

Communication sur le Progrès

Interstis – Groupe Vipp

COP 2021

Actions 2020 & datas au 31/12/2020

COMMUNICATION
SUR LE PROGRÈS



Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en oeuvre des Dix principes du **Global Compact des Nations Unies** et soutenant les objectifs des Nations Unies.

Nous apprécierions vos commentaires sur son contenu.

A large elephant with prominent tusks stands in a savanna landscape under a sunset sky. The elephant is the central focus of the right half of the page.

1^{er} centre d'appels international d'Afrique subsaharienne
Paris – Cotonou – Kigali – Lomé – Yaoundé

Renouvellement de soutien au Global Compact des Nations Unies



“

Premier centre de contacts international d'Afrique subsaharienne, le Groupe Vipp, à travers ses filiales Interstis, gère la relation clients de grands groupes européens et panafricains. Ce sont aujourd'hui plus de 2 500 collaborateurs, répartis dans nos sites d'implantation africains, qui interagissent avec les clients et prospects de nos clients en France comme en Afrique, via des outils technologiques et les réseaux de communication.

Gérer près de 200 000 contacts internationaux par jour en exerçant notre métier, avec professionnalisme et dans un climat de confiance, implique un engagement quotidien.

Signataire du Pacte mondial des Nations Unies depuis avril 2021, nous confirmons notre soutien au Global Compact des Nations Unies et renouvelons nos engagements à ses 10 principes. Ainsi, les droits de l'homme, du travail, la préservation de l'environnement et la lutte contre la corruption sont intégrés à notre développement. Cette première Communication sur le Progrès ayant pour objectif de donner une vision sur les actions réalisées au sein du Groupe Vipp.

Nous avons tous un rôle à jouer dans le respect des grands enjeux de notre métier. C'est en appliquant et prêchant pour le respect de cette ligne de conduite, en toute intégrité et sincérité que nous rendrons notre monde meilleur.

Charles-Emmanuel Berc
Président – Interstis, Groupe Vipp

”



Les 10 principes du Global Compact des Nations Unies

Vipp Interstis
soutient les 10
principes du
Global
Compact des
Nations Unies

Droits de l'Homme

1. Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.
2. Veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'Homme.

Normes internationales du travail

3. Respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.
4. Contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.
5. Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.
6. Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi.

Environnement

7. Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement.
8. Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.
9. Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Lutte contre la corruption

10. Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Les faits marquants Vipp Interstis - 2020

Une année
marquée par
la Covid-19

+ 52%
CA

+ 42%
Volume de
contacts traités

Février

Regroupement
des deux sites
de Yaoundé et
extension du
nombre de
positions

Mars

Début du
confinement
international et
des gestes
barrières sur les
sites Interstis

Juillet

Lancement du
site de Lomé,
Togo

Périmètre & gouvernance RSE

Nos parties prenantes et leurs attentes :

Collaborateurs

Fidéliser & motiver

Assurer un cadre de travail propice au bien-être et au développement personnel et professionnel, sain et sécurisé. Garantir une rémunération transparente et régulière.

Prestataires / fournisseurs

Dialoguer & sécuriser

Développer des relations pérennes basées sur la confiance. Garantir la loyauté des pratiques et les conditions de paiement.

Clients

Satisfaire & rassurer

Accompagner leur développement et nous intégrer dans leur dispositif de relation client dans le respect de leurs valeurs, besoins et contraintes. Garantir des prestations à un niveau d'excellence opérationnelle, innovantes, sécurisées et exemptes de rupture de charge.

Partenaires *

Construire & participer

Accompagner les évolutions et les contextes locaux à travers des actions internes au Groupe Vipp et / ou externes et locales.

Les politiques et chartes du Groupe Vipp s'appliquent à toutes les filiales France / Afrique.

Gouvernance RSE

Comité de Direction RSE

3 à 4 fois par an

Suivi des actions / indicateurs / définition de plans d'actions

Groupes de travail

4 à 6 fois par an

RH & Droits humains
Achats Responsables
Éthique
Environnement

* **Qui sont nos partenaires :** Apiex (Agence de Promotion des Investissements et des Exportations du Bénin), les structures institutionnelles et ministérielles des gouvernements des pays dans lesquels nous sommes implantés.



Sommaire

1. Le Groupe Vipp Interstis
2. Nos engagements RSE
3. Droits humains
4. Normes internationales du travail
5. Éthique & lutte contre la corruption
6. Environnement
7. Perspectives 2021...

1. Le Groupe Vipp Interstis



Notre métier – le traitement de la relation clients

Prestations

service client
vente
helpdesk
sav



Digital &
réseaux sociaux



Clients

Origines



95 %



5 %

Secteurs d'activité

Automobile

Énergie

Médias

Téléphonie

Immobilier

Presse

Transport aérien

Grande distribution



50 M

de contacts
traités en 2020

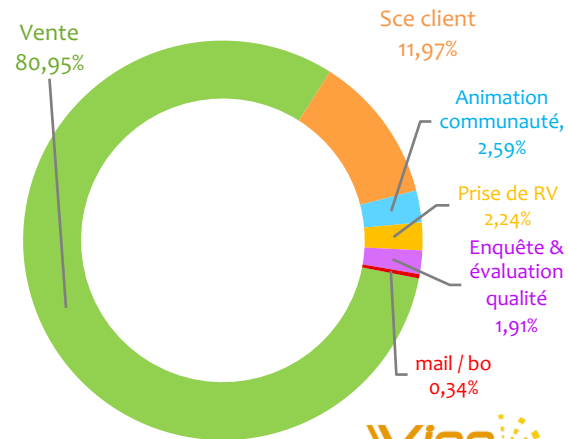
Multimédia

Multilingue

Français

Anglais

Langues locales



Nos implantations



Sites de Production

Cameroun

Yaoundé

Quartier Bastos
Ouverture 2011



985 collaborateurs

Bénin

Cotonou

Quartier Ganhi
Ouverture 2018



995 collaborateurs

Togo

Lomé

Quartier Adidogome
Ouverture 2020



78 collaborateurs

Interstis Cameroun, Interstis Bénin et Interstis Togo sont des filiales à 100% d'Interstis France.



Nos valeurs



Notre soutien au 10 principes du Global Compact des Nations Unies prolonge nos 10 valeurs fondatrices



Qualité

Réaliser ses missions au meilleur de ses aptitudes et compétences


Valeur n° 1

Vipp

Égalité

Valeur n° 2

Appliquer les règles de l'entreprise à tous



Vipp

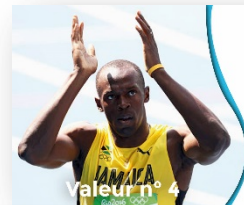


Équité

Adopter une attitude juste envers chacun

Valeur n° 3

Vipp



Respect

des règles et des valeurs humaines et professionnelles

Valeur n° 4

Vipp

Émulation

Stimuler le meilleur de chacun pour progresser

Valeur n° 5



Vipp

Challenge

Être le premier mais penser et agir comme le second

Valeur n° 6



Vipp

Bien-être

Entretenir à travers un esprit ouvert et positif, les conditions de confort et l'environnement de travail

Valeur n° 7




Vipp

Loyauté

Réaliser ses missions avec sincérité, honnêteté et sans ambiguïté

Valeur n° 8



Vipp

Valeur n° 9

Professionalisme

Mener à bien nos missions, avec rigueur, dans l'éthique de notre métier



Vipp



Création de valeur

Inscrire ses actions dans la valorisation et la rentabilité pour le bénéfice de l'entreprise et de ses clients

Valeur n° 10

Vipp

Notre politique RSE



**2020- 2021,
la formalisation d'une
politique RSE initiée dès la
création du Groupe Vipp**

**Rédaction de
la Politique
RSE du
Groupe Vipp**

**Création du
Code éthique**

**Création de la
Charte achats
responsables**

**Adhésion en
tant que
signataire au
Global Compact
des Nations
Unies**

*... qui s'ajoutent à la
Charte Informatique
du Groupe Vipp déjà
en vigueur.*



Disponibles sur notre site : <https://www.vippinterstis.com/nos-engagements/>





Sponsoring & soutien local

Actions pour le développement local

Le Groupe Vipp sponsorise régulièrement des actions de développement local, en lien avec la vie culturelle / sociale / économique du pays.

