



We put our client  
at the heart



Webhelp

Think Human

# Code de Conduite

Décembre 2022

We make  
business  
more human



**Olivier Duha**  
Co-Fondateur & CEO

## Un seul Code de Conduite pour chacun d'entre nous et pour tous.

La prise de décisions éthiques peut parfois être un chemin difficile à suivre. Faire la bonne chose au bon moment et pour la bonne raison exige de se comporter avec intégrité et de respecter les lois de tous les pays où nous opérons.

Webhelp investit dans les personnes et l'environnement dans lequel nous travaillons, car nous savons que lorsque les personnes s'épanouissent, cela a un impact puissant sur nous, nos clients et nos partenaires. Webhelp est convaincu que rendre les affaires plus humaines conduit à une meilleure expérience client - et à une entreprise plus saine.

Notre Code de Conduite est une référence fondamentale en termes d'éthique, de responsabilité sociale et environnementale et en termes de conformité financière et juridique. Il est également la pierre angulaire de notre programme ESG "More Movement", qui se concentre sur les quatre piliers "People/ Planet/ Progress/ Philanthropy" et promeut ces principes dans l'exercice de nos activités.

Pour soutenir la conduite éthique et l'amélioration continue, ce Code est là pour nous aider à prendre les bonnes décisions en tant que game-changer et nous indique comment interagir avec tout type d'interlocuteurs. Ce Code s'applique à nous en tant que société, à chacun d'entre nous individuellement ainsi qu'à tous nos cocontractants et tous doivent respecter ses principes.

En faisant nôtre ce Code de Conduite, nous nous donnons les moyens de construire, tous ensemble, un avenir plus durable et plus attractif.

**Nous sommes tous les ambassadeurs des valeurs fondamentales et des piliers de la culture de Webhelp. Merci, à vous tous, de lire attentivement ce Code de Conduite et de suivre ses recommandations dans l'ensemble du Groupe.**

# Les valeurs de Webhelp...

## Reconnaissance

La reconnaissance de la contribution individuelle est essentielle pour assurer notre succès collectif.

## Intégrité

Nous travaillons avec une attitude positive en montrant l'exemple. Nous traitons les autres de la manière dont nous nous attendons à être traités.

## Unité

Le travail en équipe vers un succès commun passe avant l'intérêt personnel.

## Engagement

Nous respectons les promesses faites aux collègues, aux clients et aux consommateurs.

## Wahou

En allant plus loin et en adoptant l'innovation, nous cherchons continuellement à étonner les personnes avec lesquelles nous travaillons !

## ... et les piliers culturels



**Nous sommes une entreprise axée sur les personnes**

Nous nous préoccupons en premier des personnes avant de regarder leurs résultats



**Nous mettons nos clients au cœur de notre entreprise**

Nous mettons l'intérêt de notre client au centre de nos préoccupations, c'est ainsi que nous allons plus loin

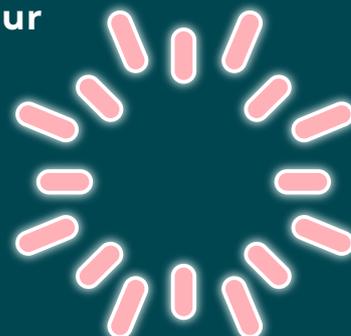
**Nous sommes des games-changers passionnés**

Nous essayons, nous apprenons, nous innovons pour changer le jeu



**Nous profitons de chaque jour**

Amusez-vous au travail et le travail sera amusant



# Sommaire

1

À qui s'applique ce code ?

5-7

2

People & Planète

8-12

3

Intégrité commerciale

13-18

4

Actifs et données

19-23



# À QUI S'APPLIQUE CE CODE ?

---

1.1 SCOPE

1.2 PARLEZ-EN !



## 1.1 Scope

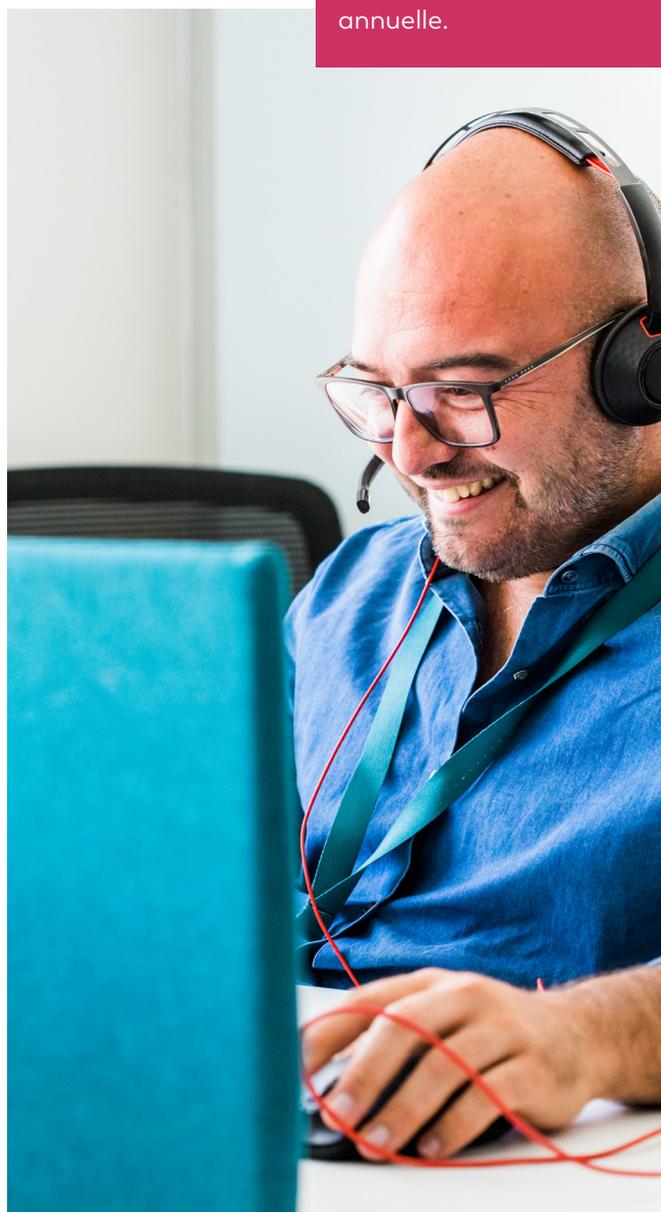
Le Code de Conduite s'applique à tous les game-changers du groupe Webhelp. Cela inclut tous les agents, directeurs, employés, travailleurs intérimaires et représentants tiers (partenaires commerciaux, agents, représentants, consultants, distributeurs ou intermédiaires tiers) qui fournissent des services pour ou au nom des filiales et sociétés affiliées du groupe Webhelp (collectivement "Webhelp"), et ceux qui représentent les intérêts de Webhelp dans toute joint venture.

