

Concentrix+Webhelp Code de conduite général des fournisseurs

Version : 3.0

Les versions physiques de ce document n'existent que pour SERVIR DE RÉFÉRENCE. Les utilisateurs de ce document sont individuellement responsables de l'utilisation de la version officielle et de la vérification de l'intégralité de ses copies.

Informations sur le document

Historique de révision/validation

Le résumé des modifications est un élément essentiel de la documentation des processus. Toute modification apportée à ce document doit être consignée ci-dessous et doit faire l'objet d'une nouvelle approbation

Date de révision	Description de la révision	Version	Réviseur	Approbateur
24 juin 2021	Documentation initiale	1.0	Bill Thompson VPG - Conseiller juridique et général Chris Palmer VPG - Approvisionnement	Steve Richie VPE - Service juridique et solutions humaines
Septembre 2022	Réécriture complète du Code de conduite des fournisseurs	2.0	Bill Thompson VPP - Conseiller juridique et général Chris Palmer VPP - Approvisionnement	Jane Fogarty VPE - Service juridique Philip Cassidy VPE - Projets stratégiques et stratégie d'entreprise
22 septembre 2023	Révision et ajouts à Webhelp	3.0	Bill Thompson VPP - Conseiller juridique et général Chris Palmer VPP - Approvisionnement	Jane Fogarty VPE - Service juridique Philip Cassidy VPE - Projets stratégiques et stratégie d'entreprise

Réviseurs des modifications au document VPP - Conseiller juridique et général, VPP - Approvisionnement. L'examen sans modifications/avec

modifications mineures peut être approuvé par le VP - Conseiller juridique pour la réglementation et la conformité des contrats.

Personnes validant les modifications du document

VPE - Service juridique

VPE - Projets stratégiques et stratégie d'entreprise

Les modifications majeures doivent être approuvées par les personnes susmentionnées. Les modifications mineures ne doivent être approuvées que par les réviseurs des modifications du document. Les modifications mineures sont celles qui concernent des besoins esthétiques et les précisions, mais pas la structure générale ni la portée du processus et de la présente politique.

Plan de révision du document

Ce document sera révisé au moins une fois par an ou chaque fois que cela sera nécessaire, afin de corriger ou améliorer les informations ou le contenu pour tenir compte de toute législation, réglementation ou pratique commerciale nouvelle ou modifiée.

Coordonnées de contact

Pour plus d'informations sur ces directives, contactez le Bureau de conformité des réglementations et des contrats à l'adresse compliance@concentrix.com.

Distribution du document

Ce document de politique est classé « public » et peut être consulté à l'externe en lecture seule.

Les copies imprimées servent uniquement de référence et ne sont pas contrôlées. Il incombe aux utilisateurs de ce document de s'assurer qu'ils utilisent la version la plus récente.

© **Concentrix Corporation, 2023 Tous droits réservés.** Aucune partie du document ne peut être copiée, reproduite, stockée ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit sans l'accord écrit préalable de Concentrix+Webhelp.

Table des matières

Introduction à Concentrix+Webhelp	6
Introduction au présent Code de conduite des fournisseurs.....	8
Portée et champ d'application.....	8
Définitions.....	9
Engagement de gestion.....	9
Comportement éthique	9
Respect de la loi.....	9
Environnement, social et gouvernance	10
Environnement.....	10
Harcèlement et discrimination	11
Esclavage moderne, travail forcé et travail des enfants	11
Santé et sécurité sur le lieu de travail	11
Anticorruption	12
Proposition et réception de cadeaux.....	13
Conflit d'intérêts	13
Codes de conduite des clients.....	13
Politique de protection et de sécurité des données.....	14
Relations avec les gouvernements, les médias et les investisseurs.....	14
Vérification des antécédents	14
Assurances.....	15
Exactitude et conservation des données.....	15
Gouvernance d'entreprise.....	15
Minerais de conflit.....	15

Formation sur les obligations découlant du présent Code de conduite	16
Certification de conformité et audit	16
Contrôler la conformité et signaler des infractions.....	16
Conflit	17
Formulaire de reconnaissance et d'acceptation.....	17

Introduction à Concentrix+Webhelp

Nous sommes Concentrix+Webhelp, une entreprise mondiale spécialisée dans l'engagement client.