- **2021 : soutien à la création d'une activité économique créée par un ancien salarié**
Création du restaurant collectif dédié aux collaborateurs Interstis Cameroun, matérialisé par une avance de fonds permettant le démarrage de l'activité, l'abondement de l'entreprise dans le coût d'un repas collaborateur (80% pris en charge) garantissant la fréquentation d'une clientèle régulière .
- **2020 : engagement humanitaire sous la forme de don en numéraire au Gouvernement de la République du Bénin pour lutter contre la Covid-19**
- **2016 et 2019 : Organisation de concours de créateurs** pour le design d'un motif du pagne d'entreprise Interstis et édition locale du tissu pagne.
- **2014 : Forum des métiers de la mode et du design au Cameroun**
Sponsoring de la manifestation et prise en charge de l'édition du livre collector de l'évènement.
- **De 2012 à 2019 : SARCCA - Salon Africain de la Relation Client et des Centres d'Appels**, sponsoring de l'évènement.

2. Engagements



Les 5 axes prioritaires de notre politique RSE

Garantir un salaire équitable et régulier

Stabiliser nos ressources humaines c'est stabiliser les revenus de nos collaborateurs et de leurs familles. Nous les recrutons sur la base de CDI ou CDD de deux ans. Nous nous engageons sur un versement des salaires à date régulière.

Former & transmettre

L'acquisition et la mise à jour constante de compétences est le prérequis à l'évolution professionnelle. Au-delà des savoir-faire de notre métier, nous nous attachons à transmettre à nos collaborateurs des savoir-être transposables dans une évolution professionnelle.

Garantir l'égalité des chances

En recrutement externe, interne, comme en management, les actions de nos collaborateurs sont cadrées par des processus axés sur la bienveillance, le respect de chaque individu et une application équitable des règles.

Assurer nos missions dans une vision éthique

Diffusion de nos engagements éthiques et formation à la déontologie de notre métier, particulièrement en matière de protection des informations clients et des données personnelles.

Nous mobiliser pour l'environnement

Du suivi de nos consommations d'énergie et ressources, de l'optimisation de la gestion de nos déchets – notamment électroniques – et une attention croissante à notre empreinte carbone.

Nos collaborateurs sont notre richesse



Engagements « Social & droits humains »

Pérenniser le travail et une rémunération équitable

Développer en continu nos compétences et en assurer la transmission à nos équipes, à travers des formations et l'accompagnement

Garantir l'égalité des chances

Les mêmes règles pour toutes et tous, nécessairement respectueuses des individus, de leurs droits, et conditions de travail

Favoriser l'égalité Femmes / Hommes

via une politique volontariste d'identification et de mise en œuvre de vecteurs de cette égalité

Maintenir un dialogue permanent entre l'entreprise et ses collaborateurs.

Agir pour la santé et la sécurité de nos salariés

Proposer un cadre de travail et des activités centrés sur le bien-être de nos salariés

Interstis s'engage également dans le **respect des principes relatifs aux Droits de l'Homme, au Droit du Travail fondamentaux conformément à la déclaration de l'OIT**, et pour l'amélioration continue des conditions de travail des employés, notamment sur le plan de la diversité et de la protection sociale :

- la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit de négociation collective ;
- l'élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire ;
- l'abolition effective du travail des enfants ;
- l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.



Inclure nos missions dans une vision d'économie responsable

Engagements « Éthique »

Envisager nos relations commerciales dans la durée à travers des approches partenariales personnalisées, favorisant la fidélisation et la sécurisation des prestations

Agir en tout point selon la législation et dans le respect de la libre concurrence, avec déontologie

Préserver la confidentialité et la sécurité des données et des informations qui nous sont confiées et respecter nos engagements contractuels, avec loyauté et sincérité

Lutter contre la corruption sous toutes ses formes

Inciter nos fournisseurs à mettre en œuvre une démarche RSE permettant une maîtrise des risques environnementaux et sociaux



Créer de la valeur en minimisant nos impacts environnementaux

Engagements « Environnement »

Optimiser la gestion des ressources énergétiques en veillant à maîtriser la consommation et en cherchant à intégrer des énergies renouvelables dans notre mix énergétique

Promouvoir une gestion responsable des ressources en eau par la maîtrise des consommations et une attention particulière portée à l'amélioration de la qualité de l'eau, notamment par la production de rejets moins polluants

Minimiser notre empreinte carbone liée aux transports par la recherche de produits locaux et la minimisation de nos déplacements aériens

Atténuer notre flux de déchets par la recherche de produits à caractéristiques écologiques et rechercher des solutions de gestion des déchets appropriées

Intégrer des critères environnementaux dans nos politiques d'achats responsables

Solliciter nos fournisseurs dans l'identification de produits ou solutions éco-responsables

Respecter les lois environnementales locales et internationales

3. Droits humains



Contribuer à l'émergence d'une classe moyenne stable dans nos pays d'implantation

Stabilité – Privilégier les CDI

Nos recrutements démarrent par un stage - période d'essai de 2 mois - suivis d'un CDI. Le poids des stagiaires (les stages de 2 mois font office de période d'essai) est lié à la maturité d'un site et à notre contexte commercial.

Les CDD de deux ans concernent les nouveaux contrats Cameroun et les managers expatriés du Cameroun vers les autres sites africains.

89,4 %

de CDI

7,4 % CDD de 2 ans

3,2 % stagiaires

Conditions d'embauche

L'âge minimum de recrutement au sein de nos entités est de 18 ans. Les contrats proposés à l'embauche sont tous des contrats à plein temps. Pour cela, et pour préserver l'efficacité et la santé de nos salariés, nos embauches impliquent une exclusivité.

Ainsi, les contrats de travail prévoient :

- Une clause de nullité impliquant que le salarié est « libre de tout engagement professionnel » et ne poursuit pas « une formation professionnelle ou universitaire »,
- Et une clause d'obligation de fidélité par laquelle le salarié s'engage à ne pas exercer d'activité professionnelle parallèle.



Salaire décent et lutte contre la pauvreté

Salaire de base

- + Prime de productivité
- + Prime de performance

Conditions de rémunération

La rémunération de base d'un téléconseiller est homogénéisée pour tous les pays pour être équivalente au salaire d'un employé bancaire local. Elle est complétée, après 6 mois d'ancienneté, pour toutes les fonctions, d'une **prime de productivité** conditionnée à l'atteinte d'un objectif, et d'une **prime de performance** calculée par paliers.

Les **heures supplémentaires, heures de nuit, les dimanches et les jours fériés** travaillés sont systématiquement valorisés selon les législations locales.

Autres primes et avantages :

- 13^{ème} mois à partir d'un an d'ancienneté en fin d'année calendaire,
- Prime d'ancienneté et jours de congés supplémentaires selon les barèmes des conventions collectives locales.

100 %

Des collaborateurs inscrits à la CNSS (Bénin & et Togo) ou CNPS (Cameroun)

Protection sociale

Les salariés du Groupe Vipp sont systématiquement inscrits aux organismes de protection sociale locaux. Ces organismes couvrent les 3 axes suivants :

- Les risques professionnels (*accident de trajet / travail, maladie professionnelle...*),
- Les prestations familiales (*maternité, allocations familiales...*),
- Les pensions et retraites.

Les **indemnités journalières** des arrêts maladie sont versées par l'entreprise, et calculées sur le salaire de base du salarié.

Régularité de la rémunération

Les rémunérations et indemnités de stage sont versées mensuellement, par virement, avant le 5 du mois suivant.