Nous devons tous respecter les valeurs, les piliers culturels et les principes de ce Code de Conduite dans la conduite des activités quotidiennes de Webhelp. Il appartient à chacun de s'assurer que le Code de Conduite soit strictement et uniformément respecté dans toute l'entreprise. En outre, les partenaires commerciaux de Webhelp, y compris les partenaires de joint-venture, les entrepreneurs, les fournisseurs, les revendeurs, les distributeurs, les consultants, les agents et autres représentants tiers, doivent, dans la mesure du possible, être informés du Code de Conduite et sont censés appliquer des valeurs, des piliers de culture et des principes similaires à leurs propres activités lorsqu'ils mènent des affaires avec ou au nom de Webhelp.

Webhelp a une approche de tolérance zéro à l'égard de toutes les formes d'abus et attend de tous les game-changers qu'ils se conduisent d'une manière professionnelle, éthique et socialement acceptable selon les normes les plus élevées. Le non-respect des principes ou de l'esprit du Code ou des Politiques qui y sont citées sera considéré comme une violation grave du Code de Conduite de Webhelp et fera l'objet d'une enquête. Les infractions au Code ou des Politiques pourront entraîner des mesures disciplinaires, allant d'un avertissement verbal au licenciement pour les infractions les plus graves.

## Formation

Il est requis de chaque game-changer qu'il suive la formation obligatoire sur ce Code lorsqu'il rejoint Webhelp et ensuite de manière annuelle.



## 1.2 Parlez-en

En tant qu'employés d'une entreprise ou en tant que travailleurs pour le compte d'une entreprise, il peut arriver que nous soyons témoins de comportements inacceptables violant notre Code de Conduite.

Webhelp encourage vivement ses game-changers à faire part de leurs questions ou préoccupations à leur supérieur hiérarchique, au département des ressources humaines et/ou au département juridique et de conformité. Il est important que tous les responsables établissent un environnement de travail positif et encouragent leurs game-changers à communiquer ouvertement.

Si un game-changer pense qu'informer sa/son supérieur peut présenter des difficultés ou que l'irrégularité signalée ne donnerait pas lieu à un suivi approprié, elle/il/iels peut contacter le service de conformité en envoyant un rapport à [www.bkms-system.com/phonethics](http://www.bkms-system.com/phonethics).

En outre, lorsqu'un game-changers est préoccupé ou soupçonne, de manière désintéressée et de bonne foi, qu'une violation du présent Code de Conduite et/ou du droit applicable s'est produite ou se produira, ces soupçons peuvent également être signalés de manière anonyme - si la législation locale le permet - à l'adresse [www.bkms-system.com/phonethics](http://www.bkms-system.com/phonethics) avec toutes les informations pertinentes possibles susceptibles d'étayer la demande. Tout rapport de ce type sera reçu en toute confidentialité par le département de conformité qui accusera réception du rapport et donnera à son auteur un délai raisonnable pour en examiner la recevabilité.

Nous assurerons une procédure équitable dans le cas d'une enquête, en respectant les principes de confidentialité et de présomption d'innocence. Toutes les informations communiquées ne seront partagées qu'avec les personnes qui ont une raison légitime de les connaître, soit pour assurer le traitement de la préoccupation et/ou la prise des mesures appropriées.

Si un rapport n'est pas suivi d'une procédure disciplinaire ou judiciaire, les données relatives à ce rapport seront détruites ou archivées après la clôture des opérations de vérification.

Webhelp n'autorisera aucune mesure de représailles à l'encontre d'un game-changer ayant signalé de bonne foi une violation présumée du présent Code de Conduite ou de la législation applicable. Si un game-changer pense qu'elle/il/iels a fait l'objet de représailles pour avoir signalé un problème, qu'elle/il/iels doit contacter le département Compliance.

Dans le cadre de la procédure d'alerte, Webhelp procède au traitement automatique des données personnelles, conformément à la Politique de confidentialité de Webhelp et à toutes les exigences légales et réglementaires applicables.





# PEOPLE & PLANÈTE

---

- 2.1 DROITS DE L'HOMME & DROIT DU TRAVAIL
- 2.2 DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION
- 2.3 SANTÉ & SÉCURITÉ
- 2.4 L'ENVIRONNEMENT
- 2.5 RELATION AVEC LES COMMUNAUTÉS

### 2.1 Droits de l'homme et droit du travail

En tant que signataire du Pacte Mondial des Nations Unies, Webhelp s'engage pleinement à respecter et à soutenir les droits de l'Homme dans toutes ses opérations et activités commerciales à travers le monde, et à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'Homme. À cette fin, Webhelp s'engage à respecter toutes les lois et réglementations nationales et internationales relatives aux droits de l'Homme, notamment la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, la Déclaration relative aux Principes et Droits Fondamentaux au Travail de l'Organisation Internationale du Travail et les Principes Directeurs des Nations Unies relatifs aux Entreprises et aux Droits de l'Homme.

En tant qu'employeur, Webhelp se conforme à toutes les lois et réglementations locales applicables en matière de travail et d'emploi, y compris, mais sans s'y limiter, les lois et réglementations concernant le salaire minimum, la durée maximale du temps de travail selon les lois et réglementations locales du travail), les jours de repos, la rémunération, le

