



Les pratiques commerciales de TTEC

Notre Code d'éthique pour les employés,
les fournisseurs et les partenaires

Janvier 2022

ttec®

Contenu

INTRODUCTION

Message de notre directeur général	4-7
---	------------

NOTRE ÉTHIQUE

Notre Code d'éthique et vous	8
---	----------

Signaler les préoccupations et poser des questions	11
--	----

Protection des dénonciateurs contre les représailles	11
--	----

TRAVAIL D'ÉQUIPE

Travailler en équipe	12
-----------------------------------	-----------

Nous dirigeons par l'exemple	14
------------------------------------	----

Nous ne faisons pas de discrimination ni de harcèlement	14
---	----

Nous croyons que la diversité nous rend meilleurs ...	15
---	----

Nous nous comportons de façon professionnelle sur le lieu de travail	15
--	----

Nous assurons un milieu de travail sécuritaire et sain	15
--	----

- Nous n'avons aucune tolérance de la violence sur le lieu de travail 15
- Nous ne permettons pas la présence d'armes sur le lieu de travail17
- Nous nous attendons à un milieu sans stupéfiant et sans alcool17

Nous protégeons les informations de nos employés : Votre droit à la confidentialité	17
--	----

Nous respectons des pratiques de rémunération équitable.....	17
--	----

NOS PRATIQUES COMMERCIALES

Excellence dans nos activités	18
--	-----------

Nous protégeons les informations confidentielles ...	20
--	----

Nous ne tolérons pas la fraude	20
--------------------------------------	----

Nous protégeons les actifs de l'entreprise	20
--	----

- Inspection de la propriété privée 20
- Attentes en matière de confidentialité sur le réseau mondial TTEC 20

Nous protégeons la propriété intellectuelle et les informations propriétaires de TTEC	21
---	----

Nous agissons de manière responsable sur les réseaux sociaux	21
--	----

Nous reconnaissons et gérons les conflits d'intérêts	22
--	----

- Faire des affaires avec les employés, la famille et les amis22
- L'emploi à l'extérieur de l'entreprise23
- Siéger à des conseils d'administration 24
- Les transactions intéressées et les occasions de sociétés 24
- Les cadeaux et les courtoisies d'entreprise ... 24

Nous menons une entreprise durable	25
--	----

Nous redonnons à nos communautés	25
--	----

TRANSPARENCE

Nos activités sont effectuées en toute transparence 26

Nous comprenons et respectons les lois sur la concurrence28

Nous n'avons pas besoin des informations confidentielles des autres pour réussir28

Nous soutenons des pratiques équitables en matière d'emploi28

Nous gérons nos fournisseurs de façon proactive29

Nous ne participons pas à la corruption29

Nous respectons les restrictions aux activités commerciales 30

- Les boycotts 31
- Les sanctions et les embargos commerciaux 31
- Les contrôles d'exportation 31

Nous participons de façon responsable à la politique 31

Nous comprenons comment faire affaire avec les clients du gouvernement32

NOTRE RESPONSABILITÉ

Nous comprenons notre responsabilité envers nos actionnaires 34

Nous conservons des dossiers exacts36

Nous divulguons nos informations financières de façon précise36

Nous avons des politiques contre les opérations d'initié36

Nous gérons de façon responsable les requêtes des médias et autres37

Nous effectuons une bonne gouvernance37



Les valeurs et les principes importants décrits dans ce document s'appliquent à la famille d'entreprises TTEC. Lorsque le document fait référence à « TTEC » ou « notre entreprise », la référence concerne toutes les entreprises TTEC et les autres entités qui sont directement ou indirectement contrôlées par TTEC Holdings, Inc.

Pour signaler des préoccupations ou demander conseil concernant toute question décrit dans notre Code d'éthique : Les pratiques commerciales de TTEC, contactez le service d'assistance téléphonique We Hear You au +1 (888) 788-0032 (É.-U.) ou bien en ligne sur le site <http://www.ttecwehearyou.com> pour consulter les directives des numéros à composer hors des États-Unis.