Salaires minimum & indemnités de stage

Le % indiqué exprime le taux du salaire minimum de nos entités comparé au salaire minimum légal du pays concerné.

Pays	CDI / CDD	Stage
Bénin	138 %	100%
Cameroun	152 %	110 %
Togo*	102 %	114 %

* Au Togo, il existe un salaire minimum par type d'emploi : la tranche de référence des CDI / CDD correspond à nos fonctions « téléconseiller », la tranche de référence des stagiaires correspond au salaire minimum pays.





Des dispositifs d'accès au soin de formes différentes selon les contextes locaux

Centres médicaux & pharmacies intégrés

Les centres médicaux de **Yaoundé** et **Cotonou** sont situés dans les locaux de l'entreprise. Les consultations sont gratuites, assurées par un médecin généraliste salarié également médecin du travail. Les centres disposent de leur propre pharmacie où les collaborateurs bénéficient de médicaments (achetés par l'entreprise directement aux laboratoires) à prix coûtant, distribués selon les prescriptions des médecins d'entreprise.

Santé & communication

Un module de formation « **Santé au travail** » intégré à la formation initiale dispensée à tous les collaborateurs (généralement par le médecin ou l'infirmier), et conçu en partenariat avec la médecine du travail, présente les risques métier et les gestes à adopter au quotidien. Ce module est régulièrement diffusé à tous sur les écrans internes.

Les **médecins publient régulièrement sur le réseau social interne des recommandations et informations** (toutes thématiques : Covid-19, hygiène, santé au travail, lutte contre le paludisme, se prémunir contre les maladies professionnelles...), et répondent aux questions des collaborateurs.

15 781

Consultations

2 911

Prescriptions
(données Bénin non disponibles)





Place des femmes dans l'entreprise

Égalité de traitement dans le recrutement

Une répartition femmes / hommes inégale selon les pays, globalement corrélée au taux de candidatures par genre reçues par pays.

	Global	Bénin	Cameroun	Togo
% de femmes dans l'entreprise	49 %	37 %	60 %	46 %
% de candidatures « femmes » reçues	45 %	42 %	57 %	50 %

Répartition femmes / hommes par niveau d'étude

Répartition femme / homme avec un niveau d'étude supérieur ou égal à bac +3	Global	Bénin	Cameroun	Togo
Femmes	51 %	40 %	62 %	55 %
Hommes	49 %	60 %	39 %	45 %

Représentativité des femmes à des postes de management

29 %

Top
management

34 %

Management de
premier niveau
et intermédiaire

2021 Axes d'amélioration :

- Politique volontariste sur la détection de profils féminins pour les postes de management.
- Ouverture d'une mini-crèches d'entreprise pour les enfants des collaboratrices, pour accompagner leur projection dans un poste à responsabilité (voir page 26) .





Lutte contre le bruit

Séparateurs

Les postes de production sont organisés en travées, isolées par des matériaux locaux.

Sensibilisation – journée lutte contre le bruit

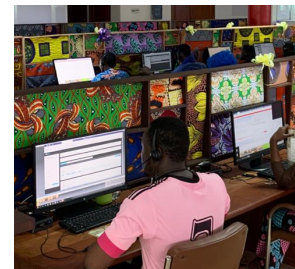
Des journées d'animation / sensibilisation au bruit sont organisées chaque année pour acquisition de réflexes de baisse du volume sonore.

Casques audio

Nos équipes de productions portent un casque audio la majorité de leur temps de travail. Pour préserver leur santé, et notamment leur audition, ils sont tous équipés de casques Axtel ou Jabra sélectionnés pour limiter l'exposition au bruit et être supportés sur de longues périodes. Ils sont certifiés conformes à la directive européenne 2003/10/EC, à la norme EN50332-2 :2013 et aux normes ISO 1999/1990 ; ISO 11904-2 :2004

Faux plafonds absorbeurs de bruit

dans tous les locaux.





Covid-19

Communication & sensibilisation

Une communication soutenue (directe et via le réseau social interne) de nos équipes médicales internes.

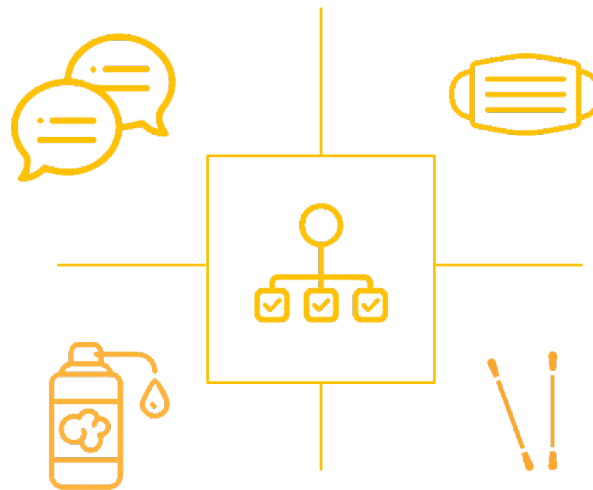
Relais des communications gouvernementales locales.

Renforcement de toutes les mesures d'hygiène

Nettoyage avec des solutions antibactérienne et anti-virus des surfaces (poignées de porte, tables et matériel informatique de 2 à 12 fois par jour),

Nettoyage des plateaux à chaque fin de shift au désinfectant antibactérien et antifongique.

Lavage des mains obligatoire à chaque entrée, sortie, pause.



Réorganisation interne

Réorganisation des postes de travail, déplacement d'activités, décalage des horaires afin d'espacer les postes et limiter les croisements.

Fermeture provisoire des espaces collectifs de sports et de repos.

Masques et distanciation

Port du masque obligatoire.
Masques lavables subventionnés par l'entreprise.
Respect d'un mètre de distance et salutations à distance.

Dépistage d'une partie du personnel

Les managers amenés à côtoyer un grand nombre de collaborateurs et collaborateurs amenés à se déplacer d'un pays à un autre.



Cadre de travail

Activités sportives gratuites

Au sein de l'entreprise.

Bars à sommeil

Espaces de repos collectifs accessibles aux collaborateurs durant leurs pauses.

Journée d'animation ou d'activités partagées

Des animations mensuelles des équipes de production permettent aux collaborateurs d'aborder leur mission dans une vision collective et ludique.

Les activités partagées rassemblent les collaborateurs d'un site à l'occasion d'événements festifs.

Bibliothèque (Cotonou et Yaoundé, depuis début 2021)

Accessible à tous les salariés du site.

Ashille ALEGA Fitness Club
le 24 mai à 09:00

Menu hebdomadaire Fitness Club Cotonou 521

Programme des cours, Cotonou

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
matin	7h 7h Anouk	7h RPM	7h RPM	7h RPM	7h RPM	7h RPM
après-midi	13h 14h15	13h Mohamed BODYBALANCE	13h Joseph BODYBALANCE	12h Mohamed BODYBALANCE	11h45 Joseph BODYBALANCE	
soirée	19h 20h	19h Fessal RPM	19h Charles-E THE TRIP	19h30 Charles-E THE TRIP	19h Charles-E THE TRIP	
		20h Jean BODYATTACK	20h Anouk RPM	20h BODYATTACK	20h Alineane BODYATTACK	





Lutte contre le harcèlement & la discrimination

Des process internes fondés sur des principes de bienveillance

Formation & sensibilisation

L'ensemble des collaborateurs, avec un focus pour les managers, est sensibilisé à la surveillance et l'application des principes de bienveillance : rappel systématique des attendus et des sanctions encourues dans les procédures et affichage dans les locaux.

Protection contre le harcèlement

Protection contre la discrimination

Le Groupe Vipp s'attache à fournir un environnement de travail exempt de toute forme de harcèlement, moral ou sexuel. Toute forme de harcèlement, discrimination, comportement violent ou offensant, de nature à créer un climat hostile ou intimidant est passible de sanction.

Boîte à suggestion

Une boîte à suggestion est disponible sur chaque site. Dépouillée par les Délégués du Personnels ou le service RH, elle permet à tout collaborateur d'exprimer toute situation en préservant son anonymat.