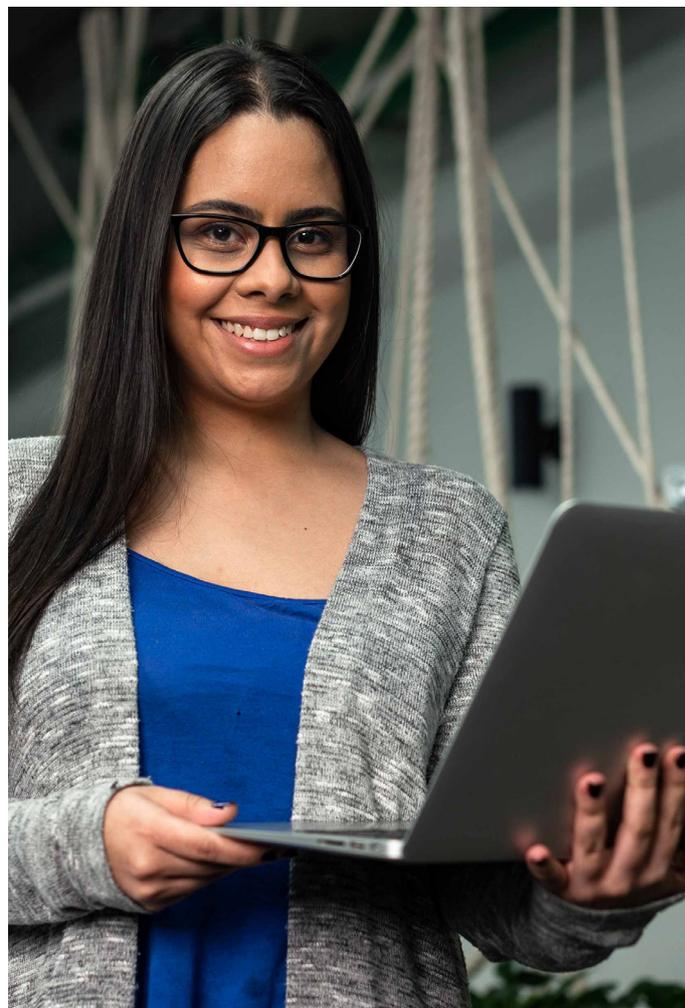
#### + À faire

- Traiter tous ses collègues et les parties prenantes externes avec dignité, en respectant les droits de l'Homme
- Signaler toute forme de violation des droits de l'Homme dans notre chaîne de valeur.

#### X Ne pas faire

- Ne pas ignorer les abus qui vous sont signalés ou les fautes dont vous avez connaissance.

Voir notre Politique Travail et de droits de l'homme.



recrutement équitable, l'égalité des chances en matière d'emploi et la liberté d'association, et le droit à la négociation collective.

**En tant que principe absolu, Webhelp ne pratique ni ne soutient :**

- l'utilisation du travail des enfants ;
- le recours au travail forcé ou obligatoire ;
- l'esclavage moderne ;
- la traite des êtres humains ;
- l'emploi de main-d'œuvre étrangère illégale.

En outre, nous ne ferons pas d'affaires avec des partenaires de co-entreprise, des entrepreneurs, des fournisseurs, des revendeurs, des distributeurs, des consultants, des agents ou d'autres tiers si nous apprenons qu'ils se livrent à de telles pratiques.

En ce qui concerne la protection du travail des étudiants, Webhelp garantit la bonne tenue des dossiers des étudiants, une diligence raisonnable rigoureuse des partenaires éducatifs et la protection des droits des étudiants conformément aux lois et règlements applicables.



## 2.2 Diversité, équité et inclusion

Webhelp est une entreprise où chacun a la possibilité de développer ses compétences personnelles et de soutenir le développement collectif de l'entreprise. Trois principes fondamentaux sous-tendent l'organisation de Webhelp :

**Non-discrimination :** Personne ne doit faire l'objet d'une discrimination fondée sur l'âge, le handicap, l'origine ethnique, la race, le sexe, l'état civil, l'origine nationale, l'affiliation politique, la religion, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, l'appartenance à un syndicat ou à une association (les salariés étant libres de s'associer avec d'autres, de former l'organisation de leur choix et d'y adhérer) ou tout autre statut protégé par la législation nationale ou locale applicable, dans le cadre de l'embauche et d'autres pratiques en matière d'emploi. Personne ne doit être soumis à des tests de grossesse ou à

des examens médicaux, sauf autorisation expresse et spécifique de la réglementation locale ou par prudence pour la sécurité au travail, et ne doit faire l'objet d'une discrimination injustifiée fondée sur les résultats des tests.

**Le respect** de chaque individu, y compris le droit de chaque game-changer à la dignité et à la vie privée. Toute personne chez Webhelp a droit à un lieu de travail exempt de toute forme d'abus et/ou de harcèlement, qu'il soit physique ou verbal, y compris, mais sans s'y limiter, les avances sexuelles non désirées, les comportements menaçants et les commentaires ou comportements offensants. En outre, la confidentialité des informations sur les game-changer collectées ou détenues par Webhelp doit être respectée et sera traitée conformément aux lois et réglementations applicables.

### + À faire

- En tant que manager ou dirigeant, contribuer à créer et à promouvoir un environnement de travail diversifié, équitable et inclusif, exempt de discrimination, de harcèlement et de préjugés conscients ou inconscients.
- En tant que dirigeant, prendre toutes mesures raisonnables pour respecter nos obligations en vertu des lois protégeant les droits des personnes ayant des capacités différentes.
- S'abstenir de toute remarque ou action désagréable ou dénigrante, notamment (mais pas uniquement) sur la base du sexe, de l'âge, de la religion, des croyances, de la nationalité, de la culture, de l'ethnie, de la race, de l'orientation sexuelle, du handicap ou de la situation familiale.
- Suivre régulièrement notre formation sur les comportements discriminatoires inconscients.

### ✗ Ne pas faire

- Ne pas ignorer ou rester silencieux lorsque vous êtes témoin de discrimination ou de harcèlement de la part de collègues ou de tiers - sous quelque forme que ce soit (orale en face à face ou à distance, écrite, sur un post de média social, dans un outil de messagerie interne...) discutez-en avec le collègue en question si vous vous sentez à l'aise ou contactez votre responsable hiérarchique, l'équipe RH ou utilisez PhonEthics.
- Ne pas ignorer les micro-agressions ou les micro-inegalités parce qu'elles semblent "mineures", comme les blagues insensibles, les surnoms masqués, les erreurs de genre intentionnelles. Discutez-en avec le collègue en question si vous vous sentez à l'aise ou contactez votre supérieur hiérarchique, votre équipe RH ou utilisez PhonEthics.
- En tant que manager, ne fermez pas les yeux sur des commentaires ou des comportements inappropriés, harcelants ou discriminatoires, sous prétexte d'une "relation amicale" antérieure entre collègues.



**Vous pouvez vous référer à notre Politique diversité, d'équité et d'inclusion.**

## 2.3 Santé et sécurité

### Un environnement de travail sûr, sain et écologique :

Webhelp veille au respect des lois et règlements applicables en matière de normes de santé et de sécurité et à la réduction des risques sanitaires et des risques professionnels dans la mesure du possible par la mise en place de procédures internes spécifiques et de formations personnelles. Webhelp fournit à ses game-changers, par exemple, des toilettes et de l'eau potable raisonnablement accessibles et propres. Les installations de restauration, de préparation et de stockage des aliments doivent être hygiéniques.

### + À faire

- Identifier les dangers et réduire les risques à un niveau acceptable.
- Consulter les game-changers et promouvoir les normes et les attentes en matière de santé et de sécurité.

