



# Les pratiques commerciales de TTEC

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

2024

ttec®

# Contenu

## INTRODUCTION

<b>Message de notre directeur général .....</b>	<b>4-7</b>
-------------------------------------------------	------------

## NOTRE ÉTHIQUE

<b>Notre Code d'éthique et vous .....</b>	<b>8</b>
Prise de décision éthique .....	10
Signaler les préoccupations et poser des questions ..	11
Protection des dénonciateurs contre les représailles ..	11

## TRAVAIL D'ÉQUIPE

<b>Travailler en équipe .....</b>	<b>12</b>
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 travail .....	17
• Nous nous attendons à un milieu sans stupéfiant et sans alcool .....	17
Nous protégeons les informations de nos employés :	
Votre droit à la confidentialité .....	17
Nous respectons des pratiques de rémunération équitable .....	17

## NOS PRATIQUES COMMERCIALES

<b>Excellence dans nos activités .....</b>	<b>18</b>
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 utilisons l'intelligence artificielle (IA) de manière éthique .....	21
Nous agissons de manière responsable sur les réseaux sociaux .....	22
Nous reconnaissons et gérons les conflits d'intérêts .....	22
• Faire des affaires avec les employés, la famille et les amis .....	22
• L'emploi à l'extérieur de l'entreprise .....	23
• 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

<b>Nos activités sont effectuées en toute transparence</b> .....	<b>26</b>
Nous comprenons et respectons les lois sur la concurrence .....	28
Nous n'avons pas besoin des informations confidentielles des autres pour réussir .....	28
Nous soutenons des pratiques équitables en matière d'emploi .....	28
Nous gérons nos fournisseurs de façon proactive ....	29
Nous ne participons pas à la corruption .....	29
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 gouvernement .....	32

## NOTRE RESPONSABILITÉ

<b>Nous comprenons notre responsabilité envers nos actionnaires</b> .....	<b>34</b>
Nous conservons des dossiers exacts .....	36
Nous divulguons nos informations financières de façon précise .....	36
Nous avons des politiques contre les opérations d'initié .....	36
Nous gérons de façon responsable les requêtes des médias et autres .....	37
Nous effectuons une bonne gouvernance .....	37



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](#)





# Un 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](mailto: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

[Prise de décision éthique](#)[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.

## 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](mailto:ethics@ttec.com).

**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.**

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

Chez 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

- 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.
- 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.



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.



### **Nous n'autorisons pas la présence d'armes sur le lieu de travail**

Les armes à feu ainsi que les armes de toute sorte sont strictement interdites sur le lieu de travail, dans les véhicules de l'entreprise ou en possession d'un employé dans nos installations, lors d'un événement ou d'une activité parrainée par TTEC. Si vous ou vos collègues êtes en situation de danger immédiat, contactez immédiatement les forces de l'ordre et le service de sécurité de TTEC.

**Les armes sont strictement interdites sur le lieu de travail.**

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

#### **Nous espérons un environnement sans stupéfiant et sans alcool**

TTEC a une politique de lieu de travail sans stupéfiant et sans alcool. L'intoxication a un effet néfaste sur le jugement et affecte la sécurité de nos employés et de nos visiteurs. Tout individu en possession de substance toxique (alcool, drogues ou médicaments sur ordonnance mal utilisés) ou sous l'emprise de celle-ci en travaillant pour l'entreprise (au sein de nos locaux ou ailleurs) entraînera un licenciement. Si vous assistez à un événement dans le cadre professionnel où l'on sert de l'alcool, faites preuve de bon jugement, connaissez vos limites et organisez votre transport.

### [Politique d'un lieu de travail sans stupéfiants](#)

#### **Nous protégeons les informations de nos employés : votre droit à la protection de la vie privée**

Dans le cadre de votre emploi, TTEC a accès à vos informations d'identification personnelles (adresse du domicile et coordonnées, famille,

rémunération, informations sur la santé et les incapacités, résultats de vérification de vos antécédents, historique d'emploi et autres informations sensibles). Nous conservons et utilisons ces informations et, parfois (avec le consentement, si nécessaire) nous les transférons à des tiers, mais seulement à des fins professionnelles. Nous nous engageons à respecter votre vie privée et à faire usage de pratiques exemplaires pour sauvegarder ces informations.

Si, dans le cadre de votre emploi, vous avez accès aux données privées des employés, vous devez respecter toutes les restrictions en matière d'accès aux données, prendre les mesures de précaution pour protéger les données contre une mauvaise utilisation, et n'y accéder qu'en cas de besoin nécessaire, à des fins légitimes de développement des activités. Il est également de notre responsabilité de ne jamais divulguer ou partager (par courriel ou autre) les données privées d'un employé avec d'autres employés ou des tiers, à moins que ces personnes aient une réelle « nécessité de savoir », et sous réserve d'avoir obtenu l'approbation du superviseur immédiat.

### [Politique de protection de la vie privée](#)

#### **Nous respectons des pratiques de rémunération équitable**

TTEC rémunère ses employés pour toutes les périodes travaillées. Si vous croyez que votre bulletin de paye est inexact, ou si vous avez une question au sujet de votre rémunération, veuillez contacter votre superviseur, votre représentant du Capital humain, ou la ligne d'assistance We Hear You (Nous sommes à l'écoute).



# Excellence dans nos activités

Nous sommes fiers de notre capacité d'offrir une valeur supérieure à nos clients et à leurs consommateurs par le biais de services innovants de haute qualité. Nous traitons nos clients et leurs consommateurs avec honnêteté et intégrité, en faisant uniquement des promesses que nous pouvons tenir.