0

Cas recensés en
2020

Harcèlement
Discrimination





Lutte contre le harcèlement & la discrimination

Sensibiliser, donner les clés pour identifier et lutter contre...

100%

des nouveaux
recrutés

Thématiques :

- Harcèlement
- Discrimination
- Corruption

En Formation Initiale

La présentation du Groupe Vipp et de ses règles internes, transmise systématiquement à l'embauche, intègre un focus sur les principes fondamentaux des Droits de l'Homme et du Droit du Travail.

Ainsi, dès leur entrée dans l'entreprise, chaque collaborateur est sensibilisé aux comportements non pertinents, qu'il leur est interdit d'adopter et qu'ils sont invités à signaler s'ils en sont témoin ou victime. Les différents moyens de signalement en vigueur leur sont communiqués.

*Les grands
Principes et
les règles en
vigueur*



*Donner les clés pour
comprendre et
identifier*



*Rôle de la « boîte à
suggestion » pour
signaler*

Sensibilisation des managers et fonctions support

Les process internes et supports de formation des managers et équipes support sont systématiquement rédigés en tenant compte de l'application des règles de bienveillance et d'éthique. Ils décrivent les actions à mener ou les analyses à réaliser sur des aspects purement factuels.

Les Directions de Département veillent à la bonne transmission via des explications orales lors de toute évolution de procédure.

3. Normes internationales du travail

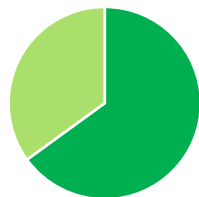
Nos équipes



2 072
salariés

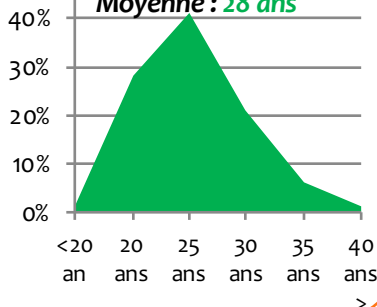


49 %
Femmes | 51 %
Hommes



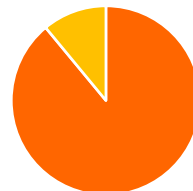
65 % recrutés
à bac+3 et
plus

Répartition par tranche d'âge
Moyenne : 28 ans



1,6 an

Ancienneté
moyenne



89 % de CDI



Femmes à
des postes de
direction 29 %



Absentéisme
6 %



Turnover
36 %

Le turnover en centres de contact est très élevé. En France il se situe entre 20 et 30% contre 15% en moyenne nationale tous secteurs.

3 facteurs expliquent son poids :

- La méthode de calcul d'un turnover exacerbe la donnée mécaniquement du fait de la constante augmentation de nos effectifs (ouverture du Togo en 2020).
- nos métiers et nos formations internes très opérationnelles jouent souvent un rôle de tremplin pour les jeunes diplômés,
- enfin, les contextes personnels (dont le poids de la famille) influencent les réorientations de choix de vie.

Horaires de travail & planification



Fonctionnement général

La nature de notre activité et de nos clients posent des contraintes fortes sur notre organisation. Nous devons à la fois concilier la demande et les besoins de nos clients avec les législations locales et internationales, mais également avec les réalités locales et nos contraintes de rentabilité.

Cette situation induit des choix d'organisation que nous précisons ici.

Besoins de nos clients

Horaires et jours fériés français

Amplitudes de service hebdomadaire et horaire parfois étendues (7/7 et 24/24) pour des besoins de continuité de service (ex. Gestion de services client incluant les DOM-TOM)

Notre réponse organisationnelle

Un mode industriel, une planification d'équipes, excluant la gestion de cas particuliers (réservée à des cas très exceptionnels et ponctuels).

Règles internes

Base 40 h hebdomadaire

HS de 40 h à 48h

48 h hebdomadaire maximum

1 jour de repos hebdomadaire obligatoire

Compensation des jours fériés locaux par des jours fériés français + majoration selon le barème local

Pourquoi proposer des CDD de deux ans ?

Nos recrutements se font tous sur la fonction de Téléconseiller, qui ouvre accès à la mobilité interne via des parcours prédéfinis.

Les hiérarchies courtes ne permettent pas à tous une projection vers un poste de management ou de support. Sans cette projection, l'essoufflement sur la fonction de Téléconseiller peut se manifester rapidement.

Le CDD de deux ans libère un collaborateur sans contrainte de part et d'autre, diminuant de facto les abandons de poste pratiqués localement en lieu et place des démissions.

Il contribue par là à optimiser notre gestion des ressources humaines et la maîtrise de la planification due à nos clients.



Avantages sociaux



Prime de transport

La prime de transport, obligatoire au Cameroun, a été généralisée à tous les pays, sur un montant équivalent, pour faire bénéficier l'ensemble des collaborateurs des mêmes droits.

Restauration collective (Yaoundé)

Depuis Avril 2021, instauration de tickets restaurants dans le cadre d'un contrat négocié avec une cantine jouxtant notre bâtiment. L'entreprise abonde à hauteur de 80% sur le prix d'un plat. Les tickets restaurant sont attribués à tous les collaborateurs non cadre.

% de salariés couverts
par des avantages
sociaux

Prime de transport	100 %
Ticket Restaurant	97 % de l'effectif Cameroun
	45 % de l'effectif Groupe



2021

Projet en cours
de mise en
place

Mini-crèche d'entreprise à Cotonou

au sein de nos locaux, pouvant accueillir 25 enfants de 2 mois à 3 ans, réservée exclusivement aux collaboratrices de l'entreprise. Au-delà d'apporter une solution pérenne et sécurisée pour la garde des enfants, le projet a également vocation à **promouvoir l'égalité Femmes / Hommes au sein de l'entreprise en libérant les collaboratrices du poids de la garde ou de son organisation, frein non négligeable dans leur projection en évolution interne.** La charge financière sera prise en grande partie par l'entreprise..



Santé & sécurité au travail



Suivi des maladies professionnelles

Les trois grandes typologies de maladies professionnelles liées à notre activité sont : les troubles musculo squelettiques, la sphère ORL (yeux / voix / gorge / oreilles) et le stress.

Les médecins du travail effectuent un suivi des cas détectés en lien avec le service RH qui prend le relais administratif : un cas diagnostiqué, non soigné, non compatible avec une mobilité interne, donne lieu à un licenciement pour cause de « Maladie Professionnelle ».

0,35 %

de cas détectés
(ensemble des
collaborateurs)

Indicateurs mis en œuvre en janvier 2021
Période d'observation de janvier à mai 2021

CHSCT

En place à Yaoundé depuis 2017 : réunions trimestrielles (médecin, responsables sécurité / entretien / RH et Délégués du Personnel.
La Covid-19 ayant empêché la tenue des élections des Délégués du Personnel au Bénin et au Togo en 2020, celles-ci seront programmées en 2021.

47,5 %

Des effectifs
Groupe
représentés

Visites médicales

Les médecins réalisent les visites obligatoires (embauche, reprise du travail, visites systématiques) et valident les indispositions et arrêts de travail.

		Nb de cas
Arrêts de travail	Maladie	4 583
	Indisposition	2 420
	Maternité	23
	Covid-19	53
Visites médicales obligatoires	Embauche	703
	Apte	582
	Apte avec suivi	109
	Inapte	12
	Reprise de travail	89
	Maternité	39
	Plus de 3 semaines	5
	Reprise - Covid-19	45
	Visites systématiques	194



Actions relatives à l'amélioration de la santé

Les statistiques & bilans des médecins du travail

Les médecins du travail documentent mensuellement les motifs de consultation. Ceux-ci sont analysés régulièrement avec la DRH pour rechercher notamment les leviers internes d'amélioration et mettre en place les actions correspondantes.