### X Ne pas faire

- Ne pas compromettre la santé, la sécurité et l'intégrité physique de nos collègues et des parties prenantes externes impliquées dans nos activités.



Vous pouvez vous référer à notre Politique santé, de sécurité et d'environnement.



### 2.4 L'environnement

Webhelp est engagé dans la réduction de l'impact environnemental de ses activités, et en particulier de leur empreinte carbone, par la mise en œuvre d'actions ciblées dans le monde entier et le suivi régulier de leur efficacité.

Webhelp applique une approche de précaution à la protection de l'environnement par la réalisation d'évaluations de risques spécifiques et la mise en œuvre de mesures d'atténuation correspondantes. Webhelp s'engage également à respecter le principe de prévention des risques et s'efforce de mettre en œuvre les normes les plus strictes pour garantir la santé et la sécurité des game-changers et de ses autres interlocuteurs, notamment par la mise en œuvre de procédures internes dédiées et l'organisation de formations ciblées.

#### + À faire

- Chaque fois que nous prenons une décision « business », évaluez l'impact environnemental et minimisez votre empreinte écologique.
- Pour les voyages d'affaires, considérez toujours l'option la moins émettrice de carbone (visio contre voyage, train contre avion, covoiturage contre voiture seule...).
- Contactez votre équipe locale et/ou régionale de Greenhelp pour toute idée, tout défi ou toute information.

#### X Ne pas faire

- Ne pas ignorer ou rester silencieux lorsque vous êtes témoin d'un équipement défectueux entraînant une inefficacité énergétique et une augmentation des émissions de carbone ou nuisant à la biodiversité.

### 2.5 Relation avec les communautés

Webhelp est totalement engagé vis-à-vis des communautés locales, et s'engage à détecter, prévenir et atténuer tout impact négatif que ses opérations pourraient involontairement avoir sur ces communautés. A cet égard, Webhelp s'investit dans de multiples actions au niveau global et local, et s'engage à éviter les expulsions forcées et les déplacements de populations à cause de ses opérations.

Webhelp contribue à des causes caritatives et sponsorise des activités en accord avec ses valeurs. Tous les parrainages et dons doivent être examinés et approuvés avant d'être réalisés et doivent être enregistrés avec précision dans les livres et registres de Webhelp.

#### + À faire

- Sélectionnez toujours avec soin les organisations que nous sponsoriserons ou à qui nous adresserons des dons et ce, sur la base de leur expérience et de leur réputation.
- Veillez à ce que toutes les demandes de parrainage/donation soient gérées dans le portail Compliance à l'adresse <https://compliance.webhelp.com>.

#### X Ne pas faire

- Ne pas faire un parrainage ou un don au nom de Webhelp sans avoir reçu une approbation préalable.
- Ne pas parrainer ou réaliser une donation si cela donne lieu à un conflit d'intérêts réel ou perçu.

**Vous pouvez vous référer à notre Politique santé, de sécurité et d'environnement.**





# INTÉGRITÉ COMMERCIALE

---

- 3.1 RESPECT DE LA LOI
- 3.2 LA CORRUPTION ET L'EXTORSION
- 3.3 CADEAUX ET INVITATIONS
- 3.4 CONFLITS D'INTÉRÊTS
- 3.5 TIERS
- 3.6 LE TRAITEMENT ÉQUITABLE DE NOS CLIENTS ET FOURNISSEURS
- 3.7 DROIT DE LA CONCURRENCE
- 3.8 LA LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT & L'ÉVASION FISCALE
- 3.9 SANCTIONS ÉCONOMIQUES
- 3.10 FRAUDE

### 3.1 Respect de la loi

Chez Webhelp, nous nous engageons à respecter les normes en vigueur dans le monde entier, car nous considérons que c'est un principe fondamental. Nous sommes tenus en toutes circonstances de respecter la loi et les autres obligations en vigueur dans tout pays dans lequel Webhelp est implanté.

Lorsque la loi ou les coutumes locales imposent des normes plus élevées que celles énoncées dans le Code de Conduite, la loi et les coutumes locales doivent toujours s'appliquer. Si, toutefois, le Code de Conduite prévoit des normes plus élevées, il devrait prévaloir, à moins que cela n'entraîne une activité illégale.

Il est de notre responsabilité personnelle de respecter les lois, les règlements et les obligations, en particulier ceux qui sont liés à notre activité. Chacun est tenu d'éviter de prendre part à des activités qui pourraient l'impliquer ou aider Webhelp dans une activité illicite.

Au-delà du respect des lois et règlements, nous devons tous faire preuve d'intégrité et respecter les engagements que nous avons pris dans nos relations avec nos collègues, clients, fournisseurs et autres partenaires du groupe.

#### + À faire

- Mener vos activités dans le plus grand respect des lois anti-corruption et des politiques internes de Webhelp.
- Informez votre responsable local de la conformité si vous avez connaissance de demandes de paiements illicites de la part de clients, de fournisseurs ou de tiers.

**Vous pouvez vous référer à notre Politique éthique et anti-corruption.**

### 3.2 La corruption et l'extorsion

Webhelp s'engage à gagner des marchés grâce à une concurrence loyale, honnête et ouverte sur le marché et ne tolère pas les pots-de-vin ou toute autre forme de corruption, que ce soit directement ou par l'intermédiaire d'un tiers. Webhelp respecte strictement toutes les lois contre la corruption, l'extorsion, le détournement de fonds et les pots-de-vin applicables à ses activités et à ses opérations dans le monde entier. En outre, il est absolument interdit d'utiliser l'argent ou les ressources de l'entreprise pour faire des contributions politiques.

Les lois de lutte contre la corruption sont complexes et les peines encourues par les particuliers et Webhelp peuvent être sévères. Toutes les personnes faisant des affaires au nom de Webhelp, y compris les tiers, sont tenues de se conformer à la Politique Anti-Corruption et Ethique de Webhelp ("politique AB&E"). Cette politique doit être examinée parallèlement au présent Code de Conduite pour obtenir des conseils sur les paiements irréguliers, l'engagement et la surveillance de tiers, les cadeaux d'affaires et l'hospitalité, les contributions politiques, les paiements de facilitation, les parrainages et les dons, entre autres sujets.

En particulier, les dépenses d'hospitalité, de promotion raisonnables et de bonne foi qui visent à maintenir des relations cordiales sont reconnues comme faisant légitimement partie des activités commerciales. Néanmoins, de tels avantages ne peuvent être accordés ou acceptés que s'ils servent un objectif commercial légitime et ne servent pas à obtenir ou à accorder un avantage indu.

