restitue le résultats de ses analyses au Comité RSE du Groupe VIP auquel il apporte ses préconisations.

Les missions du comité Achats Responsables recouvrent les points suivants :

- ACCOMPAGNEMENT** : des acteurs de la chaîne d'approvisionnement Groupe Vipp dans la compréhension et l'appropriation de nos engagements et leur traduction en actions concrètes.
- BILANS & ANALYSE** : Revue de la charte ; Analyse des faits significatifs sur la période écoulée ; Analyse des retours internes / externes ; Revue des modalités de déploiements.
- ENVIRONNEMENT** : Participation à l'élaboration des bilans carbone groupe et filiales.

Déploiement



EN INTERNE

Les collaborateurs du Groupe Vipp occupant une fonction liée à la chaîne d'approvisionnement reçoivent une sensibilisation aux achats responsables en cohérence avec leurs missions, et signent la Charte Achats Responsables.

EN EXTERNE

La Charte Achat Responsable est présentée et expliquée à nos fournisseurs lors de tout ser achat, par l'acheteur en charge de la relation. Le fournisseur est invité à s'engager en retournant la charte signée à son contacts. Elle est accessible à tous via le site web du Groupe : <https://www.vippinterstis.com/nos-engagements/code-ethique-du-groupe/vipp/>



Dispositifs de signalement

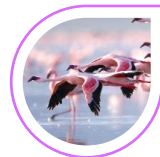
En cas de comportement non adéquat identifié, les contacts externes du Groupe Vipp effectuent un signalement en adressant un mail à : rse_contact@vippinterstis.com

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.

2022

Rationalisation des achats & encadrement des fournisseurs

Mise en place d'une fonction « acheteur » coordonnée avec les Directeurs de Services qui expriment leurs besoins et poursuivre la sensibilisation des collaborateurs de ces fonctions à la recherche d'achats durables. Leur mission est également d'accompagner les fournisseurs sur les engagements attendus.



Relations avec nos prestataires & fournisseurs

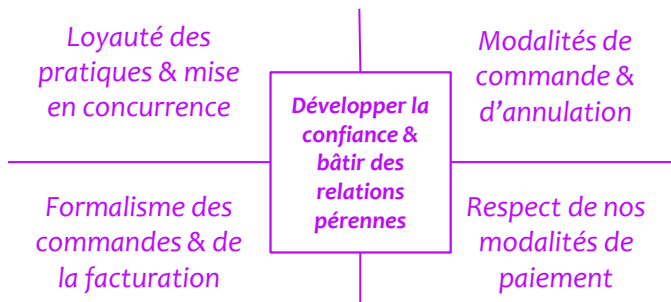
100%

des acteurs internes de la chaîne d'approvisionnement du Groupe Vipp formés à comprendre et intégrer nos engagements dans leurs actions en matière d'Achats Responsables

La charte « Achats Responsables »

formalise nos engagements auprès de nos fournisseurs et ceux attendus de leur part : elle leur est systématiquement transmise. Les acteurs de la chaîne d'approvisionnement du Groupe Vipp sont formés à comprendre et intégrer ces engagements dans leurs actions.

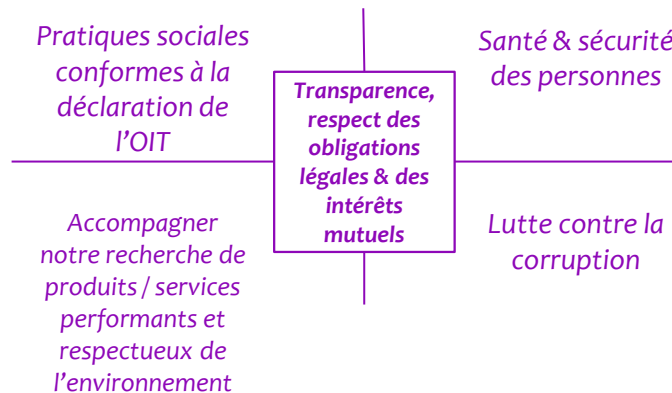
Engagements du Groupe Vipp



Accompagnement de nos fournisseurs

Le Groupe Vipp accompagne la relation avec ses fournisseurs PME / PMI qui en font la demande, en réduisant le délai de paiement (norme de 60 jours) ou via le versement d'un acompte.

