



**outsourcia**  
Customer Obsession

# Charte éthique

## Gouvernance et champ d'application

Le code éthique est instauré sous l'autorité directe de la Direction générale, symbolisant ainsi son engagement envers l'éthique et la conformité dans toutes les opérations de l'entreprise. Cette autorité s'étend sur l'ensemble du groupe OUTSOURCIA, quelle que soit sa présence géographique. En tant que guide de référence, le code éthique s'applique rigoureusement dans tous les pays où nous opérons, assurant ainsi une cohérence dans la conduite des affaires et une application uniforme de ses principes.

## Notre objectif

Le code éthique incarne notre engagement envers une culture d'intégrité, de transparence et de respect.

En définissant clairement les principes fondamentaux, les valeurs essentielles et les normes de comportement attendues de chaque membre de notre équipe, il joue un rôle crucial dans la préservation de notre réputation et de notre succès à long terme et contribue à renforcer la confiance au sein de notre équipe et avec nos parties prenantes externes.

En adhérant à ce code, chaque membre de notre entreprise devient un défenseur de nos valeurs, contribuant ainsi à façonner un environnement de travail où l'éthique est au cœur de tout ce que nous faisons.

## Nos valeurs

Le groupe OUTSOURCIA incarne 6 valeurs fondamentales qui sont ancrées dans son ADN :

### AUDACE

Prendre des risques et repousser les limites tout en respectant notre histoire et notre identité.

### INNOVATION

Encourager la créativité de chacun et cultiver le plaisir de relever les défis.

### ENGAGEMENT

Assumer pleinement nos engagements envers nos partenaires externes et internes, en développant une obsession pour la satisfaction client.

### INTÉGRITÉ

Créer un climat de confiance quotidien en alliant transparence, ouverture d'esprit et respect des normes éthiques.

### DISRUPTION

Remettre en question les conventions établies sur le marché en adoptant des approches novatrices et en créant de la valeur pour le groupe et ses clients.

### SOLIDARITÉ

Favoriser la diversité et promouvoir l'esprit d'équipe, reflétant ainsi la réalité de notre groupe et contribuant à l'épanouissement individuel de chacun.

## Relations éthiques

Nous nous engageons à construire toutes nos relations avec l'ensemble de nos parties prenantes, qu'elles soient internes ou externes, sur la base du respect de la dignité, de l'intégrité et de la vie privée.

### Rapports avec les clients

Chez OUTSOURCIA, nous considérons nos clients comme des partenaires essentiels dans notre réussite. Guidés par notre devise "l'obsession client", nous accordons une importance primordiale à la construction et au maintien de relations solides avec nos clients. Cela se traduit par un engagement ferme envers le respect, la transparence et la confidentialité dans toutes nos interactions.

Nous nous efforçons de comprendre les besoins uniques de chaque client et de leur fournir des solutions sur mesure qui répondent à leurs attentes, nous nous engageons également à protéger scrupuleusement leurs informations sensibles et leurs infrastructures technologiques, veillant à ce qu'elles ne soient utilisées que dans le cadre spécifique de leurs mandats.

### Rapports avec les concurrents

Nos interactions avec le marché et nos concurrents sont basées sur des pratiques équitables et éthiques.

Nous nous efforçons de maintenir une transparence totale et une intégrité inébranlable dans nos relations avec le marché, en évitant toute pratique déloyale visant à obtenir un avantage concurrentiel.

Nous nous engageons à présenter une image sincère et véridique de nos concurrents et à rejeter toute forme de comportement déloyal visant à obtenir des informations sur la concurrence.

### Rapports avec les collaborateurs

Conscients que la prise en compte des enjeux de la diversité contribue à promouvoir un management respectueux des différences et basé sur la confiance, le groupe OUTSOURCIA s'engage à promouvoir un environnement de travail inclusif où chaque collaborateur se sent valorisé et respecté.

Notre Politique de Diversité et d'Inclusion témoigne de cet engagement en favorisant la diversité sous toutes ses formes. Nous croyons qu'un management respectueux des différences et fondé sur la confiance est essentiel pour encourager l'innovation et la collaboration au sein de notre équipe.