#### ✗ Ne pas faire

- Ne pas offrir, promettre ou donner, directement ou indirectement, un avantage financier ou autre qui pourrait être interprété comme un pot-de-vin à une autre personne ou organisation pour l'encourager à fournir un avantage commercial ou une faveur à Webhelp.
- Ne pas exercer, par quelque moyen que ce soit, une influence inappropriée sur un prospect, un client et/ou toute personne associée au cours d'un processus d'appel d'offres.



### 3.3 Cadeaux et invitations

Parce qu'un cadeau ou une invitation peut donner l'impression d'influence indue sur ceux avec qui Webhelp fait ou cherche à faire des affaires, les game-changers doivent être extrêmement prudents lorsqu'ils reçoivent ou offrent ceux-ci dans un contexte professionnel. Les cadeaux et invitations peuvent prendre des formes diverses telles que des espèces ou équivalents, notamment des divertissements, des cartes cadeaux, des remises sur des produits et des activités non commerciales. Ces cadeaux et invitations doivent être limités à des articles de très faible valeur, tels que, dans le cas d'un cadeau, des articles portant le logo de Webhelp.

Les dépenses au profit de membres de la famille de clients, de prospects ou de représentants de gouvernements étrangers ou le paiement d'activités telles que des voyages de loisirs ou des visites d'attractions touristiques sont strictement interdits.

#### + À faire

- Déclarer tout cadeau ou invitation reçu ou offert par/à un tiers dans le portail Compliance Webhelp.
- Assurez-vous que la valeur des cadeaux/de l'invitation que vous offrez est raisonnable.

#### ✗ Ne pas faire

- Ne pas offrir un cadeau, une gratification ou un avantage à quelqu'un en sachant qu'il sera utilisé pour faciliter une infraction à la législation de votre pays ou d'un autre pays.

**Vous pouvez vous référer à notre Politique dédiée aux Cadeaux et invitations.**

### 3.4 Conflits d'intérêts

Un niveau élevé de loyauté et d'intégrité est attendu de nous tous. Sauf autorisation préalable de Webhelp, nous ne pouvons pas travailler pour un concurrent existant ou potentiel tant que nous sommes encore employés par Webhelp. Un conflit d'intérêts n'est pas nécessairement un problème en soi, mais le fait de ne pas le déclarer et de ne pas le gérer correctement peut avoir des conséquences négatives pour le game-changer et pour Webhelp.

Nous devons éviter tout conflit d'intérêt réel ou potentiel entre nos propres intérêts personnels ou affiliations et ceux de Webhelp ou de ses clients. Par exemple, des conflits d'intérêts potentiels peuvent survenir lorsque nous avons :

- un intérêt financier ou bénéficiaire direct ou indirect (par exemple, par l'intermédiaire d'un membre de la famille ou d'un proche) ;
- des avantages acceptés d'un concurrent, d'un fournisseur, d'un contractant ou d'un autre tiers de l'entreprise (comme décrit dans la section ci-dessus sur les relations avec les autres parties prenantes).

#### + À faire

- Informez toujours votre responsable d'une situation de conflit d'intérêts réel ou apparent.
- Veillez à ce que les conflits d'intérêts soient divulgués et gérés à l'aide du portail de conformité du groupe.

#### ✗ Ne pas faire

- Ne pas vous placer dans la position d'embaucher, de superviser, de gérer, de planifier la carrière ou de négocier les honoraires d'un membre de votre famille ou d'un parent ou plus généralement d'un proche.
- Ne pas agir dans des situations où vos intérêts personnels pourraient influencer ou sembler influencer vos décisions professionnelles au sein de Webhelp.

**Vous pouvez vous référer à notre Politique dédiée aux conflits d'intérêts.**



### 3.5 Tiers

Chez Webhelp, nous établissons des relations basées sur la coopération mutuelle et la loyauté avec nos partenaires de joint-venture, entrepreneurs, clients, fournisseurs, revendeurs, distributeurs, consultants, agents et représentants tiers ("parties prenantes tierces").

L'un de nos objectifs est d'établir des relations à long terme avec des parties prenantes tierces qui acceptent et partagent les principes énoncés dans le présent Code de Conduite. Nos partenaires doivent comprendre, partager et appliquer les mêmes normes élevées d'éthique commerciale, notamment en termes de procédures anti-corruption, de protection des droits de l'homme et du travail, ainsi qu'en matière de protection de l'environnement.

Nous devons tous agir avec une totale intégrité dans nos relations avec les parties prenantes tierces et devons éviter les conflits d'intérêts. En cas de conflit d'intérêt, réel ou potentiel, il faudra le signaler tel que cela est décrit dans la section sur les conflits d'intérêts ci-dessous.

#### + À faire

- Lorsque vous choisissez un fournisseur, incluez nos critères ESG obligatoires dans votre processus de sélection.
- Si vous avez un problème, faites-en part à l'équipe responsable du projet et au département de la Compliance.

#### ✘ Ne pas faire

- Ne pas ignorer ou rester silencieux lorsque vous êtes témoin que des fournisseurs vont à l'encontre des règles de notre Code de Conduite - obligation de réexaminer la discussion afin de l'adapter.

**Vous pouvez vous référer à notre politique dédiée à la Due Diligence Tierce Partie.**

### 3.6 Le traitement équitable de nos clients et fournisseurs

Nous consacrons toute notre énergie à la satisfaction de nos clients et cela devrait toujours être notre priorité.

Nous traiterons nos clients et nos fournisseurs avec honnêteté et équité, quelle que soit la taille de leur entreprise. Webhelp s'engage à ne pas déformer sciemment ses produits ou services dans sa publicité, ses déclarations publiques ou ses offres promotionnelles à ses clients.

Les game-changers qui négocient les contrats doivent s'assurer que toutes les déclarations, communications et présentations sont dignes de confiance. Les négociations sont menées dans le respect des règles d'éthique et de légalité.

Webhelp a mis en place des systèmes permettant d'évaluer ses installations et ses activités, ainsi que celles de ses sous-traitants et fournisseurs de rang supérieur.

Pour ses clients, Webhelp a également développé et maintenu des programmes de formation des cadres et des travailleurs afin de faciliter la mise en œuvre correcte de ses politiques et procédures et d'atteindre ses objectifs d'amélioration continue. Webhelp dispose d'un processus de communication d'informations claires et précises sur ses performances, ses pratiques, ses politiques et ses attentes à ses travailleurs, à son ou ses fournisseurs de rang supérieur et à ses clients.