Engagements fournisseurs



Intégration de critères d'inclusion économique dans le choix de nos fournisseurs

Mise en place de la cantine d'entreprise au Cameroun dans le cadre du soutien à la création d'une activité économique par un ancien salarié du Groupe Vipp.

- Acompte au lancement de l'activité,
- Paiement à réception de facture,
- Garantie d'une clientèle régulière.

Mise en place progressive de la démarche :

- indicateurs en cours de définition
- diffusion en cours auprès des fournisseurs.



Actions menées pour amoindrir notre empreinte carbone

Optimisation de la consommation d'énergie



- Utilisation sélective des climatiseurs réservée aux périodes de fortes chaleurs,
- Extinction des postes systématiques lors des pauses d'une durée supérieure à 1h.
- Regroupement des deux sites Interstis Bénin sur un seul bâtiment en avril 2021,
- Regroupement des deux sites Interstis Cameroun sur un seul bâtiment en mars 2020.
- Sensibilisation « Eco gestes » : sensibiliser et responsabiliser l'ensemble des équipes sur la consommation d'électricité : extinction des équipements et matériels non utilisés systématiquement en quittant son poste, des lumières des plateaux en fin de journée.
- Regroupement physique des activités réalisées en HNO
- Ampoules led
- Postes informatiques (Intel Nuc) certifiés Energy Star et écrans ultra basse consommation

2023

- **Cameroun :** déménagement dans un bâtiment plus petit, plus adapté au dimensionnement du site (effectifs en diminution depuis 2022)
- **Togo :** déménagement prévu dans un bâtiment en construction, moins énergivore.

Actions menées pour amoindrir notre empreinte carbone



Mutualisation des équipements

Installations d'applications soft phone sur les ordinateurs en remplacement des téléphones physiques

Le remplacement de serveurs physiques par des Appliances petit profil, la centralisation des serveurs et leur mutualisation multisite à permis la *suppression de 40 serveurs virtuels*

Réduction du nombre d'imprimantes
18 imprimantes pour 5 implantations et 2300 collaborateurs

Virtualisation des serveurs

La mutualisation des services et le regroupement d'applications a permis la *suppression de 60 serveurs virtuels sur 6 serveurs et baies de stockage associés*

Un data center unique + un back up
Réduction du matériel, des locaux, des climatisations, des arrivées « énergie » et « opérateurs », de la maintenance et renforcement de la sécurité

Informatique & numérique

- Mise en œuvre d'une procédure d'inventaire par site de production (optimisation de la gestion de stocks IT / réduction des achats, des transferts de matériel)
- rationalisation des volumes logiciel par automatisation des process entrée / sortie des salariés
- réduction de la taille des boites mails de 1Tb à 2Gb pour 471 boites mail (ensemble des boites mail administratif / management / support)
- Matériel et équipement informatique sélectionnés pour leur longévité
- Règles internes : limitation du stockage numériques aux stricts besoins et bonnes pratiques pour l'envoi et le stockage de mails.



Sensibilisation & règles comportementales

Règles applicables à tous

100%

Des équipes sensibilisées



Digitalisation des procédures et de la communication internes

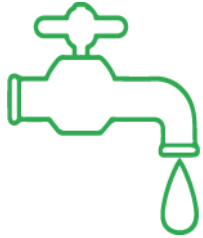


Affichage dans tous les locaux et présentation avec les règles de l'entreprise lors de l'accueil de tous nouveaux embauchés.

Tendance zéro papier et lutte contre le gaspillage

- Dématérialisation :
 - des candidatures sur un site web dédié recrutement,
 - des procédures internes, évaluations des contrôles de connaissance,
- Limitation des impressions au strict nécessaire : RH (bulletins de salaire, courriers personnels), et courriers administratifs
Induit la limitation des imprimantes, du papier et des cartouches d'encre.
- Limitation stricte du papier et des stylos dans tous les services,
- Remplacement des fournitures jetables par des fournitures pérennes :
 - Feuilles plastifiées réutilisables pour les besoins récurrents (ex. : libellé des épreuves de sélection à l'embauche),
 - Remise à chaque collaborateur lors de l'embauche d'un gobelet personnel réutilisable en remplacement des gobelets jetables,
- Recyclage des impressions non confidentielles en brouillon
- Outil de communication interne digital (réseau social Workplace)