Les règles de confidentialité diffèrent partout dans le monde ; nous travaillons à respecter les lois relatives à la confidentialité des données dans les pays où nous développons nos activités.

## DANS CETTE SECTION

- [Nous protégeons les informations confidentielles](#)
- [Nous nous élevons contre la fraude](#)
- [Nous protégeons les actifs de l'entreprise](#)
- [Nous protégeons la propriété intellectuelle et les informations propriétaires de TTEC](#)
- [Nous utilisons l'intelligence artificielle \(IA\) de manière éthique](#)
- [Nous agissons de manière responsable sur les réseaux sociaux](#)
- [Nous reconnaissons et gérons les conflits d'intérêts](#)
- [Nous dirigeons une entreprise durable](#)
- [Nous réinvestissons dans nos communautés](#)



## Nous protégeons les informations confidentielles

Lorsque nous traitons avec nos clients et leurs consommateurs, nous avons accès à des informations sensibles et confidentielles. Nous protégeons ces informations avec diligence et elles n'ont aucune prétention à quitter notre environnement sécurisé. Ne transférez jamais d'informations confidentielles à l'extérieur du réseau mondial TTEC, y compris à votre adresse courriel personnelle, ou à des appareils ou des espaces de stockage n'appartenant pas à l'entreprise. Si vous découvrez une mauvaise manipulation ou une « fuite » d'informations confidentielles, veuillez-nous le signaler immédiatement.

[Politique relative à la sécurité des informations](#)

## Nous nous élevons contre la fraude

La fraude, le vol et le détournement d'informations ou d'actifs sont des infractions graves et n'ont aucune place au sein de TTEC. TTEC possède des programmes sophistiqués de prévention de la fraude et des pertes et, si vous participez à une fraude, aidez d'autres à le faire, ou décidez d'ignorer les délits d'autrui aux dites fraude, vous ferez l'objet de mesures disciplinaires, y compris le congédiement. La fraude entraîne la perte de confiance de nos clients pour nos services, la perte d'occasions d'affaires pour TTEC et d'emplois pour nos employés. Nous engageons des poursuites criminelles et des actions civiles contre ceux qui participent à la fraude.

[Politique contre la corruption](#)

## Nous protégeons les actifs de l'entreprise

Les employés de TTEC ont accès à des actifs précieux de l'entreprise (la technologie, l'équipement, liquidités et autres biens). Nous devons utiliser ces actifs uniquement à des fins professionnelles légitimes. Vous ne devez jamais vendre, prêter, donner, utiliser ou autrement disposer des actifs de l'entreprise sans

l'autorisation appropriée. Si vous soupçonnez le vol ou une mauvaise utilisation des biens de l'entreprise, signalez-le immédiatement.

## Inspection de la propriété personnelle

Nos employés ont accès aux informations très confidentielles et personnelles de nos clients et de leurs consommateurs. Ces informations sont précieuses et souvent recherchées par les criminels. Comme condition d'emploi, TTEC se réserve le droit d'inspecter les bureaux, les vestiaires, les porte-documents, les sacs à main, les ordinateurs portables, les appareils personnels de stockage électronique et les véhicules personnels stationnés sur la propriété de l'entreprise, et ce, dans le but de protéger ces informations.

## Attentes en matière de confidentialité sur notre réseau mondial TTEC

Le réseau mondial TTEC est un actif de l'entreprise fourni à des fins commerciales uniquement. TTEC surveille votre activité sur le réseau mondial, sans préavis.

La surveillance comprend les informations stockées sur l'ordinateur de l'entreprise que vous utilisez, le système de courriel et les appareils mobiles (qu'ils appartiennent à l'entreprise ou non).

[Politique de surveillance de l'utilisation des ressources de l'entreprise](#)

N'utilisez pas le réseau mondial pour :

- Accéder, transmettre ou stocker de la pornographie, participer à des jeux en ligne ou accéder à des sites Web qui ne respectent pas les valeurs de l'entreprise.
- Afficher des messages au sujet des informations commerciales confidentielles et propriétaires de TTEC ou de nos clients.
- Offenser ou harceler les clients, leurs consommateurs ou vos collègues.

[Politique d'utilisation acceptable](#)

## Nous protégeons la propriété intellectuelle et les informations propriétaires de TTEC

La propriété intellectuelle (PI) et l'innovation sont essentielles à notre réussite commerciale. La PI de TTEC comprend les idées, les processus, les secrets commerciaux, la technologie, les logiciels, le savoir-faire exclusif, les inventions, les conceptions, les matériaux de commercialisation, les méthodes d'établissement des prix, les marques et les autres créations protégées par la loi. Nous investissons des sommes importantes pour le développement et l'acquisition de la PI ; nous ferons respecter nos droits et poursuivrons en justice les contrevenants, et ce, dans toutes les mesures permises par la loi. À moins de disposition contraire de la loi, toute PI créée par nos employés au cours de leur emploi au sein de l'entreprise est la propriété de TTEC.

**TTEC s'engage à prévenir la fraude et fait preuve de diligence dans ses programmes de détection et de prévention de la fraude.**

Les informations propriétaires de TTEC sont des actifs précieux. Protégez toujours les informations confidentielles et propriétaires que vous aidez à développer ou auxquelles vous avez accès dans le cadre de votre emploi. N'utilisez ou ne divulguiez jamais la PI de TTEC ou des informations propriétaires confidentielles sans autorisation et assurez-vous que les modalités appropriées de non-divulgaration sont en place avant la divulgation de PI et d'informations propriétaires.