### Rapports avec les partenaires et fournisseurs

Chez OUTSOURCIA, nous attachons une grande importance à nos partenariats et à nos relations avec nos fournisseurs. Nous sélectionnons nos partenaires et fournisseurs avec soin, en nous appuyant sur des principes de loyauté, de transparence et de libre concurrence.

Nous nous engageons à maintenir des relations basées sur des valeurs éthiques et déontologiques, en conformité avec les lois et réglementations en vigueur. Notre Politique d'Achats Responsables et notre code de conduite des fournisseurs définissent clairement nos attentes et nos engagements en matière de relations commerciales responsables et éthiques.

## Loyauté des pratiques

### **Lutte contre la fraude, la corruption et le blanchiment d'argent**

Engagée à respecter les lois anti-corruption, OUTSOURCIA adopte une politique de tolérance zéro en la matière. Tout acte de corruption, direct ou indirect, comme le pot-de-vin ou l'influence indue, est rigoureusement proscrit. Cette approche témoigne de notre engagement envers des pratiques commerciales éthiques et intègres.

Dans le cadre de notre engagement envers une conduite éthique, le blanchiment d'argent, processus visant à dissimuler l'origine criminelle de fonds, ainsi que les actes de fraude, tels que le détournement d'actifs et le reporting financier frauduleux, sont strictement condamnés. Ces pratiques compromettent notre intégrité et notre réputation en tant qu'entreprise responsable.

Tout acte suspect de corruption, de blanchiment d'argent ou de fraude doit être signalé immédiatement. Nous encourageons une culture de signalement où chaque employé est responsable de dénoncer toute activité contraire à nos valeurs éthiques.

Ce processus nous permet d'enquêter rapidement sur les incidents signalés et de prendre les mesures correctives nécessaires pour préserver notre intégrité et notre engagement envers des pratiques commerciales éthiques. Nous offrons également des canaux de signalement anonymes pour garantir la confidentialité et la sécurité des lanceurs d'alerte.

Dans le cadre de notre engagement envers des pratiques commerciales éthiques, le groupe OUTSOURCIA met en place un programme de sensibilisation et de formation continue sur les enjeux de la fraude, la corruption, le blanchiment d'argent et les conflits d'intérêts. Nous nous engageons à former au minimum 50% de nos collaborateurs d'ici 2030, afin de garantir une compréhension approfondie et une vigilance accrue sur ces problématiques essentielles pour préserver notre intégrité et celle de l'entreprise.

### **Concurrence loyale**

La concurrence loyale est l'un des piliers fondamentaux de l'économie de marché ouverte. Chez Outsourcia, nous considérons le respect strict de la législation sur la concurrence, notamment les lois anti-trust, comme une condition préalable et l'un des principes directeurs de notre entreprise.

Dans cet esprit, nous nous engageons à ne jamais obtenir d'informations sur la concurrence de manière illégale, ni à échanger ou divulguer des informations sensibles à des concurrents. Nous sommes déterminés à préserver un environnement de concurrence équitable, où chaque acteur a les mêmes opportunités de réussite.

Nous croyons fermement en une concurrence basée sur la qualité de nos services et la satisfaction de nos clients. En nous concentrant sur l'excellence opérationnelle et l'innovation continue, nous renforçons notre réputation en tant que leader éthique dans notre secteur d'activité.

## Conflits d'intérêts

Chaque collaborateur se doit d'agir avec intégrité et bonne foi envers le groupe OUTSOURCIA. Ils doivent rester vigilants et signaler impérativement tout conflit potentiel pour trouver des solutions et éviter toute influence indue sur le travail ou la réputation de l'entreprise. En cas de conflit, les employés peuvent être invités à s'abstenir de certaines décisions ou à suivre des étapes de validation supplémentaires pour garantir l'impartialité.

## Cadeaux et invitations

Notre engagement envers l'intégrité nous oblige à respecter les normes éthiques les plus élevées, évitant ainsi toute impression d'influence indue sur nos relations commerciales.