Minimisation de la consommation d'eau

- Sensibilisation « Eco gestes » : sensibiliser et responsabiliser les équipes sur la consommation d'eau (de réseau et en bonbonne)
- éco mousseurs sur les robinets
- minimisation des volumes de chasses d'eau

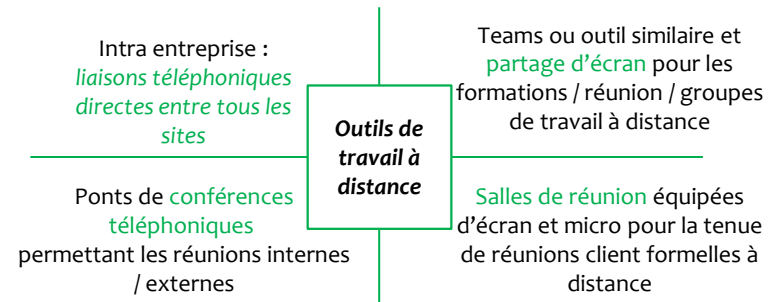
Dépollution des rejets d'eau

Au Cameroun : installation d'une station d'épuration pour l'assainissement de l'eau avant évacuation dans les rigoles.
4 m3 sont ainsi dépollués par jour travaillé, soit : 303 jours ouvrables en 2021 et 1 212 m3 d'eau traités.



Limitation des transports

Nos plateaux de production sont situés en Afrique subsaharienne avec des Directions de Compte à Paris (pour conserver une proximité géographique avec nos clients). Les collaborateurs parisiens limitent leurs déplacements en Afrique aux stricts besoins : accompagnement de nos clients, de nouveaux projets, de la montée en compétence des équipes locales.
Les réunions internes et clients sont réalisées autant que faire se peut par conférence téléphonique en limitant la visio.





Allongement de la durée de vie des matériels & équipement

Intégration d'équipes internes Maintenance (Bénin et Togo) chargées de l'entretien et la réparation des locaux et équipements : allongement de la durée de vie des matériels et équipements / allègement des achats produits et réparation

Parc informatique & équipement

L'évolution rapide de la technologie nous amène à renouveler notre parc informatique régulièrement afin de préserver ou améliorer nos performances. L'entreprise a fait alors le choix de faire bénéficier ses collaborateurs d'un matériel qui reste performant pour un usage domestique : il est proposé aux collaborateurs sous la forme de « braderies » communiquées sur l'intranet de communication du groupe. Cela concerne également les équipements devenus inutiles notamment lors du regroupement des deux bâtiments de Yaoundé en un seul (en avril 2020).

Les équipements concernés sont cédés pour des sommes symboliques.

- Matériel informatique
- Matériel ou équipement de bureau
- Équipement des salles de repos



Évacuation des déchets

Recherche d'un prestataire par pays pour une évacuation de nos déchets notamment informatiques, capables de réaliser un tri et un recyclage.

2023

Mise en place d'un tri sélectif sur nos sites et calcul du poids de nos déchets par typologies (Papier / cartons / emballages / ordures ménagères / matériel et équipement informatique...).

Critères prioritaires d'achats durables



Priorisation des achats locaux *

systematiquement lorsqu'une offre performante est disponible localement.

* **Achat local** : achat réalisé dans le pays d'utilisation ou limitrophe dans un objectif de **réduction des impacts liés au transport et d'engagement dans l'économie locale.**