NOTRE VISION

Être la meilleure entreprise d'engagement client au monde, riche en diversité et de talent - alimentée par la créativité et la technologie



NOTRE CULTURE

Nous n'existons **PAS** pour la **NORMALITÉ !**

Nous **CHANGEONS LA DONNE** en quête d'**EXCELLENCE**.
Nous **LUTTONS** pour de meilleures **EXPÉRIENCES** de marque.
Nous soutenons les **NÔTRES**.

Nous agissons avec **INTÉGRITÉ**. Nous collaborons de manière **CONSTRUCTIVE**.
Toujours de façon **EXEMPLAIRE !**

Nous ne gagnons que si nos **CLIENTS GAGNENT**.

Nous sommes une équipe **UNIE**, une entreprise **UNIE**.

CONCENTRIX + Webhelp



NOTRE CULTURE

Nous n'existons PAS pour la NORMALITÉ ! Nous CHANGEONS LA DONNE dans notre quête d'EXCELLENCE. Nous LUTTONS pour de meilleures EXPÉRIENCES de marque. Nous défendons les NÔTRES.

Nous agissons avec INTÉGRITÉ. Nous collaborons de manière CONSTRUCTIVE. Toujours de façon EXEMPLAIRE ! Nous ne gagnons que lorsque nos CLIENTS GAGNENT.

Nous sommes une équipe UNIE, une entreprise UNIE.

Introduction au présent Code de conduite des fournisseurs

Dans le cadre de notre ADN et de notre culture « Doing Right », Concentrix+Webhelp se concentre sur un approvisionnement responsable et la garantie d'une chaîne logistique propre. À cette fin, le présent Code de conduite des fournisseurs définit les normes minimales de conduite professionnelle attendues de tous les fournisseurs de Concentrix+Webhelp.

En acceptant un bon de commande de Concentrix+Webhelp, le Fournisseur (ci-après dénommé « Fournisseur ») s'engage à respecter les principes et dispositions du présent Code de conduite des fournisseurs, en plus des conditions énoncées dans le bon de commande et dans tout accord susceptible d'être conclu entre le Fournisseur et Concentrix+Webhelp. Le Fournisseur accepte également d'appliquer ces principes aux relations et accords avec ses propres fournisseurs dans la mesure où ils soutiennent le travail du Fournisseur pour le compte de Concentrix+Webhelp. Enfin, le Fournisseur accepte que Concentrix+Webhelp et/ou son/ses représentant(s) puisse(nt) effectuer des audits et/ou des inspections raisonnables de son respect du présent Code de conduite des fournisseurs et que le Fournisseur fournisse, sur demande, des documents démontrant son respect du présent Code de conduite des fournisseurs, et qu'il fournisse à Concentrix+Webhelp une certification écrite de conformité. Le Fournisseur remédiera rapidement à toute déficience identifiée par les audits et inspections. Le non-respect du présent Code de conduite des fournisseurs peut entraîner la rupture des relations commerciales entre Concentrix+Webhelp et le Fournisseur en question, à la seule discrétion de Concentrix+Webhelp.

Portée et champ d'application

Le présent Code de conduite des fournisseurs s'applique à tous les Fournisseurs, les sous-traitants et leurs partenaires (Fournisseurs de niveau 2).

Le Fournisseur doit à tout moment se conformer au présent Code de conduite des fournisseurs dans tous les pays où il exerce ses activités. Il incombe au Fournisseur de veiller à ce que ses employés, les entreprises affiliées concernées et les sous-traitants soient informés du contenu et se conforment aux exigences.

Définitions

Fournisseur : est entendue par Fournisseur toute société/personne/entité juridique qui s'engage contractuellement auprès de Concentrix+Webhelp à fournir des biens ou des services pour lesquels le contrat a été conclu.

Concentrix+Webhelp : Concentrix+Webhelp comprend toutes les entités du groupe Concentrix Corporation.

Code de conduite des fournisseurs : indique ce Code de conduite des fournisseurs applicable à tous les Fournisseurs de Concentrix+Webhelp dans le monde entier.