Nos actions sur les trois grands motifs de consultation :

Sphère ORL

Sensibilisation individuelle lors des consultations et publications sur le réseau social Groupe Vipp de rappels :

- « La bonne utilisation des casques audio professionnel »
- « comment prendre soin de... sa voix, ses oreilles, ses yeux, sa gorge... »

Paludisme

Sensibilisation et détection individuelle :

- Détection des cas nécessitant une consultation hospitalière.
- et publications de conseils domestiques sur le réseau social de type « usage des moustiquaires »

Actions menées sur les arrêts maladie

Les arrêts maladie sont généralement de très courte durée. Ils viennent pour partie d'une fatigue accumulée par les salariés demandeurs du paiement de leurs congés payés. Les managers ont donc été sensibilisés au rôle des congés payés, et à inciter leurs collaborateurs à prendre effectivement ces journées.

Pathologies gastriques

Sensibilisation individuelle et publications de rappels :

- Rappel des gestes de base « lavage des mains »

Recherche et contrôles internes :

- Qualité de l'eau des bonbonnes délivrée sur les sites,
- Efficacité du nettoyage des surfaces sur les sites (ex. : poignées de portes, boutons d'activation des bonbonnes...)

Dialogue social



2021

Délégués du personnel

Cameroun : les dates de ces élections sont nationales. Le renouvellement 2020 a été différé du fait de la Covid-19. Les délégués élus en 2018 restent en place et poursuivent leurs actions jusqu'aux élections de 2021.

Cameroun & Bénin : élections prévues courant 2021.

Règlements intérieurs & conventions collectives

Les filiales Interstis respectent les législations locales, Codes du travail et conventions collectives de chacun de ses pays d'implantation. Ces législations se traduisent dans les Règlements Intérieurs homogénéisés pour chaque pays.

Leadership de la Direction Générale

La Direction Générale s'attache à communiquer régulièrement à l'ensemble des équipes une vision sur la stratégie et le développement de l'entreprise.

Workplace, le réseau social interne

Chaque salarié, après la période de stage (également période d'essai), dispose d'un compte nominatif.

Les publications de la Direction, des différentes directions (Production, Recrutement / Formation, DRH, DAF, Maintenance & Sécurité, Communication) et des Médecins du travail sont systématiquement visibles par tous les collaborateurs.

Les salariés peuvent y poser des questions ou y poster des suggestions.

47,5 %

Des effectifs
Groupe représentés
par des DP

Objectif 2021 : 95 %

Séminaire annuel
avec les Chefs de
Services

Tout au long de
l'année lors
d'évènement sur
le réseau social
interne





Dialogue social



La boîte à suggestion
permet participe du
dialogue social

Enquêtes internes

Une enquête de satisfaction des salariés est réalisée deux à trois fois par an autour de 10 thématiques.

Chacune donne lieu à une restitution et un comparatif sur l'enquête précédente permettant de visualiser les évolutions de la perception de l'entreprise par les salariés. Les résultats sont publiés sur le réseau social interne.

Des plans d'actions sont dégagés par les Directeurs de Production avec leurs managers de niveau 2, chacun disposant des analyses de ses activités.

	Novembre 2020	Mars 2021
1- A votre avis, l'image de votre plateau par le reste des collaborateurs de l'entreprise est-elle bonne ?	99%	99%
2- Pensez-vous que la marque pour laquelle vous travaillez est satisfaite des prestations que vous réalisez personnellement pour elle ?	76%	78%
3- Pensez-vous que votre plateau a de l'avenir dans l'entreprise ?	61%	68%
4- Les conditions d'hygiène dans l'entreprise sont-elles satisfaisantes ?	61%	71%
5- Les conditions de sécurité dans l'entreprise sont-elles satisfaisantes ?	72%	81%
6- Les relations que vous avez avec votre supérieur hiérarchique direct sont-elles satisfaisantes ?	93%	92%
7- Votre supérieur hiérarchique reconnaît-il votre travail à sa juste valeur ?	90%	95%
8- Vous sentez vous impliqué dans le succès des opérations pour lesquelles vous travaillez ?	94%	96%
9- Estimez-vous que les compétences que vous avez développées aujourd'hui vous permettent de réaliser votre travail ?	90%	93%
10- Enfin, recommanderiez-vous à vos amis de venir travailler chez Interstis ?	82%	83%

2021

Les sites de Lomé
et Kigali (ouvert
en 2021) seront
audités avant fin
2021.

Audits externes

Les sites de **Yaoundé** et **Cotonou** ont été certifiés « Best Place To Work 2021 » en mars : 95,6 % des salariés ont répondu à un questionnaire anonyme.

« Une entreprise certifiée « Best Place To Work » grâce aux conditions de travail offertes et à la confiance des collaborateurs dans leur entreprise. »

98 %

Des répondants
estiment que
Interstis est un
employeur de choix

Vipp
Interstis

Certifiée 2021

BEST PLACE TO WORK
In Cameroon & Benin

www.bestplacetoworkfor.org





Recrutement



Recrutement

Les recrutements sont normés et cadrés par des outils et process, notamment pour garantir l'égalité de traitement entre tous les candidats et une prise de décision basée uniquement sur les critères d'aptitudes et de compétences recherchés.

Après une période de stage de 2 mois (également période d'essai), les collaborateurs signent un CDI (Bénin et Togo) ou un CDD de deux ans (Cameroun).

Novembre 2020 : mise en ligne du site web de recrutement du Groupe Vipp, seul point d'entrée pour la transmission d'un dossier de candidature.

Recrutement interne

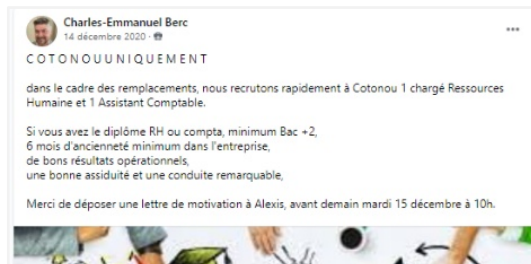
Les postes en mobilité interne sont ouverts à toutes et tous selon deux schémas :

- Identification de profils selon le parcours interne,
- ou publication de l'ouverture d'un poste sur le réseau social interne, notamment lorsque des compétences très spécifiques sont nécessaires (ex. : technicien SI, gestion RH, langues parlées...)



Lutte contre la corruption

La création du site web de recrutement du Groupe Vipp nous permet en outre de normer les informations collectées relatives aux candidats et de réaffirmer la gratuité des candidatures.



Exemple d'annonce de recrutement interne.



Développement de l'employabilité



Ambitions & approche

L'une des ambitions du Groupe Vipp est de contribuer à la diffusion d'un nouveau secteur d'activité en Afrique et au développement local des compétences nécessaires, du poste de téléconseiller aux postes de Direction.

Transfert de compétences

Durant les 3 premières années du Groupe Vipp, des collaborateurs experts ont été détachés de France au Cameroun pour détecter les profils et réaliser le transfert des compétences pour asseoir un management local (spécifique à la relation client ou aux fonctions de management d'équipe, gestion RH, DAF, recrutement, formation...).

Aujourd'hui, chaque nouveau site est mis en œuvre selon le même principe. Les managers locaux issus de la formation interne accompagnent les créations de site sous la forme d'expatriation temporaire, jusqu'à l'autonomisation du nouveau site.

Les grands axes de transfert

L'objectif est de professionnaliser nos équipes par l'apprentissage et la mise en pratique de règles, fondamentales pour la vie de notre entreprise mais également duplicables dans tous secteurs d'activité : approche législative, culturelle, diversité des outils informatiques professionnels, gestion d'un client / de cas difficiles, analyse et traitement d'une demande client, intégrer et respecter des process... Et selon les postes : management d'équipes, analyses de production / de résultats, fixer des objectifs, établir et suivre des plans d'actions, ingénierie pédagogique...