## Nous utilisons l'intelligence artificielle (IA) de manière éthique

TTEC utilise des outils d'IA au nom de l'entreprise pour gérer ses activités et servir ses clients. Nous utilisons ces outils à bon escient, notamment pour répondre à nos aspirations commerciales et aux attentes de nos clients, tout en respectant les exigences réglementaires et les meilleures pratiques.

Nous comprenons l'importance d'aborder les questions éthiques de manière proactive, en établissant des principes de prise de décision sur l'utilisation de l'IA dans notre organisation, y compris la sélection minutieuse des données d'entraînement, la transparence sur la manière dont l'IA est utilisée, et la surveillance appropriée de son utilisation. Nous valorisons l'utilisation responsable et éthique de l'IA en tant qu'outil d'habilitation et non en tant que remplacement complet et non supervisé des personnes et des fonctions. Au sein de TTEC, l'IA complète et améliore les capacités humaines, mais elle ne les réduit pas.

## Nous nous efforçons de respecter ces principes lorsque nous utilisons des outils d'intelligence artificielle :

- > **Équité** : Lorsque nous utilisons l'IA dans nos activités, nous aspirons à assurer un traitement équitable des individus/groupes, sans parti pris. Nous sommes responsables de la partialité des données que nous utilisons pour former nos outils d'intelligence artificielle.
- > **Transparence** : TTEC s'engage à faire preuve de transparence dans la conception de ses outils d'IA et dans la manière dont ces outils prennent des décisions et développent des connaissances. TTEC est transparent lorsqu'il utilise l'IA dans ses prises de décision ayant un impact sur ses employés et autres parties prenantes.
- > **Protection de la vie privée** : Lorsque nous utilisons l'IA dans nos activités et nos solutions, nous déployons des efforts raisonnables pour protéger la vie privée et les droits des employés et des consommateurs en matière de données.
- > **Propriété intellectuelle (PI)** : Lorsque nous utilisons les outils d'IA que nous développons, nous prenons des mesures raisonnables pour ne pas enfreindre les droits de propriété intellectuelle des propriétaires de données.
- > **Robustesse** : L'IA que nous utilisons dans nos activités et nos solutions est capable de gérer efficacement les exceptions (anomalies d'entrée) de manière répétable et reproductible.
- > **Supervision humaine** : Bien que l'IA soit généralement conçue pour fonctionner indépendamment de ses créateurs, TTEC s'engage à assurer une surveillance vérifiable de l'activité de l'IA par les humains.

[Politique d'utilisation de l'intelligence artificielle de TTEC](#)

## Nous agissons de façon responsable sur les réseaux sociaux

Bien que nous ne contrôlions pas la façon dont vous utilisez les réseaux sociaux lors de votre temps personnel, faites preuve de bon jugement et songez sérieusement aux répercussions lorsque vous affichez sur des sites sociaux, l'Internet, des clavardoirs ou des blogues. Lorsque vous vous identifiez comme employé de TTEC ou fournisseur de TTEC sur les réseaux sociaux, respectez toujours les valeurs de notre entreprise et prenez soin de ne pas offenser nos clients, notre industrie ou vos collègues.

N'utilisez jamais les réseaux sociaux pour faire circuler des informations délibérément fausses ou trompeuses au sujet de l'entreprise, nos clients, nos consommateurs, nos concurrents, les collègues ou nos fournisseurs. Les informations confidentielles au sujet des relations commerciales de TTEC, les performances, la condition financière ou les enjeux juridiques ne doivent jamais être abordées dans les réseaux sociaux, puisque cela pourrait nuire à l'entreprise et enfreindre les lois. Si vous découvrez une publication négative au sujet de TTEC, informez la direction afin que nous puissions protéger notre marque et, de ce fait, protéger nos relations avec les clients et votre emploi.

### [Politique en matière de réseaux sociaux](#)

## Nous reconnaissons et gérons les conflits d'intérêts

Les conflits d'intérêts surviennent lorsque nos intérêts personnels et financiers interfèrent, ou semblent interférer, avec l'objectivité de nos décisions commerciales. Les décisions que nous prenons au nom de l'entreprise et dans nos vies privées doivent être soigneusement réfléchies afin d'éviter des conflits d'intérêts, réels ou perçus. TTEC s'attend à ce que ses employés reconnaissent les conflits d'intérêts et les gèrent par une divulgation en temps opportun au service juridique ou auprès de la direction.

Une divulgation précoce d'un conflit potentiel peut régler la plupart des conflits d'intérêts et éviter une situation embarrassante qui pourrait entraîner une perte d'activité ou d'emploi. Un conflit latent peut être aussi nuisible qu'un conflit réel. Confronter un conflit potentiel d'intérêts n'est pas une infraction, mais ne pas le divulguer en temps opportun peut entraîner votre licenciement ou la fin de votre relation avec TTEC. Si un conflit ne peut pas être réglé par la divulgation, on peut le régler par la réaffectation de personnel ou par une modification de la façon dont les décisions commerciales sont prises.

### [Politique relative aux conflits d'intérêts](#)

## Faire affaire avec les employés, la famille et les amis

De façon générale, TTEC ne fait pas affaires avec les employés et les membres de leur famille immédiate.

Il y a conflit d'intérêts si vous, un membre de votre famille ou un ami proche détenez une participation ou un poste de direction dans une entreprise qui est un fournisseur, un partenaire commercial ou un client de TTEC. Nous nous attendons à ce que nos employés et nos fournisseurs nous avisent de tels conflits potentiels afin que nous puissions travailler ensemble, de manière proactive, pour éviter des conflits d'intérêts. Si vous êtes directement impliqué dans le processus de sélection d'un fournisseur avec une entreprise qui appartient ou qui est représentée par quelqu'un avec qui vous avez un lien personnel, avisez immédiatement votre superviseur de ce conflit et retirez-vous du rôle de prise de décision lors du processus de sélection.