Sanctions : lois et réglementations américaines et internationales qui interdisent à Concentrix+Webhelp de travailler avec des pays, entités ou personnes ciblés/sous sanction et qui ont été répertoriés à la suite de restrictions gouvernementales (« Parties interdites »),

Fournisseur de niveau 2 : désigne les Fournisseurs directs, sous-traitants ou partenaires du Fournisseur dans la chaîne logistique pour les produits et services fournis à Concentrix+Webhelp.

Engagement de gestion

Le Fournisseur doit s'engager à adopter ou à mettre en place un système de gestion conçu pour garantir le respect du présent Code de conduite des fournisseurs et des lois et réglementations applicables, conformément à la Déclaration universelle des droits de l'homme. Il doit également s'engager à l'identification et l'atténuation régulière des risques opérationnels connexes, et à faciliter l'amélioration continue.

Comportement éthique

Tous les Fournisseurs sont tenus de respecter les valeurs morales et éthiques les plus élevées dans toutes leurs relations commerciales.

Respect de la loi

Le Fournisseur est tenu de conserver l'ensemble des licences, permis, autorisations ou enregistrements valides requis en vertu des lois et réglementations applicables et de se conformer à toutes les lois, règles et réglementations applicables dans tous les territoires où il exerce ses activités. Cela comprend, sans s'y limiter, les lois relatives à l'emploi et au travail, à la lutte

contre la discrimination et le harcèlement, à l'environnement, à la lutte contre les pots-de-vin et à l'anticorruption. Il est interdit au Fournisseur de collaborer avec des parties interdites sous sanction.

Environnement, social et gouvernance

Les Fournisseurs auprès desquels Concentrix+Webhelp effectue des dépenses importantes devront obtenir une note de durabilité des entreprises auprès d'Ecovadis ou d'un organisme équivalent (l'organisme équivalent sera soumis à l'approbation de Concentrix+Webhelp). Tout fournisseur qui ne satisfait pas aux exigences minimales devra fournir un plan d'action pour améliorer sa notation.

Environnement

Concentrix+Webhelp attend de ses Fournisseurs qu'ils s'engagent en faveur de la durabilité environnementale, en mettant particulièrement l'accent sur les impacts sur le climat, les déchets et les écosystèmes, pour œuvrer à réduire les impacts négatifs sur l'environnement naturel (par exemple : la mise en œuvre de meilleures pratiques pour minimiser la pollution de l'air, de l'eau et sonore, et la protection des ressources naturelles) et qu'ils prennent des mesures positives pour protéger l'environnement.

Le Fournisseur est tenu de respecter toutes les lois relatives à la pollution et à la protection de l'environnement applicables à son activité et de prendre toutes les mesures nécessaires pour évaluer, contrôler et réduire son empreinte carbone ainsi que son impact sur l'environnement. Il doit également veiller à fournir des biens et services de manière durable, afin de contribuer à la protection de l'environnement.

Conformément au Pacte mondial des Nations Unies, les Fournisseurs doivent adopter une approche de prévoyance face aux défis environnementaux. La clé d'une approche de prévoyance consiste à prévenir plutôt que guérir. Il est plus rentable et bénéfique pour l'environnement de prendre des mesures précoces pour s'assurer que les dommages environnementaux ne se produisent, plutôt que d'y remédier après coup.

De même, les Fournisseurs doivent encourager le développement et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement. En mettant en œuvre des technologies et des innovations technologiques respectueuses de l'environnement, une entreprise peut réduire l'utilisation de matières premières, ce qui se traduit par une efficacité et une compétitivité accrues, tout en ayant un impact positif sur l'environnement.

Social

Harcèlement et discrimination

Concentrix+Webhelp s'engage à fournir un environnement de travail exempt de harcèlement et de discrimination illégale. Le Fournisseur doit veiller à ce que son lieu de travail soit exempt de harcèlement et de discrimination illégale visant la grossesse, l'accouchement ou les conditions médicales connexes, la race, la religion, la croyance, la couleur de peau, l'origine nationale ou l'ascendance, le handicap physique ou mental, l'état de santé, la situation matrimoniale, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle ou toute autre caractère ou classe protégé par le droit applicable. Le Fournisseur doit assurer l'égalité des chances en matière d'emploi et traiter les candidats et les employés sans parti pris illégal. Le Fournisseur doit également veiller à ce que rien ne décourage ou n'empêche son personnel d'exercer son droit à la représentation, à la liberté d'association et/ou à la négociation collective.