### 3.7 Droit de la concurrence

Webhelp croit en une concurrence loyale, honnête et ouverte. Nous respecterons strictement les lois de concurrence/antitrust applicables dans tous les pays dans lesquels nous exerçons nos activités. Ces lois interdisent les accords ou les comportements susceptibles de restreindre ou d'affecter la concurrence et le commerce équitables.

Nous n'obtenons pas de renseignements sur la concurrence par des moyens illégaux, y compris par la corruption.

En outre, nous n'échangeons ni ne divulguons d'informations commercialement sensibles avec nos concurrents, en particulier les informations relatives aux secrets commerciaux. Nous devons toujours nous assurer que la nature et le but de toute communication avec des concurrents n'ont pas d'impact négatif sur la concurrence loyale. any communications with competitors do not have a negative impact on fair competition.

#### + À faire

- Informer votre supérieur hiérarchique et votre responsable local de la conformité si nous avons reçu ou utilisé par inadvertance des informations confidentielles concernant des concurrents.
- Signalez à votre supérieur hiérarchique ou en utilisant PhonEthics toute préoccupation concernant la fixation des prix, la répartition des parts de marché ou le partage d'informations entre concurrents.

#### X Ne pas faire

- Ne pas aider un client/fournisseur à privilégier illégalement toute exigence/processus d'appel d'offres.
- Ne pas aider un client/fournisseur à préparer des documents d'appel d'offres et des spécifications techniques.
- Ne pas échanger des informations sensibles sur le plan de la concurrence ou discuter des appels d'offres avec des concurrents.

### 3.8 La lutte contre le blanchiment d'argent et l'évasion fiscale

Afin d'éviter d'être impliqué dans le blanchiment d'argent, Webhelp exige de ses game-changers qu'ils signalent au département Compliance si un autre game-changer sait ou suspecte qu'une entité ou un individu avec lequel Webhelp mène des affaires (y compris les clients, les partenaires de joint-venture, les contractants, les fournisseurs, les revendeurs, les distributeurs, les consultants, les agents ou autres représentants tiers) a pu être engagé dans, ou a bénéficié d'activités criminelles, y compris des activités interdites par ce Code de Conduite dans les sections sur le commerce des valeurs mobilières, la concurrence loyale, la corruption, les réglementations et les sanctions en matière d'importation/exportation. Nous veillons à ne pas faciliter l'évasion fiscale par nos interlocuteurs (clients, fournisseurs...)

#### + À faire

- S'assurer que le processus de Due Diligence est mené sur les tiers avant d'établir un partenariat avec eux.
- Accorder une attention particulière aux tiers contrôlés par des agents publics ou des personnes politiquement exposées (PPE).

#### X Ne pas faire

- Ne pas établir une relation avec un tiers si le processus de sélection n'a pas été entièrement mené.
- Ne pas accepter tout paiement provenant d'entités autres que les comptes propres du client.



### 3.9 Sanctions économiques

En tant qu'entreprise mondiale, Webhelp achète des biens et des services auprès d'un ensemble diversifié de fournisseurs. Webhelp fournit également des services à des clients dans le monde entier. Par conséquent, il est essentiel que Webhelp respecte scrupuleusement toutes les réglementations applicables qui régissent les règles commerciales, les embargos, les listes de sanctions et les restrictions à l'importation et à l'exportation.

#### + À faire

- Respecter les sanctions et embargos internationaux et nationaux et impliquer le département de conformité lors de l'examen de nouveaux projets avec des entités provenant de juridictions sensibles.

#### ✗ Ne pas faire

- Ne pas supposer que toutes les informations fournies par des tiers sont exactes sans vérifier les informations clés.

**Vous pouvez vous référer à notre Politique dédiée aux Sanctions Economiques.**

### 3.10 Fraude

Le détournement de ressources ou d'actifs, la manipulation de données, les erreurs ou omissions délibérées dans les rapports financiers, peuvent constituer une Fraude. De même, le fait de donner de fausses informations à un client afin d'obtenir un contrat peut constituer un acte frauduleux entraînant l'imposition de pénalités à Webhelp, ainsi que des poursuites civiles ou pénales.

Dans le cadre de son engagement en faveur d'une conduite éthique, Webhelp ne tolère aucune forme de fraude ou d'erreur intentionnelle. Un cadre de contrôle interne financier est en place pour protéger le Groupe contre les fraudes

Les actes frauduleux ou la suspicion de tels actes doivent être signalés au responsable hiérarchique et/ou au département de conformité.

#### + À faire

- S'assurer que tous les rapports, enregistrements et données sont exacts et correctement conservés.
- Si vous êtes un manager, identifiez les risques de fraude et les vulnérabilités dans votre domaine de responsabilité.
- Contactez immédiatement votre responsable ou le département Compliance lorsque vous soupçonnez une activité frauduleuse ou lorsque vous avez un doute.

#### ✗ Ne pas faire

- Ne manipulez pas les informations, les données et les logiciels sans y être autorisés.
- Ne pas contourner les process internes
- N'ouvrez pas les emails ou les pièces jointes provenant d'expéditeurs inconnus.





# ACTIFS ET DONNÉES

---

- 4.1 PROTECTION DES ACTIFS DE LA SOCIÉTÉ
- 4.2 LES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES
- 4.3 SÉCURITÉ
- 4.4 LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL
- 4.5 DOCUMENTS FINANCIERS ET COMMERCIAUX
- 4.6 RESPECT DE L'IMAGE DE WEBHELP
- 4.7 MÉDIAS ET RÉSEAUX SOCIAUX



### 4.1 Protection des actifs de la société

Les actifs de Webhelp sont essentiels à son développement à long terme. Nous avons tous le devoir de prendre soin de ces actifs (y compris tout bien matériel et immatériel de quelque nature que ce soit) afin d'éviter la perte, le vol ou l'utilisation illicite entraînant des dommages graves. À cette fin, Webhelp veille à ce que ses biens soient protégés contre le détournement ou la manipulation. L'utilisation des biens de Webhelp à des fins personnelles est par exemple interdite.

Webhelp doit respecter les droits de propriété intellectuelle et sauvegarder les informations sur ses clients. Elle doit gérer la technologie et le savoir-faire d'une manière qui protège les droits de propriété intellectuelle.

#### + À faire

- Protéger les ordinateurs, les bureaux et les environnements de travail
- N'utilisez que des appareils fournis par l'entreprise ou dont l'utilisation a été convenue pour accéder aux informations de l'entreprise.

#### ✗ Ne pas faire

- Ne pas laisser son laptop non verrouillé/non surveillé en public
- Ne pas accorder l'accès aux outils informatiques à des personnes qui n'ont pas l'autorisation d'y accéder.