100 %

*des postes de direction et
de management local
sont occupés par des
collaborateurs issus de la
mobilité interne*

Formation interne

Coaching & accompagnement

Des acquis transposables dans d'autres secteurs d'activité



Gestion des carrières & mobilité interne



Identification de profils & parcours interne

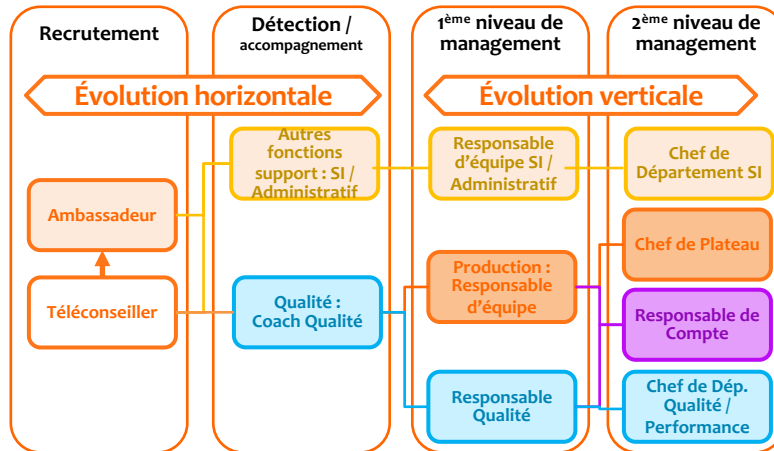
Un process dit « Ambassadeur » permet au management de détecter les profils les plus performants et de les engager par la projection et l'accompagnement dans le parcours de gestion de carrière. Les Ambassadeurs confirmés évoluent ensuite selon plusieurs directions selon leurs aptitudes et appétences.



Évaluation trimestrielle

Tous les collaborateurs bénéficient d'une évaluation personnelle, réalisée par leur supérieur hiérarchique sur 2 axes :

- analyse et bilan de la performance et du comportement sur la période écoulée,
- projection sur la période à venir.



Indicateurs mobilité interne 2020

8 %

de l'effectif total a bénéficié de la mobilité interne

7 %

évolution verticale (promotion)

1 %

évolution horizontale (mutation)

2021

Nouveaux indicateurs

mis en place en janvier 2021 de suivi des mobilités : sur création de poste ou remplacement.



Formation



100%

des salariés
bénéficient en
moyenne de

130 h

de formation
initiale au
recrutement

Formation initiale

Les formations initiales sont systématiques, tous les collaborateurs étant recrutés sur des postes de téléconseiller débutant.

Elles durent de 2 à 5 semaines selon la complexité des traitements qui leur seront confiés.

Elles se déroulent sous la forme de parcours types alternant :

approche théorique / cas pratiques /
accompagnement au poste de travail
(PAC = Prise d'appels coachée)

Indicateurs formation initiale

(données de janvier à juillet 2021)

101 640 h

De formation initiale
dispensées

780

participants

64% nouveaux recrutés

36 % passerelle*

130 h

en moyenne /
participant

* Les participants passerelles sont des collaborateurs en poste, amenés à changer de campagne ou à en encadrer de nouvelles, et qui pour en acquérir les compétences suivent un nouveau parcours de formation initiale.

Le Groupe Vipp et
règles internes

Santé & sécurité
au travail

Règles de
confidentialité

Techniques de gestion de la relation
client à distance
un ou plusieurs médias (téléphone, web, mail...) /
un ou plusieurs axes (télévente, service client,
support...),

Connaissance de
notre client
son marché, ses
prospects / clients, ses
produits et ses offres

Approche
culturelle

Outils
informatiques

Cas pratiques &
simulations
Quiz quotidiens

Traitements réels
débrieffés

Les
thématiques
des formations
initiales





Formation continue

Elles s'adressent aussi bien aux collaborateurs en poste qu'aux nouveaux recrutés et répondent à des besoins de :

- Maintien / mise à niveau des compétences ou Perfectionnement.

Elles prennent différentes formes :

- **Accompagnements & briefs individuels systématiques** : 2 séances de briefs individuels mensuels (2 x 20 mn) par Téléconseiller, réalisées par le N+1 et / ou le coach qualité.
- **Ateliers collectifs** de 1 h suivant des modules génériques (charte informatique, CNIL) ou spécifiques à une activité, déclenchés par le Chef de Plateau ou la Direction de Compte.

Indicateurs formation continue

(données de janvier à juillet 2021)

100%
des téléconseillers

Soit a minima **8 h / an**
de brief individuel systématique par
téléconseiller

3 529 h
dispensées

Réparties sur **1 133 bénéficiaires**
de 1 à 8 h par collaborateur, selon la maturité
d'une équipe, la complexité ou les
nouveauautés d'un projet

Formation & accompagnement Managers et Coachs qualité

Vipp a développé ses propres programmes de formation : la « CP Academy » pour les Chefs de Plateaux (managers de niveau 2), la « Sup'Academy » (60 h) pour les Responsables d'équipes et la « Coach Academy » (25 h) pour les Coachs qualité. Ils sont dispensés par les Chefs de Service au rythme des nominations.

6 100 h
dispensées

3 600 h -
60 Responsables d'équipe x 60 h

2 500 h
100 Coachs qualité x 25 h



Éthique & lutte contre la corruption



Lutte contre la corruption

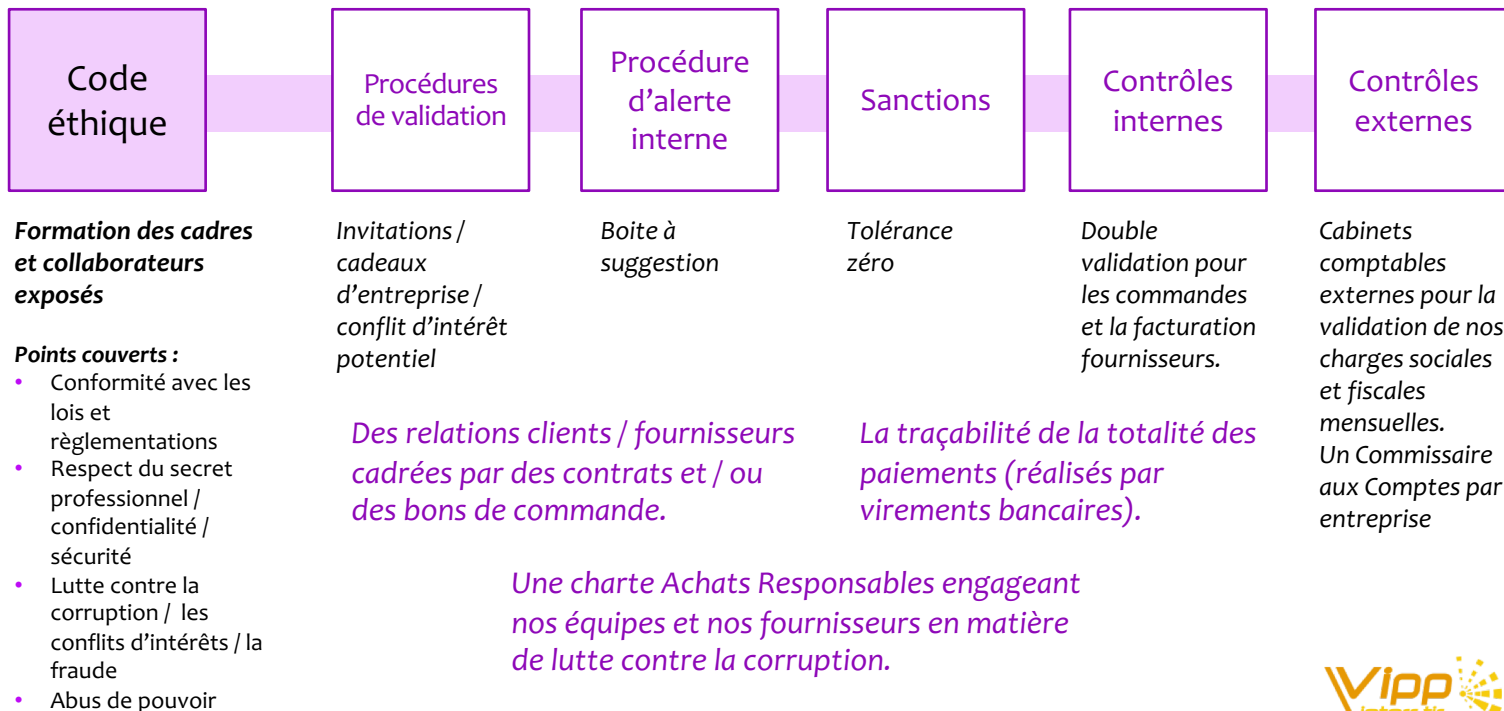


Populations formées au code éthique :

Objectif 100%

- Top Management
- Relation clients
- Comptabilité / achats

2021 : révision du code éthique et diffusion interne complète accompagnés d'un « Guide de conduite »





Respect des lois & réglementations locales et internationales.