	Définitions des critères	Actions réalisées
<i>Économie d'énergie</i>	Matériel basse ou ultra basse consommation / Produit permettant la réduction de la consommation énergétique	<ul style="list-style-type: none"> ampoules led, postes informatiques et écrans ultra basse consommation
<i>Origine de l'énergie</i>	Hydraulique, éolien, solaire...	Cameroun : origine hydrolienne
<i>Eau</i>	Traitement des eaux, Produit permettant la réduction de la consommation d'eau	<ul style="list-style-type: none"> éco mousseurs sur les robinets minimisation des volumes de chasses d'eau
<i>Composition</i>	Matériaux ou produit recyclé / recyclable / valorisable / remanufacturable Matériau issu d'une production durable	<ul style="list-style-type: none"> postes de travail (Intel Nuc) reconditionnés meubles <i>tables, bureaux, armoires</i>, réalisé en bois local par des artisans locaux casques audio conformes aux Directives européennes
<i>Produits ecolabélisés</i>	Fabrication durable / matériau / limitation des matières dangereuses	<ul style="list-style-type: none"> postes de travail (Intel Nuc) certifiés Energy Star Vitrophanes exemptes de PVC, COV, solvant
<i>Durée de vie du produit</i>	Allongement de la durée de vie / évolutif / solide / réparable ou interchangeable / existence d'une maintenance	<ul style="list-style-type: none"> meubles <i>tables, bureaux, armoires</i>, avec une maintenance et une réparation locale (artisans locaux et / ou équipes de maintenance interne) Matériel et équipement informatique sélectionné pour leur longévité
<i>Conditionnement</i>	Pas de sur emballage / volume des contenants / contenants recyclés ou recyclables	<ul style="list-style-type: none"> achats de produits nettoyants en gros conditionnement bonnes d'eau en gros conditionnement, recyclées / rechargeables cartouches d'encre recyclées et recyclables (ISO 14001)
<i>Eco conception</i>	Matériel reconditionné Multi usage ou multi fonction	<ul style="list-style-type: none"> applications soft phone sur les postes en remplacement des téléphones physiques
<i>Réduction des coûts</i>	De mise en œuvre, d'entretien, de mise à jour	Maintenance systématique des équipements (groupes électrogène, climatiseurs...)

Bilan GES 2022



Résumé et comparatif 2022 / 2021

Extrait du bilan
GES 2022
Vipp Interstis

En tCO₂eq

- 14,8 %
au global

hausse de la
consommation
d'énergie mais
baisse importante
sur l'ensemble du
Scope 3

	France	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo	GRUPE
SCOPE 1 (émissions directes et amont des combustibles)	-	386,96	226,06	1,73	7,50	622,25
1 - Émissions directes des sources fixes de combustibles	-	34,00	17,50	-	-	51,50
4 - Émissions directes fugitives	-	352,96	208,56	1,73	7,50	570,75
SCOPE 2 (émission directes - énergie)	0,44	426,86	74,98	0,14	37,22	539,64
6 - Électricité	0,44	426,86	74,98	0,14	37,22	539,64
SCOPE 3 (émissions indirectes - autres)	116,98	813,66	607,32	40,32	363,19	1 941,47
9 - Achats de produits ou services	99,15	386,69	387,01	12,01	282,15	1 167,01
10 - Immobilisation	11,21	380,80	201,24	24,38	65,00	682,63
12 - Transport de marchandise amont	0,00	1,57	1,73	0,00	1,48	4,78
13 - Déplacements professionnels	6,12	34,17	11,55	3,80	13,25	68,90
15 - Actifs en leasing amont	0,08	7,80	4,94	0,10	0,70	13,62
23 - Déplacement domicile travail	0,41	2,63	0,85	0,04	0,60	4,52
Total général	117,42	1 627,47	908,36	42,20	407,91	3 103,56

Comparatif
2021/2022

+ 2,7%

+ 47,6%

0,0%

+ 3,3%

-22,7%

-30,2%

-6,1%

-82,2%

-3,5%

27,3%

-9,5%

-14,8%

2021

GRUPE

605,7

34,9

570,8

522,3

522,3

2 512,6

1 671,9

726,8

26,8

71,4

10,7

4,992

3 640,6



Focus Scope 2 – Électricité & consommation globale d'énergie

Analyse consommation globale d'énergie

Consommation totale d'énergie 2022	Électricité (kWh)	Fioul (litres) du Scope 1	Fioul en kWh (10,74)	Total énergie 2022 kWh
France	7 677			7 677
Bénin	592 857	10 462	112 365	705 223
Cameroun	362 209	5 385	57 831	420 040
Rwanda	20 595			20 595
Togo	190 880			190 880
TOTAL	1 174 218	15 847	170 196	1 344 415

Principaux facteurs de consommation d'énergie :

- Une activité 100 % connectée : un matériel allumé en continu pendant les heures d'activité et une charge nocturne pour assurer la continuité des liaisons et sauvegarde,
- Des pays fortement impactés par la chaleur induisant un fort besoin de climatisation.
- La forte hausse de consommation d'énergie 2022 est principalement liée à l'élargissement des plages horaires d'ouverture des climatiseurs du fait des fortes chaleurs.