**Vous pouvez vous référer à notre Manuel sur la Sécurité de l'Information.**

### 4.2 Les informations confidentielles

Nous devons traiter avec le plus grand soin toute information confidentielle détenue par Webhelp en rapport avec nos services, produits, procédés, brevets, savoir-faire ou personnel, ou avec nos opérations industrielles, stratégiques et financières. Ces informations ne doivent pas être divulguées ou rendues publiques sans l'autorisation préalable de Webhelp.

En outre, nos clients, fournisseurs et autres partenaires commerciaux nous fournissent souvent des informations confidentielles et propriétaires. Webhelp est pour eux un partenaire de confiance. Nous devons tous traiter avec prudence les informations et les données fournies par des tiers, conformément aux conditions dans lesquelles ces informations ont été divulguées à Webhelp et dans le respect de toutes les lois et réglementations applicables. La règle générale est de ne pas divulguer d'informations sur Webhelp ou sur ses clients ou partenaires, sauf si les politiques de Webhelp ou la loi vous y obligent expressément.

L'accès aux informations classées par le gouvernement nécessite une autorisation spécifique, en fonction du niveau de sensibilité. Tout échange ou divulgation d'informations ou d'équipements classifiés doit être strictement conforme aux processus de sécurité pertinents et applicables en place.

#### + À faire

- Lorsque vous travaillez dans des espaces publics, prenez des précautions supplémentaires pour que les informations ne soient pas vues par le public : Installez un filtre de confidentialité sur vos appareils et assurez-vous que personne d'autre ne peut voir vos écrans.

#### ✗ Ne pas faire

- Ne pas passer des appels téléphoniques professionnels dans des lieux publics très fréquentés (aéroports, trains, etc.)
- Ne pas révéler des informations sensibles ou confidentielles à des parents, des amis proches ou des collègues de travail.



## 4.3 Sécurité

Webhelp met à la disposition de ses game-changers des équipements informatiques, des moyens de communication et des données pour l'exercice de leurs fonctions. Chaque individu est responsable de l'utilisation de ces ressources dans le respect de la politique de sécurité mise en place, afin de limiter l'exposition des systèmes d'information de Webhelp aux menaces extérieures.

Les cyberattaques, qui visent à obtenir illégalement des informations sensibles ou des données personnelles afin de les exploiter, peuvent avoir un impact dévastateur sur nos activités commerciales, y compris celles de nos clients. Nous devons tous agir de manière responsable et en accord avec les politiques et directives de notre Groupe.

### + À faire

- Signalez toutes les tentatives de phishing que vous recevez au département de la sécurité de l'information.
- En cas de fourniture erronée de données d'identification, informez votre supérieur hiérarchique et changez immédiatement votre mot de passe.
- Soyez toujours méfiant lorsque vous recevez des e-mails vous demandant des informations personnelles ou sensibles.
- Informez votre supérieur hiérarchique ou le service informatique local en cas de perte, de vol ou de disparition d'un équipement contenant des actifs ou permettant d'y accéder.

### ✗ Ne pas faire

- Ne pas communiquer des informations d'identification, même si la demande semble honnête et digne de confiance.
- Ne pas envoyer des informations sur l'entreprise ou le client à toute personne interne ou externe à l'entreprise qui n'est pas autorisée à les recevoir.
- Ne pas hésiter à contacter le département de la sécurité de l'information pour toute question ou préoccupation.

## 4.4 La protection des données à caractère personnel

Nous sommes tous tenus de veiller à ce que les ressources de l'entreprise soient utilisées de manière appropriée, efficace et à des fins commerciales légitimes. Toutes les ressources de Webhelp ou des clients mises à la disposition de Webhelp doivent être protégées contre tout accès, utilisation ou destruction non autorisé ou inapproprié, ainsi que contre le vol et la fraude.

Nul ne peut retirer un bien de la société ou du client pour son usage personnel ou le mettre à la disposition de toute autre personne pour qu'il soit utilisé au profit de parties autres que Webhelp.

En particulier, Webhelp s'engage à respecter les principes clés liés à la protection des données personnelles, énoncés dans les lois et règlements applicables. Webhelp gère un grand volume de données personnelles et est particulièrement concerné par les questions relatives au traitement des données, à leur conservation et à leur confidentialité. Les règles d'entreprise contraignantes (BCRs) de Webhelp ont été approuvées et sont juridiquement contraignantes et doivent être appliquées par chaque personne travaillant chez Webhelp.

### + À faire

- Signaler toute violation de données personnelles
- Ne collecter des données personnelles que dans la mesure où cela est strictement nécessaire à la réalisation d'un objectif légal ou légitime
- Partager les données personnelles (même si elles sont protégées par un mot de passe) uniquement sur les outils de communication professionnels de Webhelp.

### ✗ Ne pas faire

- Ne pas collecter des données à caractère personnel s'il n'y a pas d'objectif légitime
- Ne pas utiliser les données personnelles collectées pour une finalité précise pour une autre finalité.

**Vous pouvez vous référer à nos Politiques de confidentialité des données.**



## 4.5 Documents financiers et commerciaux

Webhelp a la responsabilité de tenir et de conserver des livres et des registres de comptes complets et précis. Nous devons enregistrer rapidement et correctement toutes les transactions financières conformément aux politiques de l'entreprise et conserver les pièces justificatives appropriées. Ces règles s'appliquent quel que soit le montant du paiement.

Nous devons tous coopérer à toute demande faite par les auditeurs internes et externes et répondre à leurs attentes. Nous ne devons pas créer ou participer à la création de documents commerciaux ou d'écritures comptables faux ou trompeurs. Nous devons demander une approbation préalable pour toute dépense engagée au nom de Webhelp conformément aux politiques de Webhelp. Nous ne devons pas demander le remboursement de dépenses à moins que ces dépenses n'aient été réellement encourues dans le cadre d'un projet ou d'activités menées au nom de Webhelp.

### + À faire

- Soyez précis et juste dans l'enregistrement et la tenue de nos livres et registres comptables (y compris le dépôt d'un rapport de dépenses, la préparation d'un rapport financier ou simplement le remplissage d'une feuille de temps)
- Signalez toute situation dans laquelle on fait pression sur vous ou on vous demande de faire quelque chose d'illégal ou de contraire à l'éthique.