100%

des salariés couverts
par un engagement
de confidentialité

100%

des salariés formés à
l'application de la
charte informatique et
au RGPD

Politique générale de sécurité

En évolution constante pour répondre aux besoins et aux contraintes diverses de nos clients et pour bénéficier des meilleures technologies.

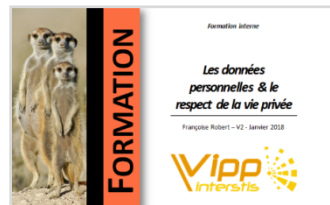
- La sécurité physique des locaux
- Les engagements contractuels
- L'organisation du Service Informatique
- L'architecture technique
- Le data center et les liaisons télécom
- Les principes généraux de sécurité du Système d'information
- La prise en compte des risques, les sauvegardes et la continuité d'activité

Audits sécurité numérique externes

Évaluation des risques

RGPD & Protection des données personnelles

- Respects des *instructions documentées* du Responsable de Traitement ou de son Sous-traitant
- Toutes les mesures de sécurité requises sont mises en œuvre :
 - en matière de sécurité,
 - de confidentialité,
 - et d'accountability
- Rôle de conseil auprès du RT ou de son Sous-traitant et / ou de soutien pour la conformité aux obligations du règlement (PIA, failles, sécurité, destruction des données, contribution aux audits)
- Tenue d'un registre et désignation d'un DPD



Relations avec nos clients & prestations



Intégrité & sincérité

L'intégrité est une valeur fondamentale du Groupe Vipp :

- Faire ce sur quoi nous nous sommes engagés.
- Prendre des décisions sur des bases gagnant / gagnant.
- Faire preuve de transparence et de conseil.

Conseil

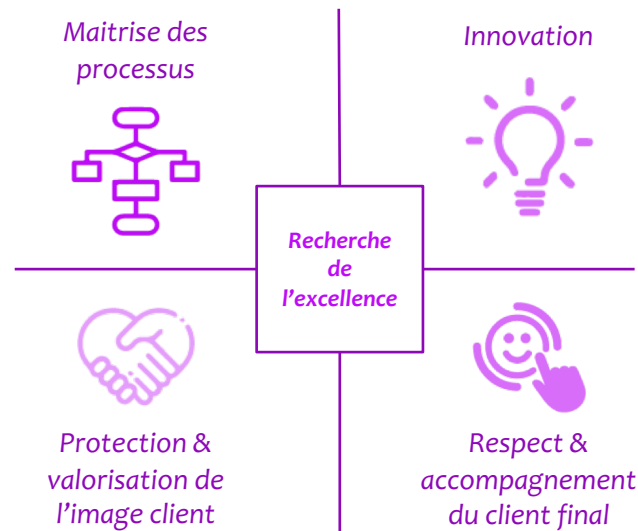
Jouer un rôle de conseil sur tous les axes :

- **Optimisation** des coûts et des résultats à travers les outils, les processus, la formation, une approche innovante (programme Connivence Relationnelle ©),
- **Compliance** RGPD,
- **Offre « datas »**,
- ...

Lutte contre les mauvaises pratiques

Un groupe de travail pour redéfinir, enrichir et redéployer l'ensemble du dispositif de lutte contre les mauvaises pratiques :

- visualiser clairement les responsabilités des uns et des autres,
- normaliser l'identification des verrous et points de contrôles à mettre en œuvre.



connivence
relationnelle ©

Un programme basé
sur une approche
différenciante

*Signature des chartes clients &
sensibilisation des équipes*

*Protection de la confidentialité des
contrats*





Relations avec nos prestataires & fournisseurs

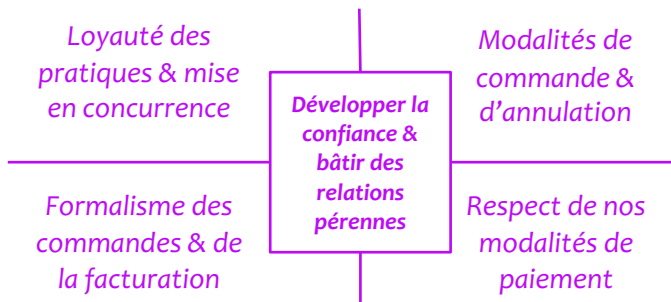
100%

des acteurs internes de la chaîne d'approvisionnement du Groupe Vipp formés à comprendre et intégrer nos engagements dans leurs actions en matière d'Achats Responsables

Une charte « Achats Responsables »

formalise nos engagements auprès de nos fournisseurs et ceux attendus de leur part.
Les acteurs de la chaîne d'approvisionnement du Groupe Vipp sont formés à comprendre et intégrer ces engagements dans leurs actions.

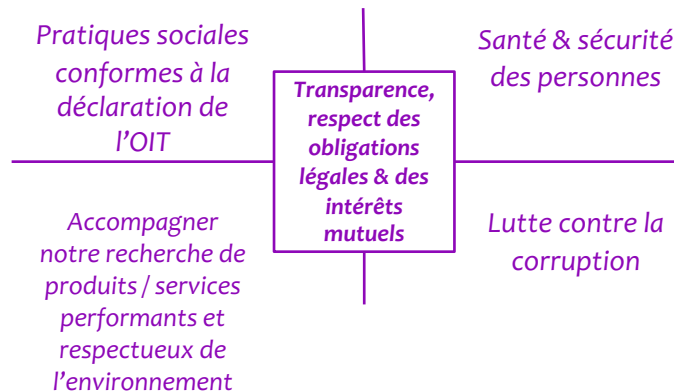
Engagements du Groupe Vipp



Accompagnement de nos fournisseurs

Le Groupe Vipp accompagne la relation avec ses fournisseurs PME / PMI qui en font la demande, en réduisant le délai de paiement (norme de 60 jours) ou via le versement d'un acompte.

Engagements fournisseurs



Intégration de critères d'inclusion économique dans le choix de nos fournisseurs

2021

Mise en place de la cantine d'entreprise au Cameroun dans le cadre du soutien à la création d'une activité économique par un ancien salarié du Groupe Vipp.

- Acompte au lancement de l'activité,
- Paiement à réception de facture,
- Garantie d'une clientèle régulière.



Mise en place au 1^{er} semestre 2021 :
appropriation progressive de la démarche :

- indicateurs en cours de définition
- diffusion en cours auprès des fournisseurs.

Environnement



Sensibilisation & règles comportementales

100%

Des équipes sensibilisées

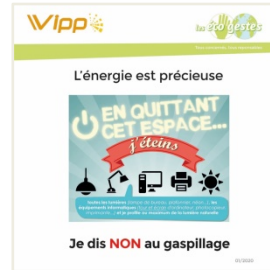


Digitalisation des procédures et de la communication internes

Affichage dans tous les locaux et présentation avec les règles de l'entreprise lors de l'accueil de tous nouveaux embauchés.