De même, afin de minimiser le risque d'un conflit d'intérêts et d'encourager l'équité sur le lieu de travail, les relations amoureuses entre collègues de la même chaîne hiérarchique sont découragées.

### [Politique d'emploi de la parenté et des relations personnelles étroites](#)

**Un conflit latent peut être aussi préjudiciable qu'un conflit réel. Faire face à un conflit d'intérêts potentiel n'est pas une violation, mais le fait de ne pas le divulguer rapidement peut entraîner la cessation de votre emploi / de votre relation avec TTEC.**

### L'emploi à l'extérieur de TTEC

Lorsque vous travaillez pour TTEC en tant qu'employé à temps plein, nous nous attendons à l'exclusivité de votre attention et de votre temps. Accepter un emploi à l'extérieur, lorsque vous travaillez pour nous, peut avoir des répercussions sur votre productivité et peut aussi créer un conflit d'intérêts. Avant d'accepter un emploi ou un engagement commercial à l'extérieur de TTEC, y compris pour fournir des services-conseils, ou des services connexes, consultez votre superviseur et obtenez une approbation écrite. Les employés qui ont des emplois ou des entreprises à l'extérieur doivent toujours respecter les normes de rendement dans leur poste au sein de TTEC et ne doivent pas traiter des affaires personnelles ou extérieures au cours des heures de travail au sein de TTEC, ou le faire à l'aide des biens, des informations, des fournitures, de l'équipement de TTEC ou par le biais de notre réseau mondial.

Bien que les membres d'une même famille puissent travailler pour notre entreprise, ils ne devraient jamais travailler l'un pour l'autre ou se trouver dans la même chaîne de commandement.



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.

### Siéger à des conseils d'administration

Siéger à un conseil d'administration peut être prestigieux et peut servir une bonne cause. Malheureusement, cela peut aussi entraîner un conflit d'intérêts si l'organisation est controversée, n'adhère pas aux valeurs de TTEC ou entre en concurrence avec TTEC ou ses clients.

**Les employés ne peuvent pas siéger à des conseils d'administration d'entreprises qui font concurrence à TTEC, qui fournissent des biens et services, ou qui achètent les services auprès de TTEC.**

Afin d'éviter des conflits d'intérêts potentiels, il faut une approbation écrite préalable pour siéger à un conseil d'administration pour toute organisation (que ce soit ou non un service rémunéré, une organisation qui fait affaires avec TTEC ou à but lucratif). Discutez de l'occasion avec votre superviseur avant d'accepter et, si approuvé, communiquez avec le Service juridique pour obtenir une autorisation officielle de conflit.

### Opportunités d'affaires personnelles et des occasions de sociétés

Lorsque vous travaillez à ou avec TTEC, vous pourriez découvrir des opportunités d'affaires. Bénéficier personnellement de telles opportunités sans en divulguer les détails à TTEC, ou bien utiliser le nom et les contacts de TTEC pour un bénéfice personnel crée un conflit d'intérêts inacceptable.

Vous pouvez profiter de telles occasions commerciales, ou les partager avec des tiers seulement après les avoir révélées à TTEC et en confirmant qu'il n'y a aucune objection.

### Les cadeaux et les dons de courtoisie d'affaires

Les cadeaux et les divertissements commerciaux peuvent servir efficacement à améliorer les relations de travail, célébrer les réussites et promouvoir notre marque. Tous les cadeaux d'entreprise doivent être guidés par le bon jugement, la discrétion, la modération et la transparence. Donner ou recevoir toute chose de valeur n'est pas approprié si cela crée une obligation, une apparence de partialité, ou lorsque l'intention est d'influencer une décision commerciale. Parce que le don et la réception de cadeaux d'entreprise peuvent créer un conflit d'intérêts, nous devons utiliser ces cadeaux d'entreprise avec prudence afin d'assurer qu'ils sont appropriés, appuient des objectifs commerciaux légitimes et n'affectent pas notre réputation.

**Les cadeaux et divertissements acceptables ont une valeur nominale, sont peu fréquents, non sollicités et conviennent aux objectifs commerciaux souhaités. Les cadeaux en espèces ou en quasi-espèces et les « divertissements pour adultes » ne sont jamais acceptables.**





Au cours des dernières années, TTEC Foundation a effectué des dons à hauteur de plus de 2 millions de dollars dans le monde entier, visant à appuyer des initiatives éducatives auprès des enfants défavorisés aux États-Unis, aux Philippines, au Mexique et au Brésil.

Les cadeaux et les divertissements pour les agents du gouvernement font l'objet de règles particulières et très contraignantes ; de tels cadeaux et divertissements sont donc interdits, à moins d'une approbation préalable du Service juridique.

#### [Politique des cadeaux et des divertissements](#)

### **Nous dirigeons une entreprise durable**

À titre de citoyen corporatif responsable, TTEC s'efforce de faire affaires de façon durable. Nous nous attendons à ce que nos employés et nos fournisseurs équilibrent leur incidence sur l'environnement en évitant le gaspillage, en utilisant l'énergie et l'eau de façon novatrice, et en participant à des programmes pour réduire, réutiliser et recycler. L'entreprise appuie et encourage ses employés et ses fournisseurs à diriger des initiatives conçues pour conserver les ressources naturelles de notre planète. L'entreprise respecte les lois et les

réglementations environnementales partout où nous développons nos activités. Nous sommes fiers de nos contributions à un monde durable en offrant de bons emplois et un environnement sécuritaire auprès des populations défavorisées dans le monde entier.