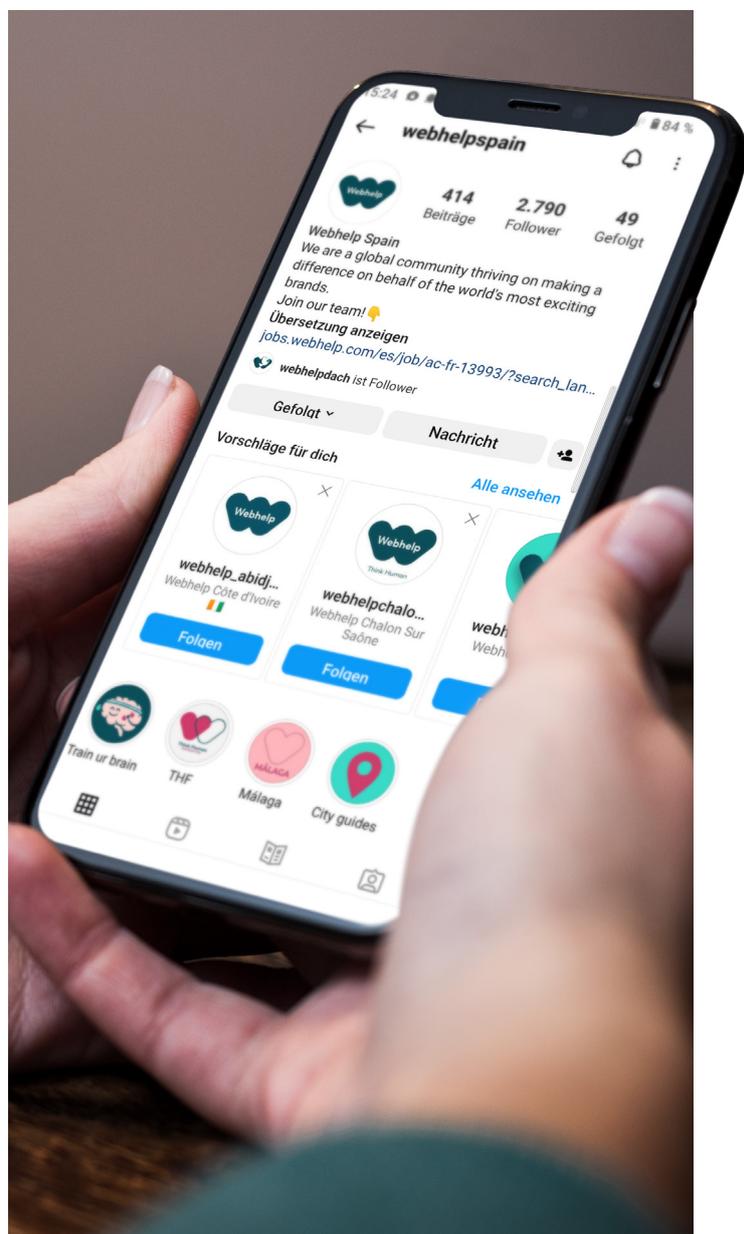
### ✗ Ne pas faire

- Ne pas faire de fausses déclarations ou trompeuses pour dissimuler des activités irrégulières.
- Ne pas communiquer des informations inexactes ou incomplètes (états financiers) à un tiers afin de protéger les intérêts de l'entreprise.

## 4.6 Respect de l'image de Webhelp

Nous sommes tenus de ne pas utiliser les informations d'une manière qui pourrait nuire à Webhelp ou à l'un de ses clients et de protéger la réputation de Webhelp par notre comportement, ou nos déclarations sur tout support (médias écrits, radio et télévision, médias photographiques, réseaux sociaux, e-mails, échanges téléphoniques).

**Porter atteinte à l'image de Webhelp nous portera préjudice à tous.**



## 4.7 Médias et réseaux sociaux

Chez Webhelp, nous nous engageons à créer des expériences humaines inoubliables dans le monde digital d'aujourd'hui. Le domaine des médias sociaux fait partie intégrante de la vie de nos game-changers et de nos clients. Nous encourageons nos game-changers à profiter de leurs plateformes de médias sociaux, mais nous insistons également sur l'importance d'agir de manière professionnelle lorsqu'ils font référence à Webhelp en ligne. Nous encourageons nos game-changers à partager nos posts officiels et à marquer leurs propres posts avec des hashtags tels que #wearewebhelp et les noms de nos programmes d'engagement des personnes. Nous ne permettons pas à nos game-changers de publier ou de commenter au nom de Webhelp, à moins d'y être explicitement autorisés - par exemple par nos responsables des médias sociaux. Nous plaçons nos clients au centre de nos préoccupations, mais nous sommes un prestataire de services. Par conséquent, nous n'utilisons pas les noms de nos clients et ne partageons pas d'informations relatives aux clients ou à l'entreprise en ligne. Enfin, si vous souhaitez faire part de vos frustrations ou de vos désaccords avec des collègues, nous vous encourageons à les partager en message privé ou à vous adresser à votre responsable ou au département des ressources humaines, et/ou au département de la conformité pour résoudre toute situation. Les médias sociaux sont connus pour leurs interprétations erronées et leurs réactions virales, qui peuvent nuire à la fois à la réputation de notre entreprise et à la vôtre.

### + À faire

- Faites toujours preuve de bon sens lorsque vous publiez du contenu sur les médias sociaux. En cas de doute, ne le faites pas. N'oubliez pas que ce que vous publiez sur Internet est permanent et que ce que vous écrivez peut avoir des conséquences dans le monde réel.
- N'hésitez pas à soutenir Webhelp sur les médias sociaux. La façon la plus simple de le faire est d'aimer, de commenter, de partager et de retweeter les messages de l'entreprise.
- Vous êtes un ambassadeur important de notre entreprise et nous sommes heureux que vous disiez que vous travaillez pour Webhelp ; cependant, vous devez indiquer clairement que les points de vue/opinions exprimés sont les vôtres.
- Soyez respectueux de la culture et des valeurs de Webhelp ainsi que des autres cultures, religions et valeurs.

### X Ne pas faire

- N'accédez pas aux plateformes de médias sociaux via vos appareils personnels dans les zones opérationnelles, sauf si vous êtes autorisés à le faire.
- Ne laissez pas de contenu incorrect, confidentiel ou non public concernant Webhelp ou ses clients être publié sur les médias sociaux. Les politiques et lois sur la confidentialité s'appliquent toujours.
- Ne parlez pas au nom de Webhelp, sauf si on vous le demande ou si vous êtes autorisés à le faire.





Think Human

**WEBHELP SAS**

3 Rue d'Héliopolis

75017 Paris

France

[webhelp.com](http://webhelp.com)

[bkms-system.com/phonethics](http://bkms-system.com/phonethics)