Esclavage moderne, travail forcé et travail des enfants

Le respect des normes relatives aux droits de l'homme inscrites dans diverses lois est un élément essentiel pour soutenir l'engagement du Fournisseur à respecter les lois relatives à l'esclavage moderne. Le Fournisseur doit s'assurer qu'il respecte les dispositions de la loi sur l'esclavage moderne de 2015 (Royaume-Uni) et de la loi sur l'esclavage moderne de 2018 (Australie), ainsi que d'autres lois similaires concernant l'interdiction et l'éradication des pratiques de l'esclavage moderne. Plus précisément et conformément à l'Organisation internationale du travail (OIT), agence des Nations Unies, le Fournisseur ne doit pas, directement ou indirectement, recourir au travail forcé ou imposé, ni encourager ou soutenir l'esclavage ou la traite des êtres humains. Tout travail doit être volontaire et les travailleurs doivent être engagés conformément à la législation applicable, notamment en ce qui concerne les horaires de travail, la rémunération et les conditions de travail. Ils doivent être libres de partir moyennant un préavis raisonnable. Le Fournisseur n'emploiera aucune personne n'ayant pas atteint l'âge minimum légal d'accès à l'emploi.

Santé et sécurité sur le lieu de travail

Le Fournisseur se conformera à toutes les politiques applicables en matière de santé et de sécurité ainsi qu'à toutes les lois applicables afin de garantir un environnement de travail sûr, sécurisé et sain.

Gouvernance

Dans le cadre de nos efforts pour formaliser l'inclusion de la diversité et de la durabilité environnementale en tant que facteurs dans notre sélection des Fournisseurs, nous pouvons demander à tout moment une description et des preuves illustrant la manière dont chacun des facteurs suivants améliore la responsabilité sociale et la durabilité environnementale :

- a. Stratégie et politique commerciale du Fournisseur
- b. Objectifs et incitations pour le Fournisseur
 - i. Pour les chefs d'entreprise du Fournisseur
 - ii. Pour le personnel du Fournisseur
- c. La performance des Fournisseurs et de la chaîne logistique au service de résultats sociaux et environnementaux positifs

Nos Fournisseurs seront traités de manière juste et équitable au cours du processus d'appel d'offres et d'achat, les décisions étant prises sur la base de critères de sélection clairs.

Concentrix+Webhelp attend également de chaque Fournisseur qu'il répercute des attentes similaires dans ses propres chaînes logistiques :

- Diversité, équité et inclusion dans le monde du travail
- Les entreprises à propriétaires d'origines variées, telles que les entreprises appartenant à des minorités ou à des vétérans, et les entreprises appartenant à des femmes, dans sa chaîne logistique
- Durabilité environnementale dans les opérations et qui se répercute dans les chaînes logistiques

Anticorruption

Concentrix+Webhelp n'a aucune tolérance pour les pots-de-vin et la corruption. Les Fournisseurs sont tenus de se conformer aux lois anticorruption telles que la loi américaine sur les pratiques de corruption à l'étranger (FCPA, Foreign Corrupt Practices Act) et la loi britannique sur la corruption. Ils ne doivent pas illégalement payer, autoriser à payer, offrir ou promettre de l'argent ou toute autre chose de valeur (tels que des pots-de-vin, des dessous-de-table, des divertissements ou des cadeaux) à quelconque

employé, fonctionnaire ou représentant d'un gouvernement ou d'une organisation publique ou internationale, à des candidats politiques ou à des partis politiques, ou à la famille d'un tel fonctionnaire dans le but d'obtenir ou de conserver un marché, ou de s'assurer un avantage indu. Cette exigence s'applique aux paiements directs et indirects, à tout tiers ou intermédiaire lorsqu'il y a lieu de croire qu'ils seront transmis aux fins susmentionnées.

Proposition et réception de cadeaux

Le Fournisseur ne doit pas payer ou fournir, directement ou indirectement, quoi que ce soit de valeur aux employés de clients ou de commerçants dans le but d'obtenir ou de conserver leur clientèle ou pour influencer leurs décisions au nom de leur employeur. Les employés du Fournisseur ne peuvent accepter ni solliciter quoi que ce soit de valeur de la part de Fournisseurs actuels ou potentiels dans le cadre d'activités menées au nom de Concentrix+Webhelp. Ces employés peuvent toutefois accepter des cadeaux, des divertissements ou d'autres marques de courtoisie qui ne sont pas excessifs et qui sont conformes aux normes raisonnables en vigueur dans le monde des affaires.