### **Nous réinvestissons dans nos communautés**

Nous contribuons au bien-être économique et social des communautés au sein desquelles nous travaillons par le biais de TTEC Foundation, qui concentre son appui sur le problème le plus urgent de la société : l'éducation. Alors que TTEC Foundation investit des ressources dans les écoles et les programmes d'organisations éducatives qui appuient les étudiants des populations défavorisées, nos employés donnent leur temps, leur expertise et l'innovation aux initiatives éducatives partout où ils travaillent, dans le monde entier.

# Nos activités sont transparentes

TTEC fait efficacement concurrence selon nos mérites et, de ce fait, traite ses clients, concurrents et fournisseurs de façon honnête et équitable. Nous respectons toujours les règles d'approvisionnement des clients ; et, alors que nous commercialisons de façon proactive nos services, nous nous attendons à ce que nos employés fassent concurrence de façon éthique, et qu'ils soient toujours honnêtes en matière de promotion et de représentation de nos capacités, nos expériences et nos services.

## DANS CETTE SECTION

- Nous comprenons et respectons les lois sur la concurrence
- Nous n'avons pas besoin des informations confidentielles des autres pour réussir
- Nous soutenons des pratiques équitables en matière d'emploi
- Nous gérons nos fournisseurs de façon proactive
- Nous ne participons pas à la corruption
- Nous respectons les restrictions aux activités commerciales
- Nous abordons les politiques de manière responsable
- Nous comprenons comment faire affaire avec les clients du gouvernement



## **Nous comprenons et respectons les lois sur la concurrence**

Nous nous attendons à ce que nos employés et nos fournisseurs respectent les lois sur la concurrence (antitrust) qui interdisent les ententes entre concurrents et les ententes avec les fournisseurs de TTEC pour limiter la concurrence. Les pratiques de truquage des offres, le partage inapproprié d'informations, la fixation des prix et l'attribution de marché, de clients ou de territoires sont toutes des pratiques interdites par les lois sur la concurrence. L'utilisation de prix confidentiels des concurrents et de stratégies de poursuite de projet est aussi interdite. Les échanges informels d'informations peuvent aussi être illégaux, si l'intention est de

**Ne participez pas à des discussions avec un concurrent sur la façon dont nous pourrions établir des prix, manipuler les occasions du marché ou diviser un marché.**

corrompre le processus d'approvisionnement. TTEC ne tolère pas de tels comportements et les contrevenants feront l'objet de mesures disciplinaires, y compris le licenciement. La collaboration ou une coentreprise avec des concurrents dans le cadre de la recherche d'opportunités de projets ne constitue pas une violation des lois antitrust.

## **Nous n'avons pas besoin des informations confidentielles des autres pour réussir**

Nous sommes compétitifs et nous avons du succès sur le marché mondial en raison de la force de notre offre d'innovation et de services. Nous n'utilisons pas les informations des concurrents ni ne violons sciemment la propriété

intellectuelle d'autres personnes. N'utilisez jamais d'informations confidentielles d'autres personnes pour TTEC sans l'autorisation des propriétaires de données. Si vous entrez en possession de ces informations, ne les partagez pas avec d'autres personnes et ne discutez pas du meilleur moyen de les gérer avec notre service juridique. Si quelqu'un chez TTEC vous incite à faire autrement, signalez immédiatement la situation.

**Tous les programmes de logiciels et toutes les applications exploitées sur notre réseau mondial doivent avoir les licences appropriées.**

TTEC met tout en œuvre pour que les licences et autorisations appropriées soient obtenues lorsque nous utilisons les droits de propriété intellectuelle d'autres personnes dans notre travail, en incorporant une technologie sous licence à nos offres de services ; ou des logos de référence de nos partenaires et clients dans nos communications. Adressez-vous à TTEC IT ou au service juridique de TTEC si vous n'êtes pas sûr que la propriété intellectuelle, la technologie ou les matériels que vous utilisez sont sous licence adéquate.

## **Nous soutenons des pratiques équitables en matière d'emploi**

Nous respectons et protégeons les droits de ceux qui travaillent pour nous, et fournit des conditions de travail appropriées et des salaires équitables. Les travaux forcés, le travail des enfants et autres pratiques de traite des humains n'ont pas de place dans notre entreprise et nous ne faisons pas sciemment affaires avec ceux qui n'ont pas des normes semblables.

## Nous gérons nos fournisseurs de façon proactive

Nos fournisseurs sont des partenaires importants de TTEC ; nous nous attendons alors au meilleur service, aux meilleurs produits et à la meilleure valeur de leur part. Nous traitons équitablement nos fournisseurs, grâce à un procédé d'approvisionnement transparent et nous n'abusons jamais de nos relations en cherchant à obtenir un avantage déloyal. Nous ne demandons pas à recevoir quoi que ce soit de valeur (cadeaux, divertissements, privilèges) de nos fournisseurs et nous nous assurons d'agir conformément à nos politiques d'entreprise concernant les cadeaux et les divertissements lorsque de tels égards nous sont offerts. Nos pratiques d'approvisionnement veillent à encourager et non à restreindre les pratiques commerciales équitables.