« Chacun d'entre nous a une obligation de responsabilité dans la façon dont TTEC mène ses activités. En tant que membre de l'équipe TTEC, vous devez toujours tenir compte de l'effet de vos actions sur notre intégrité et notre crédibilité. »

Kenneth D. Tuchman

Fondateur, président
et directeur général

DANS CETTE SECTION



Un message de notre PDG





Message de notre PDG



Kenneth D. Tuchman

Fondateur, président
et directeur général

Nous nous engageons à faire nos activités avec intégrité. Nous ne sommes pas les seuls à être affectés par nos actions; elles impactent nos clients et leurs clients, nos communautés, nos partenaires commerciaux et nos collègues. Depuis 40 ans, nous offrons des expériences exceptionnelles à la clientèle aux partenaires commerciaux des marques les plus emblématiques, innovantes et révolutionnaires du monde. La prise de décisions commerciales éthiques dans tout ce que nous faisons a été la clé de notre succès.

Alors que nous grandissons et développons notre entreprise sur de nouveaux marchés et de nouvelles technologies, et à mesure que nous nous efforçons d'aider nos clients à répondre à leurs défis dans un monde en constante évolution, chacun d'entre nous a la possibilité de s'approprier des pratiques commerciales de TTEC. Notre code d'éthique : Les pratiques

commerciales de TTEC est la boussole pour nos employés, nos prestataires et nos fournisseurs. Il guide la manière dont nous nous traitons les uns les autres, dont nous collaborons avec nos partenaires commerciaux et dont nous nous engageons avec le marché pour fournir des services et saisir les opportunités commerciales. Dans le cadre de notre mission visant à apporter de l'humanité aux affaires, TTEC s'engage à constituer une main-d'œuvre diversifiée, équitable et inclusive, ainsi que des réseaux de fournisseurs et de partenaires, qui reflètent les clients, les clients des clients et les communautés que nous servons.




Nous pensons que gérer notre entreprise sans compromettre la capacité des générations futures à profiter de notre monde est un élément important de notre mission, qui consiste en donner une dimension humaine aux activités de l'entreprise.

Nous gérons de manière proactive les questions environnementales, sociales et de gouvernance ("ESG"), dans le cadre de notre stratégie de croissance commerciale. Cette stratégie consiste notamment à mener des opérations durables dans des espaces de travail écologiques sains et respectueux; investissant dans notre personnel et dans nos communautés; en plaçant la barre plus haut en matière de diversité, d'égalité et d'inclusion ; en gérant de manière responsable les données de nos clients et de nos employés ; en prenant la parole lorsque quelque chose « ne va pas » ; et en nous imposant une norme d'intégrité sans compromis. Notre stratégie nous permet d'offrir des services et des solutions technologiques exceptionnels à nos clients, ainsi qu'une croissance et une valeur durables à nos investisseurs.

Lorsque vous agissez en tant que membre de notre équipe, je m'attends à ce que vous teniez toujours compte de la manière dont vos décisions impactent notre réputation auprès de nos clients, de nos employés et de nos communautés. Tout ce que vous faites dans le cadre de notre entreprise doit toujours être conforme à nos valeurs et à ce code d'éthique.

Notre entreprise, qui n'a de cesse de croître, est présente dans plus de 20 pays sur six continents, emploie plus de 60 000 professionnels, et exerce des partenariats avec des centaines de fournisseurs très divers. Notre Code d'éthique ne tente pas de répondre à toutes les situations qui se présentent dans notre entreprise complexe. Il est conçu pour donner des indications claires de nos attentes sur la manière dont nous développons nos activités et dont vous prenez des décisions lorsque vous travaillez avec nous. De temps à autre, vous ferez face à des dilemmes éthiques ou traiterez avec des personnes qui ne partagent pas nos valeurs. Si vous avez des doutes quant à la manière de gérer une situation difficile, si vous découvrez une infraction possible envers les lois ou les politiques, si vous voyez qu'une mauvaise décision est en voie d'être prise ou

si vous vous demandez simplement ce qu'il convient de faire, vous disposez de plusieurs options pour trouver de l'aide ou obtenir des éclaircissements. Vous pouvez :

-  Contactez le service d'assistance téléphonique We Hear You (WHY), notre ligne d'assistance confidentielle pour les employés et les fournisseurs;
-  Parlez-en à votre responsable ou à votre représentant du Capital Humain.
-  Contactez notre département d'éthique à l'adresse ethics@ttec.com.

Si vous n'êtes pas sûr de ce que vous devez faire ensuite, n'hésitez pas à demander. Les questions sont bienvenues. Dans la mesure du possible, nous préserverons la confidentialité de vos requêtes et nous vous protégerons contre les représailles pour avoir exprimé des préoccupations de bonne foi.