Tableau comparatif des consommations kWh 2020 / 2021 / 2022 ramenées au nb de collaborateurs moyen annuel

	2 020			2021			2022			Variation à 1 an kWh / coll 2021-2022	Variation à 2 ans kWh / coll 2020-2022
	Total kWh	nb coll	kWh / coll	Total kWh	nb coll	kWh / coll	Total kWh	nb coll	kWh / coll		
France	17 903	11	1 628	13 355	11	1 214	7 677	10,5	731	- 40%	- 55%
Bénin	784 205	1053	745	629 139	1 095	575	705 223	906	778	+ 35%	+ 4%
Cameroun	268 187	1003	267	430 564	1 047	411	420 040	893	470	+ 14%	+ 76%
Rwanda				27 339	21	1 302	20 595	27	763	- 41%	-
Togo	35 300	75	471	249 929	149	1 677	190 880	216	884	- 47%	-
GROUPE	1 105 595	2142	442	1 350 326	2 323	581	1 344 415	2 053,5	655	+ 13%	+ 48%



Évolution de nos Bilans GES –2021 / 2022

Répartition de notre empreinte carbone par pays et collaborateurs

tCO ₂ eq	France	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo	GROUPE
2021	122,92	1 904,27	1 122,52	114,40	376,64	3 640,52
2022	117,42	1 627,47	908,36	42,20	407,91	3 103,56
Évolution	- 4%	- 15%	- 19%	- 63%	+8%	- 15%

Répartition de notre empreinte carbone par collaborateur

tCO ₂ eq	France	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo	GROUPE
2021	11,17	1,74	1,07	5,45	2,53	1,57
2022	11,18	1,80	1,02	1,56	1,89	1,41
Évolution	+0,1%	+3,4%	-4,7%	-71,4%	-25,3%	-10,2%

Répartition de notre empreinte carbone par k€ facturés

tCO ₂ eq	France	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo	GROUPE
2021		0,151	0,109	0,543	0,321	0,144
2022		0,143	0,103	0,707	0,191	0,133
Évolution		- 5,30%	- 5,50%	+30,20%	- 40,50%	- 7,64%

Les demandes de nos clients sont évolutives et fortement contraignantes. Elles impactent lourdement l'évolution de notre empreinte carbone (ex. : les évolutions de leurs propres contraintes réglementaires en matière de sécurité numérique impactent fortement notre organisation et nos achats). Pour cela, analyser notre empreinte carbone par k€ facturés est complémentaire à l'analyse par collaborateur et permettra de mieux comprendre l'évolution de notre empreinte.

Modalités de calcul : la facturation est réalisée par pays de production (pas de production en France). Le poids « facturation » de chaque pays a servi de base pour proratiser les 86 tCO₂eq France entre les 4 pays de production.



Nos actions prioritaires 2023

Création d'une école de codage à Lomé, au même format qu'à Cotonou

Consultation interne pour élaboration de guides pratiques / codes de conduite Vipp « Droits humains, éthique & environnement »

Rationalisation des bureaux :

- Déménagement du site Cameroun vers des locaux plus petits,
- Optimisation de la consommation d'énergie.

Tri et mesure de nos déchets / poursuivre la recherche de prestataires de tri et recyclage sur chaque pays

Rationalisation des achats & accompagnement des fournisseurs sur le volet social & droits humains

Poursuivre les actions d'optimisation de notre consommation énergétique

2021 à 2027

Poursuivre nos actions de réduction de notre empreinte carbone

**Cible :
Viser une réduction
de 20 %
de 2021 à 2027**

Nous contacter :

Charles-Emmanuel Berc
Président

ceberc@vippinterstis.com

LD : 01 53 00 41 21 – Mo : 06 20 78 17 13

Françoise Robert
Contact RSE

frobert@vippinterstis.com

rse@vippinterstis.com

LD : 01 53 00 41 53 – Mo : 06 18 52 47 31



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