Les pratiques commerciales des fournisseurs de l'entreprise reflètent sur celle-ci, ainsi que sur sa réputation ; nous cherchons à travailler avec ceux qui partagent nos valeurs en matière d'intégrité commerciale. Nous nous attendons à ce que nos fournisseurs agissent conformément aux lois en vigueur et pertinentes à leurs entreprises et qu'ils mettent en œuvre des procédés qui assurent ce respect aux lois et aux règlements correspondants. Lors de la sélection de nos fournisseurs, nous exerçons une diligence appropriée afin d'assurer qu'ils soient financièrement sains, qu'ils adoptent des principes de transparence en matière

**Tous nos fournisseurs doivent adhérer aux principes fondamentaux énoncés dans notre code d'éthique.**

**TTEC encourage et soutient les petites entreprises, les entreprises défavorisées et les entreprises appartenant à des femmes ou à des minorités.**

d'approvisionnement et des pratiques exemplaires en ce qui concerne la viabilité, le commerce équitable, le travail et l'emploi. Nous exigeons que nos fournisseurs adhèrent aux principes indiqués dans le Code d'éthique de l'entreprise : Les pratiques commerciales de TTEC et réaffirment leur engagement lors de tout renouvellement de leurs contrats avec TTEC.

[Politique d'approvisionnement stratégique mondial](#)

## Nous ne prenons pas part à la corruption

TTEC n'offre ni ne paie de pots-de-vin pour obtenir, conserver ou faciliter des affaires et ne fait pas affaire avec ceux qui le font. Nous comprenons et respectons les lois contre la corruption dans les pays où nous travaillons et nous attendons de nos employés et de nos fournisseurs qu'ils fassent preuve de vigilance afin d'éviter toute apparence de corruption dans notre entreprise. Tout élément de valeur offert pour influencer une décision commerciale peut constituer un pot-de-vin en violation de nos politiques et de celles de nos clients.

TTEC ne tolérera pas les violations de la législation Américaine. Loi sur les pratiques de corruption à l'étranger (FCPA), loi sur la corruption au Royaume-Uni ou politique de la TTEC contre la corruption. Tout employé qui ne respecte pas ces principes importants sera licencié, et tout fournisseur qui ne respecte pas ces principes verra ses contrats résiliés et ses relations commerciales rompues.

Les consultants en achats et autres personnes qui sont rémunérés en fonction des contrats passés représentent un risque de corruption particulier pour TTEC.

De tels arrangements sont soumis à l'approbation de la haute direction et de tels fournisseurs de services sont soigneusement sélectionnés avant que nous acceptions de faire appel à leurs services.

## Les « pots-de-vin » peuvent prendre de nombreuses formes : argent, cadeaux et divertissements somptueux, vacances, opportunités d'emploi et faveurs diverses.

Les pots-de-vin sont des formes spéciales de corruption dans lesquelles une partie de la valeur d'un contrat est « renvoyée » par un fournisseur de services à une personne responsable de l'attribution du contrat.

TTEC veille à éviter les pots-de-vin dans notre entreprise et licenciera tout employé, prestataire ou fournisseur qui s'engage dans cette pratique.

[Politique contre la corruption](#)

### Nous respectons les restrictions commerciales

En tant que société mondiale, TTEC respecte toutes les lois en matière de contrôle du commerce et des exportations des pays dans lesquels nous exerçons des activités. Ces lois sont complexes (peuvent être conflictuelles) et, si votre rôle dans la société implique des transactions transfrontalières, collaborez avec notre service juridique pour assurer la conformité. Les employés qui violent les lois sur le contrôle des échanges et des exportations exposent TTEC à des risques importants.

TTEC prend les restrictions commerciales très au sérieux, informe les employés sur les restrictions et leurs implications, attend des fournisseurs qu'ils comprennent ces restrictions et mettra fin aux violations



Le partage de technologies ou d'informations restreintes avec des ressortissants étrangers (y compris les employés de TTEC) peut être interdit, même si la technologie ou les informations ne quittent jamais leur pays d'origine. Cette « exportation prévue » est soumise aux mêmes règles de contrôle des exportations au même titre que toute exportation physique.



## Boycotts

Toutes les activités commerciales de TTEC (même celles ayant leur origine hors des États-Unis ou exercées par l'intermédiaire de nos filiales hors des États-Unis) sont soumises à la législation américaine interdisant la participation à certains boycotts et autres pratiques commerciales restrictives à l'encontre de pays réputés « amis » des États-Unis (par exemple, le boycott d'Israël par la Ligue arabe).

**Des demandes de coopération en matière de boycott peuvent apparaître dans les demandes de proposition ou les conditions contractuelles. Nous devons les signaler au gouvernement des États-Unis, même si nous décidons de ne pas poursuivre une opportunité de projet.**

TTEC ne s'engage pas dans des boycotts illégaux. Si vous rencontrez une demande de conformité au boycott, coordonnez notre réponse avec le service juridique de TTEC.

## Sanctions et embargos commerciaux

TTEC a l'interdiction de faire affaires dans certains pays et avec certains groupes et certaines personnes, à cause des sanctions commerciales ou des embargos imposés par les

pays dans lesquels nous travaillons. La liste des pays touchés par des embargos commerciaux et la portée des restrictions de sanctions changent souvent, en fonction de l'évolution de la situation géopolitique dans les pays où nous servons nos clients. Lorsque vous envisagez une opportunité de projet dans un nouveau pays ou avec un nouveau client, consultez le service juridique de TTEC afin de vous assurer que nous ne violons pas les sanctions commerciales par inadvertance en recherchant une opportunité.

## Contrôles des exportations et immigration

De nombreux pays dans lesquels nous développons nos activités d'affaires ont des réglementations commerciales en matière d'exportation de produits, services, logiciels, technologies, équipements de communication et informations techniques. Ces règles sont complexes et en constante évolution. Avant d'exporter des objets de valeur, contactez le service juridique de TTEC et demandez-vous si vous devez obtenir une licence d'exportation avant que les produits ne quittent le pays d'origine. Avant d'envoyer des employés dans un pays étranger, déterminez si un visa est nécessaire et contactez le service juridique de TTEC pour obtenir de l'aide.