Le conseil d'administration, notre équipe de gestion et moi-même avons révisé et approuvé notre Code d'éthique : Les pratiques commerciales de TTEC. Cela s'applique à tous les employés, vendeurs et fournisseurs partout dans le monde, à tous les niveaux de notre organisation et à toutes les entreprises de la famille TTEC.

Les façons dont nous exerçons nos pratiques commerciales sont cruciales pour nous, ainsi qu'aux yeux de nos clients et de nos actionnaires. Veuillez continuer de nous aider à faire de TTEC une entreprise où les activités sont exercées de manière intègre et pour laquelle nous pouvons être fiers de travailler.

Cordialement,



Kenneth D. Tuchman
Fondateur, président
et directeur général

[INTRODUCTION](#)[NOTRE ÉTHIQUE](#)[TRAVAIL D'ÉQUIPE](#)[NOS PRATIQUES COMMERCIALES](#)[TRANSPARENCE](#)[NOTRE RESPONSABILITÉ](#)

Notre code d'éthique et vous

Chez TTEC, nos valeurs et notre Code d'éthique définissent nos pratiques commerciales et reflètent notre engagement : être leader jour après jour, agir correctement, chercher d'abord à comprendre, atteindre l'incroyable, agir ensemble, vivre la vie passionnément.

Notre métier consiste à servir nos clients, réaliser des profits et créer une valeur pour les actionnaires; ce que nous faisons avec intégrité, sans sacrifier nos principes.

DANS CETTE SECTION

- [Signaler les préoccupations et poser des questions](#)
- [Protection des dénonciateurs contre les représailles](#)





Nous sommes fiers de notre réputation d'excellence en matière de services et d'intégrité dans nos activités. Il n'est pas facile de prendre des décisions difficiles pour toujours faire ce qu'il faut. Ce qui est bien n'est pas toujours évident dans le monde complexe des affaires internationales. Notre Code d'éthique est conçu pour fournir des directives sur la façon de prendre les décisions appropriées au bénéfice de nos clients, de notre entreprise, de nos actionnaires et de nos employés.

Les principes énoncés dans notre Code d'éthique sont applicables que vous travailliez sur un site d'expérience client, dans un bureau ou à domicile. Tous les employés, quel que soit leur lieu de travail, doivent adhérer au Code d'éthique et sont tenus de signaler toute violation.

Nous sommes fiers de notre réputation en matière d'excellence de service et d'intégrité en affaires.

Notre Code d'éthique s'applique à notre entreprise dans sa totalité, à tous nos employés, aux membres de notre conseil d'administration, et à nos fournisseurs dans le monde entier. Si vous travaillez pour une entreprise TTEC, ou avec TTEC à titre d'entrepreneur ou de fournisseur, vous avez la responsabilité de lire, comprendre et respecter les principes fondamentaux décrits dans notre Code d'éthique.

Nous prenons le plus grand soin lors de la sélection des fournisseurs, des entrepreneurs,

des agents, des consultants et de ses autres partenaires commerciaux. Nous faisons affaire uniquement avec les entreprises qui répondent à nos normes élevées de comportement commercial éthique, et uniquement avec ceux qui respectent toutes les lois applicables à leur activité. En tant que condition d'emploi chez TTEC, vous êtes tenu de suivre une formation sur l'éthique dans le cadre de votre intégration dans l'entreprise et périodiquement par la suite.

Prise de décision éthique

Notre réussite continue dépend de votre capacité à prendre des décisions qui sont conformes à nos valeurs fondamentales. Lorsque vous êtes confronté à une situation difficile, posez-vous les questions ci-dessous afin de prendre les bonnes décisions éthiques.

- ① **Est-ce légal ?** En cas d'incertitude, communiquer avec le service juridique pour obtenir des conseils.
- ② **Est-ce que cela est conforme à notre politique ?** Consultez le site des politiques sur Mosaic pour plus d'informations, ou parlez à votre responsable, votre représentant du capital humain ou le service juridique pour des conseils.
- ③ **Est-ce que cela reflète nos valeurs et notre culture ?** Consultez le site Web Nos valeurs ou parlez à votre responsable, pour obtenir des conseils.
- ④ **Est-ce qu'il y a possibilité d'impact négatif pour les actionnaires ?** En cas d'incertitude, parlez à votre responsable, votre représentant du service juridique ou d'éthique pour obtenir des conseils.

