



# Politique RSE

Responsabilité Sociale et Environnementale



Juin 2021

# La démarche RSE au coeur de notre développement

Acteur majeur des centres de contacts en Afrique subsaharienne, le Groupe Vipp inscrit son développement depuis sa création en 2010 dans une démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale.

Chaque entité contribue au développement de nos pays d'implantation et notamment sur le continent Africain : en développant un métier de service en émergence, en proposant des niveaux de rémunération favorisant l'installation d'une classe moyenne, en structurant des relations avec des partenaires locaux, contribuant au développement d'activités économiques pérennes et formalisées, dans une zone géographique où l'activité informelle est estimée en moyenne à 55 %.

Parallèlement, et pour répondre aux attentes de ses clients français, européens et panafricains, le Groupe Vipp vise l'excellence opérationnelle, en s'appuyant sur une politique de sécurité et de qualité basée sur les standards et règlements internationaux.

La mise en œuvre de notre politique RSE repose sur les trois piliers fondamentaux : sociétal, économique et environnemental. Elle nous engage dans un cercle vertueux favorable au développement durable visant une amélioration de notre performance, tout en y associant et préservant les intérêts de nos parties prenantes : salariés / clients / fournisseurs / partenaires, et minimisant nos impacts négatifs sur l'environnement.

Nos filiales partagent pleinement l'implémentation et l'application de nos engagements, dans le respect des législations internationales et des réglementations locales, de notre soutien au Global Compact des Nations Unies et aux conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

## Gouvernance

Le pilotage de notre politique RSE est réalisé via un comité réunissant la Direction Générale et les directions phares du Groupe : DAF, DRH, Direction Logistique, Direction de la Production, Direction des Programmes, Direction Qualité, Conseil Stratégique.

Le Comité RSE définit la stratégie et s'appuie sur les travaux des comités : Éthique, Ressources Humaines, Achats Responsables et Environnement qui se réunissent trimestriellement, pilotent les analyses et le déploiement.

## Références

Externes :

- Les 10 principes du Global Compact des Nations Unies
- Conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT)

Internes :

- Les valeurs du Groupe Vipp
- Le code éthique du Groupe Vipp
- La Charte Achats Responsables du Groupe Vipp
- La Charte Informatique du Groupe Vipp

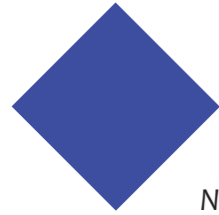
<https://www.vippinterstis.com/nos-engagements/>

\*\*\*

## 5 axes prioritaires



# La politique de Responsabilité Sociale et environnementale du Groupe VIPP



## Nos collaborateurs sont notre richesse

Nos performances et notre développement découlent de l'investissement de tous dans la vie du Groupe, du partage des valeurs, de la compréhension qu'a chacun de ses missions, et d'une relation de confiance pérenne entre l'entreprise et ses collaborateurs.

Un travail et un salaire réguliers permettent de se nourrir, se loger, et donnent accès aux soins. Les stabiliser constitue dès lors le socle de notre politique de développement responsable. Le Groupe Vipp privilégie systématiquement les approches garantes de stabilité.

### Nos engagements Social & droits humains

- Pérenniser l'emploi et une rémunération régulière et équitable,
- Développer en continu nos compétences et en assurer la transmission à nos équipes,
- Garantir l'égalité des chances, à travers la mise en œuvre de process normés, fondés sur une approche bienveillante, exempts de toute discrimination. Les règles sont les mêmes pour toutes et tous, et nécessairement respectueuses des individus, de leurs droits, et de leurs conditions de travail.
- Favoriser l'égalité Femmes / Hommes via une politique volontariste d'identification et de mise en œuvre de vecteurs de cette égalité.
- Maintenir un dialogue permanent entre l'entreprise et ses collaborateurs.
- Agir pour la santé et la sécurité de nos salariés.
- Proposer un cadre de travail et des activités centrés sur le bien-être de nos salariés.



## Inclure nos missions dans une vision d'économie responsable

La recherche de l'excellence et l'innovation caractérisent notre positionnement. Basée sur des propositions d'approches différenciantes, elle s'inscrit naturellement dans un schéma d'amélioration continue et de développement durable.

Elle se décline envers toutes nos parties prenantes : salariés, clients, fournisseurs, dans une optique de partage de valeurs et de dialogue constant.

### Nos engagements Éthique & achats responsables

- 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

Repenser nos impacts environnementaux à l'aune de notre activité : des prestations internationales Europe / Afrique, reposant sur une technologie numérique, et des consommations proportionnelles aux besoins d'une population de collaborateurs toujours croissante.

Pour autant, conjuguer notre besoin de performance avec la minimisation de nos impacts nous confirme dans notre processus d'innovation et contribue à notre création de valeur.

### Nos 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 liée aux transports par la recherche de produits locaux et la minimisation de nos déplacements aériens.
- Atténuer notre flux de déchets (en particulier électroniques) par la recherche de produits à caractéristiques écologiques (recyclabilité, longévité) et rechercher des solutions de gestion des déchets appropriées.
- Intégrer des critères environnementaux dans nos politiques d'achats responsables et solliciter nos fournisseurs dans l'identification de produits ou solutions éco-responsables.
- Respecter les lois environnementales locales et internationales.

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



**Groupe**  
**Vipp**

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