Conflit d'intérêts

Le Fournisseur et ses employés ne prendront aucune mesure et s'interdisent quelconque intérêt susceptible de créer un conflit d'intérêts avec la fourniture de biens ou de services à Concentrix+Webhelp. Si un Fournisseur a connaissance d'un conflit d'intérêts réel ou potentiel, il en informera rapidement Concentrix+Webhelp et aidera cette dernière à prendre les mesures nécessaires pour remédier à la situation.

Codes de conduite des clients

Concentrix+Webhelp peut être tenue par un ou plusieurs de ses clients de respecter le code de conduite dudit client et de l'appliquer dans ses relations commerciales avec les Fournisseurs. Dans ce cas, la fourniture par Concentrix+Webhelp de tout travail au Fournisseur pour le compte de ce client sera subordonnée à l'acceptation par le Fournisseur de respecter toutes les conditions du code de conduite du client non couvertes par le présent Code de conduite des fournisseurs.

Politique de protection et de sécurité des données

Le Fournisseur est tenu de se conformer à l'ensemble des lois, directives, orientations gouvernementales et/ou réglementaires, et aux meilleures pratiques du secteur en matière de collecte, de traitement, de protection, de transfert, d'accès et de stockage des données personnelles dans les pays où il opère et dans les juridictions où des services sont fournis à Concentrix+Webhelp. Les Fournisseurs qui proposent des services nécessitant le traitement de données personnelles ou sensibles doivent mettre en place une gouvernance adéquate et concrète en matière de protection et de sécurité des données. Toutes ces données doivent rester confidentielles et être protégées contre l'accès, la destruction, l'utilisation, la modification et la divulgation non autorisés par la mise en œuvre de mesures techniques et/ou organisationnelles appropriées. Le Fournisseur peut être tenu d'informer Concentrix+Webhelp de ses mesures de sécurité de temps à autre et doit s'assurer que ses sous-traitants ont mis en place des mesures de sécurité équivalentes. Concentrix+Webhelp peut demander au Fournisseur de signer un accord de protection des données distinct, si nécessaire.

Relations avec les gouvernements, les médias et les investisseurs

Le Fournisseur n'entreprendra aucune forme de publicité et ne fera aucune déclaration ou soumission à des investisseurs, aux médias ou au gouvernement faisant référence à Concentrix+Webhelp sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de Concentrix+Webhelp (sauf lorsqu'exigé par le gouvernement ou par la loi).

Vérification des antécédents

Avant de s'engager auprès d'un Fournisseur sélectionné, Concentrix+Webhelp peut choisir d'effectuer ou de demander une vérification des antécédents, y compris, mais sans s'y limiter, des vérifications de sanctions et de crédit du Fournisseur et/ou de ses propriétaires/directeurs.

L'absence de vérification des antécédents sera considérée comme un non-respect des conditions du Code de conduite des fournisseurs et pourra entraîner la rupture de la relation commerciale avec Concentrix+Webhelp.

Assurances

Le Fournisseur peut être tenu de souscrire une assurance en fonction de la nature des biens et services fournis. Sur demande, le Fournisseur fournira le certificat d'assurance à Concentrix+Webhelp.

Exactitude et conservation des données

Le Fournisseur veillera à ce que les documents commerciaux relatifs à Concentrix+Webhelp soient exacts et reflètent fidèlement toutes les transactions commerciales, et à ce que ces documents soient conservés en toute sécurité pendant la période requise par la loi et soient produits sur demande raisonnable de Concentrix+Webhelp.

Gouvernance d'entreprise

Tous les Fournisseurs sont tenus de se conformer aux réglementations applicables en matière de gouvernance d'entreprise et de garantir la transparence et une gouvernance éthique élevée dans l'ensemble de leurs activités et de leur organisation.