- 5 **Seriez-vous préoccupé si cela apparaissait dans les gros titres des journaux ?** En cas d'incertitude, parlez à votre responsable, votre représentant du service juridique ou d'éthique pour obtenir des conseils.

Effectuer un rapport de « bonne foi » ne signifie pas que votre préoccupation doit être justifiée. Cela signifie que vous devez être honnête et croire que vous agissez pour le bien de l'entreprise.

Signaler les préoccupations et poser des questions

Si vous avez des questions au sujet de notre Code d'éthique, nos politiques, ou des lois qui concernent notre entreprise, ou si vous voulez signaler une infraction, veuillez communiquer avec la ligne d'assistance confidentielle We Hear You (Nous sommes à l'écoute) en suivant les instructions d'appel spécifique au pays (affichées sur Mosaic), ou en vous rendant directement à <http://www.ttecwehearyou.com> pour l'accès par le Web. Vous pouvez aussi demander conseil auprès de notre service juridique au +1 (303) 397-4397, ou ethics@ttec.com.

Nous enquêtons tous les rapports d'infraction présumée à notre Code d'éthique, aux lois et politiques de l'entreprise, et nous agissons rapidement en adoptant les

mesures disciplinaires appropriées, si les circonstances le justifient. Nous assurerons la confidentialité des informations reçues, ainsi que le nom de ceux qui signalent des infractions, lorsque la loi le permet.

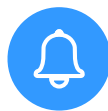
[Politique des préoccupations des employés](#)

Protection des dénonciateurs contre les représailles

À TTEC, nous avons une politique de portes ouvertes, ce qui veut dire que les employés ont l'occasion de discuter de préoccupations de façon ouverte et honnête avec la direction, le département du Capital Humain et le Service juridique. L'entreprise n'exerce pas de représailles contre ceux qui signalent de bonne foi des préoccupations.

Ceux qui sont courageux et qui « dénoncent » les actes fautifs et ceux qui collaborent avec nos enquêtes sont protégés contre les représailles. Toute personne qui participe à un acte de représailles fera l'objet de mesures disciplinaires, pouvant conduire au licenciement. Si vous croyez être victime de représailles, vous devez le signaler immédiatement à notre service juridique.

[Politique des préoccupations des employés](#)



Pour signaler des préoccupations ou demander conseil concernant toute question décrite dans notre Code d'éthique : Les pratiques commerciales de TTEC, contactez le service d'assistance téléphonique We Hear You au +1 (888) 788-0032 (É.-U.) ou bien en ligne sur le site <http://www.ttecwehearyou.com> pour consulter les directives des numéros à composer hors des États-Unis.

Travailler en équipe

Afin de livrer l'excellence pour TTEC et nos clients, nous créons des équipes collaboratrices très engagées. Nous attirons le meilleur talent créatif partout au monde et retenons nos employés en traitant nos collègues de façon respectueuse, en habilitant leur rendement et en fournissant un milieu de travail sécuritaire et productif.

[Déclaration de valeurs concernant la diversité, l'équité et l'inclusivité](#)

DANS CETTE SECTION

- Travailler en équipe
- Nous dirigeons par l'exemple
- Nous ne faisons pas de discrimination ni de harcèlement
- Nous croyons que la diversité nous rend meilleurs
- Nous nous comportons de façon professionnelle sur le lieu de travail
- Nous assurons un milieu de travail sécuritaire et sain
- Nous protégeons les informations de nos employés :
Votre droit à la confidentialité
- Nous respectons des pratiques de rémunération équitable





Nous dirigeons par l'exemple

Nous nous attendons à ce que nos dirigeants créent et maintiennent un milieu de travail positif où les employés et les fournisseurs sont inspirés à exceller et sont à l'aise de poser des questions et d'exprimer leurs préoccupations. Si vous êtes superviseur, vous avez une responsabilité particulière d'agir en tant que modèle. Pour y contribuer :

- 1 Démontrez votre engagement envers la culture de TTEC en matière d'intégrité ;
- 2 Veillez à ce que vous, ainsi que les personnes sous votre supervision, compreniez et respectiez nos principes d'éthiques ;
- 3 Soutenez ceux qui signalent un éventuel problème ;
- 4 Transférez toujours les préoccupations en matière d'éthique vers la ressource appropriée au sein de l'entreprise ;
- 5 Ne permettez jamais que des représailles s'exercent contre ceux qui formulent des préoccupations ou qui participent à une enquête ;
- 6 Donnez les informations nécessaires aux personnes que vous supervisez pour effectuer leur travail ; et
- 7 Traitez équitablement et respectueusement les personnes qui travaillent avec vous.