Bien que les cadeaux d'affaires et les divertissements puissent favoriser de bonnes relations commerciales, ils peuvent également compromettre notre objectivité. Ainsi, nous n'acceptons les cadeaux, l'hospitalité et les avantages commerciaux que s'ils ne sont pas offerts en échange d'un traitement préférentiel et s'ils respectent les normes légales et les pratiques établies.

Tout cadeau inacceptable est promptement retourné ou reçu au nom de l'entreprise et géré par le gestionnaire concerné.

Chaque cadeau ou invitation, quelle que soit sa valeur, est consigné et déclaré à la direction compétente, assurant ainsi une totale transparence et une conformité rigoureuse à nos principes éthiques.

## Protection des données

Chez Outsourcia, la protection de la vie privée est une priorité incontestable. Nous nous engageons fermement à assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles que nous collectons.

En conformité avec les lois et réglementations en vigueur, y compris le Règlement Général de l'Union Européenne sur la Protection des Données (RGPD), nous veillons à respecter les droits des individus concernant leurs données.

Nos pratiques en matière de protection des données sont minutieusement conçues pour garantir la sécurité des informations personnelles.

Nous mettons en place des mesures de sécurité appropriées pour empêcher tout accès non autorisé, toute perte, toute utilisation abusive ou toute divulgation de ces données. Notre engagement envers la confidentialité des données se traduit par une conformité stricte aux réglementations et par l'application de politiques internes rigoureuses dans ce domaine.

## Droit de l'homme

Chez OUTSOURCIA, nous plaçons le respect des droits de l'homme au cœur de nos préoccupations. Conformément à notre politique des droits de l'homme, nous nous efforçons de promouvoir les droits fondamentaux de toutes les personnes impactées par nos activités, qu'il s'agisse de nos employés, de nos clients, de nos partenaires ou des communautés locales.

Guidés par les principes de la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations unies, nous mettons en place des mesures concrètes pour garantir le respect des normes internationales du travail, prévenir toute forme de discrimination et encourager la diversité et l'inclusion.

Nous nous engageons également à respecter strictement toutes les lois et réglementations en matière de salaires et d'heures de travail, garantissant ainsi des conditions de travail sûres et saines pour l'ensemble de nos collaborateurs.

Notre volonté de transparence et de responsabilité guide nos actions au quotidien, nous permettant de contribuer activement au respect et à la promotion des droits de l'homme dans toutes les régions où nous exerçons nos activités.

## Respect de l'environnement

Chez OUTSOURCIA, nous croyons fermement en notre responsabilité envers l'environnement. C'est pourquoi nous nous engageons activement dans des actions concrètes pour réduire notre impact écologique.

En recyclant nos déchets informatiques et en optimisant notre consommation énergétique, nous cherchons à minimiser notre empreinte environnementale. Nous respectons scrupuleusement les réglementations environnementales en vigueur et nous nous engageons à adopter des procédures et des contrôles appropriés pour répondre aux défis environnementaux.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de notre politique environnementale, démontrant notre engagement envers la préservation de l'environnement pour les générations futures.

## Voie de recours

Si vous constatez une violation du présent code, votre action est essentielle. Nous vous encourageons vivement à signaler tout incident à notre adresse dédiée :

[ethique@outsourcia-group.com](mailto:ethique@outsourcia-group.com).

Nous tenons à souligner que Outsourcia ne prendra aucune mesure de représailles ni ne discriminer contre ceux qui signalent de bonne foi des préoccupations éthiques.

Chaque rapport est pris au sérieux. Notre équipe dédiée examinera l'admissibilité de l'alerte et, si elle est jugée recevable, mènera une enquête préliminaire sur les événements signalés. Nous nous engageons à garantir la confidentialité de votre démarche conformément à notre procédure de signalement.

Votre engagement envers nos valeurs éthiques est crucial pour assurer un environnement de travail sûr et équitable pour tous.



**outsourcia**

Customer Obsession