## Nous abordons les politiques de manière responsable

Nous encourageons nos employés, ainsi que nos prestataires et fournisseurs, à être actifs sur le plan politique et à soutenir les candidats et les causes de leur choix. Alors qu'un individu peut faire de la politique sans restriction, les activités politiques des sociétés ouvertes sont hautement réglementées. La réglementation dicte ce que TTEC peut et ne peut pas faire et ce que nos dirigeants, administrateurs et employés peuvent et ne peuvent pas faire au nom de l'entreprise. Ces lois sont complexes et varient beaucoup d'un pays à l'autre. Demandez conseil au service juridique sur les lois régissant les contributions politiques avant d'engager la société. Les employés de TTEC doivent éviter de faire campagne pendant leur travail, sauf pour les activités parrainées par l'entreprise.

## TTEC ne rembourse pas aux employés les contributions politiques qu'ils effectuent à titre personnel.

### Nous comprenons comment faire affaire avec les clients institutionnels

Lorsque vous travaillez avec des clients institutionnels, des règles spéciales s'appliquent quant aux interactions avec les clients, à la prestation de services et aux lois sur les marchés publics afin de sécuriser les travaux du gouvernement. Si ces règles ne sont pas respectées, TTEC risque de ne pas être payée pour le travail que nous avons effectué et d'entraîner des poursuites pénales, des sanctions et des amendes.

Ce qui suit est un résumé de quelques lois et réglementations clés qui s'appliquent à l'achat et à la livraison du travail du gouvernement des États-Unis :

- 1 Suivi du temps et des coûts : Il est important de rapporter avec précision le temps travaillé et les coûts encourus pour chaque projet afin de saisir avec exactitude les coûts du projet, de facturer le client conformément aux exigences contractuelles strictes.
- 2 La Federal Acquisition Regulation (FAR) ou Règlementation fédérale des États-Unis en matière d'acquisition sont des règles de la législation américaine qui régissent le processus d'acquisition des marchés publics, y compris la manière dont les contrats sont demandés, négociés, attribués et exécutés ; comment les entrepreneurs assument leurs coûts ; et comment les projets gouvernementaux des États-Unis sont documentés et audités. how contractors account for their costs; and how U.S. government projects are documented and audited.

- 3 La loi sur la vérité dans les négociations Truth in Negotiations Act (TINA) exige que les entrepreneurs publics du gouvernement des États-Unis fournissent des informations précises sur les coûts et les prix du projet afin de faciliter les négociations et les évaluations en matière d'approvisionnement.
- 4 La loi sur les fausses réclamations (FCA) invite les contribuables à signaler le gaspillage et les demandes de paiement abusives, les conséquences financières d'une violation de la loi FCA pouvant aller jusqu'à trois fois le montant d'une demande injustifiée, même sans intention de frauder. Des charges inappropriées de nos prestataires et fournisseurs peuvent également entraîner une violation de FCA par TTEC.
- 5 La loi Anti-Kickback Act (AKA) interdit d'accepter, de solliciter ou d'offrir des pots-de-vin pour sécuriser le travail du gouvernement ; elle interdit également l'inclusion de pots-de-vin dans les prix des contrats du gouvernement.

**Les réglementations gouvernementales états-uniennes prévoient des protections spéciales en matière de « dénonciation » pour nos employés qui signalent des violations ou des réglementations qui sont du ressort du gouvernement des États-Unis.**





6 La loi Procurement Integrity Act (PIA) interdit aux employés du gouvernement de solliciter ou d'accepter (et aux entrepreneurs d'offrir) des emplois, des cadeaux, des gratifications ou des divertissements futurs en contrepartie de l'attribution de contrats. Elle interdit également la divulgation non autorisée d'informations élaborées par des agences gouvernementales et des concurrents à des fins d'attribution de contrats.

7 La propriété intellectuelle développée par TTEC, tout en travaillant sous un contrat du gouvernement, appartient au gouvernement.

8 Divulgation obligatoire des violations : Lorsque TTEC travaille sur des projets gouvernementaux, elle est tenue de divulguer en temps utile toutes les circonstances dans lesquelles nous disposons de preuves crédibles attestant que nous avons enfreint la loi applicable ou reçu un trop-payé. TTEC exige de nos employés et fournisseurs qu'ils dénoncent sans délai toute inquiétude quant à la violation des lois ou à la réception d'un

trop-payé en vertu d'un contrat passé avec le gouvernement. Les entreprises gouvernementales (appelées mandants) doivent certifier périodiquement si elles sont au courant de circonstances qui nécessitent une divulgation.

9 Fraude, gaspillage et abus liés aux soins de santé : TTEC doit prendre des mesures pour prévenir et détecter les fraudes, le gaspillage et les abus en fournissant des services à ses clients proposant des régimes Medicare. Nous encourageons nos employés et fournisseurs à signaler toute fraude, tout gaspillage ou tout abus présumé via la ligne d'assistance We Hear You ou directement sur <http://www.ttecwehearyou.com>.

La violation de la réglementation en vigueur applicable au travail du gouvernement des États-Unis aboutit à des sanctions pénales, à des peines d'emprisonnement et à des peines pénales lourdes à l'encontre de l'entreprise et des individus impliqués. Cela peut également entraîner la suspension ou l'interdiction de TTEC de participer au travail du gouvernement des États-Unis.



# Nous comprenons notre responsabilité envers nos actionnaires

En tant qu'entreprise cotée en bourse, nous croyons en la bonne gouvernance et à la transparence de nos rapports financiers. Nous gérons et divulguons des informations sur nos activités conformément à toutes les lois et réglementations applicables, afin de fournir un accès approprié aux actionnaires.