En tant que dirigeant au sein de notre entreprise, dirigez en montrant l'exemple, démontrez et encouragez toujours les normes éthiques dans nos activités.

Nous ne faisons pas de discrimination ni de harcèlement

Nous nous engageons à maintenir un milieu de travail fondé sur le respect. Nous ne tolérons pas la discrimination ni le harcèlement, y compris en dehors des heures de travail et des lieux de travail traditionnels. L'entreprise prend des décisions en matière de sélection des employés et des fournisseurs fondées sur le mérite, et non en raison du sexe, la race, la couleur, l'âge, la religion, l'identité ou l'expression de genre, l'orientation sexuelle, la nationalité, l'incapacité, l'information génétique de la personne, ou tout autre statut protégé par la loi.

Si le comportement d'une personne vous incommodé, dites-le. N'oubliez pas que TTEC n'exerce pas de représailles contre ceux qui signalent toute forme de harcèlement ou de discrimination.

Le harcèlement sur le lieu de travail peut se manifester de façon verbale ou physique, et peut varier selon la culture et les coutumes du lieu dans lequel le travail est réalisé. Tout comportement abusif, offensant ou qui crée un milieu de travail intimidant est inacceptable à TTEC.

[Politique relative à la prévention du harcèlement et de la discrimination](#)

Nous croyons que la diversité, l'équité et l'inclusivité nous rendent meilleurs.

En tant qu'entreprise mondiale, nous apprécions la valeur des cultures, des expériences et des perspectives différentes. Nous croyons que notre diversité contribue à notre réussite et nous rend plus forts. Nous acceptons nos différences et nous nous traitons mutuellement de façon respectueuse et équitable. L'engagement envers la diversité et l'inclusion ne sont pas simplement des mots au sein de TTEC ; il s'agit de la manière dont nous menons nos activités. Dans le cadre de nos activités, nous avons chaque année des millions d'interactions avec des personnes d'ethnies, de sexes, d'orientations sexuelles et de cultures différents. Chez TTEC, la diversité, l'équité et l'inclusion font toujours partie intégrante des activités de l'entreprise. Nous nous engageons à identifier, remettre en question et modifier activement les structures et les comportements qui perpétuent les inégalités.

[Politique d'occasion équitable d'emploi](#)

Nous nous comportons de façon professionnelle sur le lieu de travail

Un lieu de travail professionnel est essentiel à notre réussite. Ce que nous faisons tout comme notre apparence ont un impact sur notre réputation au sein du marché et sur la qualité de nos interactions sur notre lieu de travail.

Nous attendons de la part des employés qu'ils se comportent de façon professionnelle en tout temps. Les relations intimes ou personnelles développées sur le lieu de travail ne doivent pas interférer avec le professionnalisme des employés, y compris dans la considération d'autrui avec respect, et il convient de s'abstenir de comportements qui pourraient rendre les collègues mal à

l'aise, comme des manifestations physiques d'affection ou l'utilisation de langage sexuel.

Les vêtements professionnels appropriés peuvent varier d'un pays à l'autre, mais où que vous travailliez pour TTEC, dans quelque pays que ce soit, votre apparence vestimentaire doit nous représenter de manière adéquate : une organisation professionnelle auprès de laquelle les clients confient leur actif le plus important ; leur relation client.

Nous assurons un milieu de travail sûr et sain

Chez TTEC, la sécurité de nos employés est notre priorité. Chaque employé a un rôle à jouer pour garantir un lieu de travail sûr. Restez au courant des meilleures pratiques de sécurité en suivant la formation périodique de sécurité pertinente dans le cadre de l'emploi ; et respectez toujours les procédures de sécurité sur le lieu de travail.

[Politique relative à la sécurité sur le lieu de travail](#)

Nous n'avons aucune tolérance à l'égard de la violence sur le lieu de travail

Les menaces, la violence et l'intimidation ne sont pas tolérées au sein de TTEC. Nous prendrons des mesures immédiates contre toute violence sur le lieu de travail. Signalez immédiatement toute préoccupation et menace de violence.

[Politique relative à la sécurité sur le lieu de travail](#)



Si des accidents ou des blessures se produisent, signalez-les immédiatement.