Minerais de conflit

Les minerais de conflit sont des minerais qui proviennent de divers pays touchés par des conflits et/ou à haut risque, dont les ressources naturelles comprennent des minerais qui sont très demandés au niveau local et mondial. Le commerce des minerais peut servir à financer des groupes armés, à alimenter le travail forcé et d'autres violations des droits de l'homme, et à soutenir la corruption et le blanchiment d'argent. Ces « minerais de conflit », tels que l'étain, le tungstène, le tantale et l'or, également appelés « 3TO », peuvent être utilisés dans des produits du quotidien, tels que les téléphones portables et les voitures, ou dans la bijouterie.

Le Fournisseur doit se conformer aux exigences des lois, conventions, règles, réglementations ou dispositions relatives à l'utilisation, à l'achat et à la vente de « minerais de conflit » et aucun produit fourni à Concentrix+Webhelp ne peut contenir ou inclure de tels minerais de conflit.

Formation sur les obligations découlant du présent Code de conduite

Le Fournisseur organisera chaque année une formation et un enseignement appropriés pour ses employés concernant leurs obligations en vertu des lois et du présent Code de conduite des fournisseurs, y compris, mais sans s'y limiter, les lois applicables en matière de lutte contre la corruption, de prévention de l'esclavage moderne et du travail forcé, du harcèlement illégal et de la discrimination sur le lieu de travail.

Certification de conformité et audit

Concentrix+Webhelp peut demander au Fournisseur de certifier son respect des dispositions du présent Code de conduite des fournisseurs, ou de se soumettre à un audit de Concentrix+Webhelp ou de ses mandataires/représentants afin de prouver son respect des dispositions du présent Code de conduite des fournisseurs. Dans le cas où cet audit mettrait en évidence une non-conformité importante de la part du Fournisseur, ce dernier sera tenu de supporter le coût de cet audit et de remédier à cette non-conformité sans frais supplémentaires pour Concentrix+Webhelp. Concentrix+Webhelp a le droit de mettre fin à sa relation avec le Fournisseur en cas de non-conformité ou d'incapacité à remédier à une non-conformité, s'il le juge nécessaire.

Contrôler la conformité et signaler des infractions

Concentrix+Webhelp attend de ses Fournisseurs qu'ils mettent en place des contrôles et des processus conçus pour faciliter le respect de la loi et du présent Code de conduite des fournisseurs. Concentrix+Webhelp encourage ses Fournisseurs à mettre en place un mécanisme de plainte anonyme permettant à ses employés, agents et sous-traitants de signaler les violations du présent Code de conduite des fournisseurs. Le Fournisseur doit protéger contre les représailles toute personne qui signale de bonne foi une infraction.

Tous les Fournisseurs sont tenus de signaler rapidement toute violation avérée ou soupçonnée de la loi ou du présent Code de conduite des fournisseurs à <https://integritycounts.ca/org/concentrix> et de fournir une assistance raisonnable à toute enquête menée par Concentrix+Webhelp sur une violation réelle ou soupçonnée du présent Code de conduite des fournisseurs.

Conflit

En cas de conflit entre les modalités du présent Code de conduite des fournisseurs et tout accord conclu entre Concentrix+Webhelp et le Fournisseur, le présent Code de conduite des fournisseurs fera foi.

Formulaire de reconnaissance et d'acceptation

(À faire signer par le signataire autorisé du Fournisseur au moment de l'intégration du Fournisseur et ensuite, sur une base annuelle, à la demande de Concentrix+Webhelp)

Je soussigné [nom], [designation] représentant de [Supplier name] confirme par la présente avoir lu et compris le Code de conduite des fournisseurs de Concentrix+Webhelp et confirme en outre que nous nous conformons aux dispositions du Code de conduite des fournisseurs qui nous sont applicables, et que nous comprenons que toute infraction/violation du Code de conduite des fournisseurs peut entraîner la résiliation de tout contrat et la radiation de la liste des fournisseurs, contractuels et consultants de Concentrix+Webhelp. J'accepte en outre de fournir les documents attestant du respect des lois applicables, qui peuvent être exigés par Concentrix+Webhelp de temps à autre. Je confirme que nous ne faisons pas l'objet d'une procédure de faillite, d'insolvabilité ou de liquidation, et que nos actifs n'ont pas été administrés par un liquidateur ou un tribunal.

Signature

Nom du signataire

Nom du Fournisseur

Date

Lieu