## DANS CETTE SECTION

- Nous maintenons des registres précis
- Nous divulguons nos informations financières de façon précise
- Nous avons des politiques contre les opérations d'initié
- Nous gérons de façon responsable les requêtes des médias et autres
- Nous maintenons des registres précis



## Nous maintenons des registres précis

Nous investissons dans et maintenons l'exactitude de nos registres commerciaux pour gérer notre entreprise, prévoir les performances financières, respecter nos processus de rapporter et d'audit, développer des rapports de gestion efficaces et prendre des décisions commerciales éclairées. Enregistrer les informations relatives aux finances, aux opérations, à la main-d'œuvre et à l'emploi, ainsi qu'à la santé et à la sécurité de manière précise et rapide, conformément aux principes comptables généralement reconnus. La tenue de dossiers ou l'enregistrement inexact entraînera des mesures disciplinaires, y compris la résiliation. [La politique de conservation et de destruction des enregistrements de TTEC](#) fournit des directives sur la manipulation, l'archivage et la destruction périodique des enregistrements de l'entreprise (sous forme numérique et papier). La dissimulation, la destruction ou la modification d'enregistrements soumis aux instructions de conservation légales constitue une violation de la politique de l'entreprise.

## Nous divulguons nos résultats financiers avec précision

La communication exacte de nos revenus, de notre résultat d'exploitation et de nos autres résultats d'exploitation constitue notre obligation légale et fiduciaire à l'égard de nos actionnaires, de nos créanciers et des autorités de réglementation qui supervisent nos titres cotés. En tant que société publique, nous sommes soumis à la réglementation de la US Securities and Exchange Commission et règles de cotation du marché des valeurs mobilières NASDAQ. Nous divulguons nos résultats financiers d'exploitation de manière précise et dans les délais prévus par la loi.

Nos dirigeants et cadres financiers supérieurs sont soumis au [code d'éthique de TTEC pour les cadres supérieurs et financiers](#). Nous disposons de canaux bien connus pour permettre aux

employés et aux fournisseurs de faire part de leurs préoccupations concernant nos pratiques en matière de comptabilité et de communication de l'information financière.

## Nous avons des politiques contre le délit d'initié

Tout en travaillant pour l'entreprise, chacun de nos employés ou fournisseurs peut avoir connaissance d'informations importantes sur TTEC ou d'autres entreprises publiques qui ne sont pas accessibles aux autres investisseurs. La politique de TTEC sur les délits d'initiés et les lois fédérales états-unienne sur les valeurs mobilières interdisent la négociation de valeurs mobilières publiques lorsqu'elles sont

« Les informations importantes non publiques » sont les informations qui ne sont pas connues par le grand public et qu'un investisseur raisonnable pourrait juger pertinentes et importantes lors de la prise de décisions en matière d'investissement dans des titres (décisions d'achat, de vente ou de détenir des titres d'une entreprise).

en possession de documents d'information non publics. Pendant les périodes où les informations financières de TTEC ne sont pas accessibles au public, notre politique en matière de délit d'initié impose des interdictions de négociation aux dirigeants et aux employés de l'entreprise exerçant des fonctions liées aux informations financières et aux relations avec les investisseurs. La politique en matière d'opérations d'initiés exige également que les membres de la haute direction procèdent au dédouanement de leurs opérations sur les titres de TTEC. La politique interdit également le partage d'informations non publiques importantes avec d'autres personnes (processus appelé « basculement »).

Les règles qui s'appliquent à la négociation de valeurs mobilières dans la possession d'informations privilégiées sont complexes et hautement techniques. La violation de ces règles peut entraîner des conséquences graves et une responsabilité pénale. Si vous avez des questions sur l'opportunité de négocier des titres TTEC, veuillez contacter le service juridique de TTEC ou contacter la ligne d'assistance We Hear You.

[Politique sur les délits d'initiés](#)

### **Nous gérons les médias et autres demandes de manière responsable**

En tant qu'entreprise cotée en bourse, chaque déclaration publique que nous faisons peut avoir une incidence sur nos actionnaires et sur la valeur de nos actions. Les lois sur les valeurs mobilières

interdisent la divulgation sélective d'informations et seuls les représentants de TTEC autorisés peuvent parler au nom de l'entreprise.

Lorsque vous parlez de notre entreprise ou de nos clients lors de forums publics ou de réunions informelles, sachez que ce que vous dites sera attribué à TTEC et peut être cité par les médias à votre insu et sans votre consentement. Si un analyste financier, un journaliste ou un actionnaire vous demande des informations sur TTEC, adressez-vous à notre service des relations avec les investisseurs. Toutes les questions émanant d'avocats, d'enquêteurs du gouvernement ou d'agents de la force publique doivent être adressées au service juridique de TTEC.

### **Nous effectuons une bonne gouvernance**

Nous croyons qu'une bonne gouvernance de l'entreprise est la fondation pour la création et la conservation de la valeur des actionnaires. Nous révisons périodiquement nos pratiques de Gouvernance comparativement aux pratiques exemplaires pour les sociétés ouvertes du Delaware et du NASDAQ, et surveillons et adoptons les meilleures tendances pour la transparence de la société, les contrôles internes, la gestion des risques, la responsabilité de la société et l'encadrement des activités de la direction par le conseil. Alors que nous agrandissons notre empreinte et diversifions nos offres de services par le biais de croissance et d'acquisitions organiques, nos principes solides de gouvernance créent une fondation solide pour notre entreprise complexe et mondiale.



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.



9197 South Peoria Street  
Englewood, CO 80112  
[ttec.com](http://ttec.com)

©2023 TTEC Holdings, Inc. All rights reserved.