Tendance zéro papier et lutte contre le gaspillage

- Dématérialisation des candidatures sur un site web dédié recrutement,
- Dématérialisation des procédures internes, évaluations et des contrôles de connaissance sur l'intranet Groupe Vipp,
- Limitation des impressions au strict nécessaire : RH (bulletins de salaire, courriers personnels), et courrier administratif
Induit la limitation des imprimantes, du papier et des cartouches d'encre.
- Limitation stricte du papier et des stylos dans tous les services,
- Remplacement des fournitures jetables par des fournitures pérennes :
 - Feuilles plastifiées réutilisables pour les besoins récurrents (ex. : libellé des épreuves de sélection à l'embauche),
 - Remise à chaque collaborateur lors de l'embauche d'un gobelet personnel réutilisable en remplacement des gobelets jetables,
- Recyclage des impressions non confidentielles en brouillon
- Outil de communication interne digital (réseau social Workplace)



Minimisation de l'équipement & des consommations courantes



Mutualisation des équipements

*Installations
d'applications soft
phone sur les
ordinateurs
en remplacement des
téléphones physiques*

Le remplacement de serveurs physiques par des Appliance petit profil, la centralisation des serveurs et leur mutualisation multisite à permis la
suppression de 40 serveurs virtuels

Réduction du nombre d'imprimantes
18 imprimantes pour 7 implantations et 2500 collaborateurs

Virtualisation des serveurs

La mutualisation des services et le regroupement d'applications a permis la
suppression de 60 serveurs virtuels sur 6 serveurs et baies de stockage associés

Un data center unique + un back up
Réduction du matériel, des locaux, des climatisations, des arrivées « énergie » et « opérateurs », de la maintenance et renforcement de la sécurité

Rationalisation des heures & locaux de production

Disposer de plusieurs sites et plateaux techniquement homogènes, permet de rationaliser notre consommation énergétique en regroupant physiquement les activités.

Les activités réalisées en horaires nocturnes sont concentrées sur un seul site



Les activités réalisées sur les HNO (heures non ouvrées) et week-end sont concentrées sur un seul espace de travail

- Facilite les **rondes de contrôle obligatoires**, permettant de s'assurer que **l'ensemble des installations et matériels électriques est éteint** (lumières, climatiseurs, postes de travail),
- **Réduit le nombre de postes allumés** par une optimisation des postes de travail mutualisés.



Critères prioritaires d'achats durables

Priorisation des achats locaux *

systématiquement lorsqu'une offre performante est disponible localement.

* **Achat local** : achat réalisé dans le pays d'utilisation ou limitrophe dans un objectif de réduction des impacts liés au transport.

2021

Analyse de nos statistiques achats durables actuellement en constructions

	Définitions des critères	Réalisations
Économie d'énergie	Matériel basse ou ultra basse consommation / Produit permettant la réduction de la consommation énergétique	<ul style="list-style-type: none"> ampoules led, postes informatiques et écrans ultra basse consommation
Origine de l'énergie	Hydraulique, éolien, solaire...	Cameroun : origine hydrolienne
Eau	Traitement des eaux, Produit permettant la réduction de la consommation d'eau	<ul style="list-style-type: none"> éco mousseurs sur les robinets minimisation des volumes de chasse d'eau
Composition	Matériaux ou produit recyclé / recyclable / valorisable / remanufacturable Matériau issu d'une production durable	<ul style="list-style-type: none"> postes de travail (Intel Nuc) reconditionnés mobiliers tables, bureaux, armoires, réalisé en bois local par des artisans locaux casques audio conformes aux Directives européennes
Produits ecolabélisés	Fabrication durable / matériau / limitation des matières dangereuses	<ul style="list-style-type: none"> postes de travail (Intel Nuc) certifiés Energy Star Vitrophanes exemptes de PVC, COV, solvant
Durée de vie du produit	Allongement de la durée de vie / évolutif / solide / réparable ou interchangeable / existence d'une maintenance	<ul style="list-style-type: none"> mobiliers tables, bureaux, armoires, avec une maintenance et une réparation locale (artisans locaux et / ou équipes de maintenance interne) Matériel et équipement informatique sélectionné pour leur longévité
Conditionnement	Pas de sur emballage / volume des contenants / contenants recyclés ou recyclables	<ul style="list-style-type: none"> achats de produits nettoyants en gros conditionnement bonbonnes d'eau en gros conditionnement, recyclées / rechargeables cartouches d'encre recyclées et recyclables (ISO 14001)
Eco conception	Matériel reconditionné Multi usage ou multi fonction	<ul style="list-style-type: none"> applications soft phone sur les postes en remplacement des téléphones physiques
Réduction des coûts	De mise en œuvre, d'entretien, de mise à jour	Maintenance systématique des équipements (groupes électrogène, climatiseurs...)

Limitation autres



Limitation des transports

Nos plateaux de production situés en Afrique subsaharienne avec des Directions de Compte à Paris (pour conserver une proximité géographique avec nos clients).

Les collaborateurs parisiens limitent leurs déplacements en Afrique aux stricts besoins : accompagnement de nos clients, de nouveaux projets, de la montée en compétence des équipes locales.

Les réunions internes et clients sont réalisées autant que faire se peut par conférence téléphonique en limitant la visio.

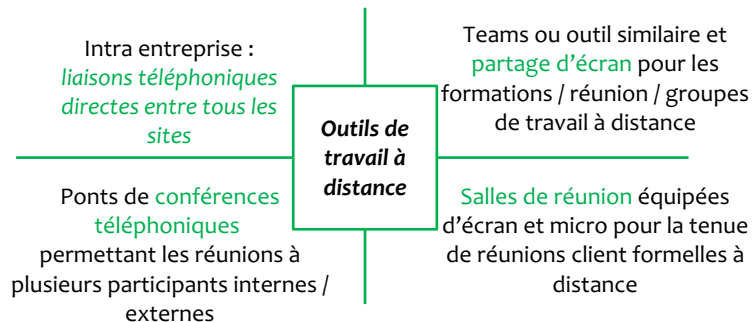
Limitation des stockages numériques

Rappel de règles régulièrement pour limiter le stockage numériques aux stricts besoins.

Rationalisation de l'utilisation des mails

Sensibilisation des utilisateurs sur les points suivants :

- Bien cibler les destinataires (pas de destinataire inutile),
- Les pièces jointes ne sont pas renvoyées à l'identique,
- Nettoyer sa boîte mail régulièrement et ne conserver que les mails utiles (reçus, envoyés, vider la corbeille, vérifier et vider les spams...) et ne pas utiliser sa boîte mail comme un espace de stockage,
- Se désabonner des newsletter qu'on ne lit pas.



Ces outils, fiables, performants et sécurisés, ont notamment permis le télé travail de nos équipes parisiennes sans rupture, dès le premier confinement.



Recyclage



Parc informatique & équipement

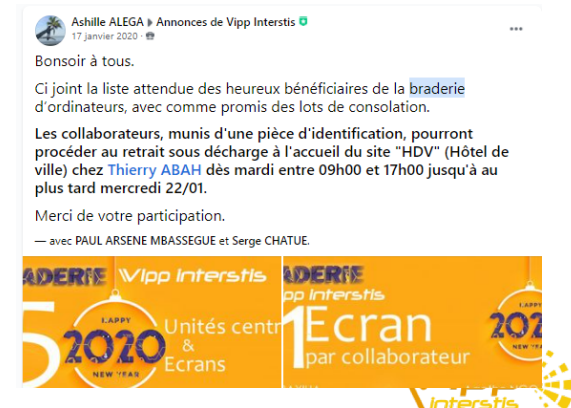
L'évolution rapide de la technologie nous amène à renouveler notre parc informatique régulièrement afin de préserver et améliorer nos performances.

Lors de ce renouvellement, l'entreprise a fait le choix de faire bénéficier ses collaborateurs d'un matériel qui reste performant pour un usage domestique. Le matériel est systématiquement proposé aux collaborateurs sous la forme de « braderies » communiquées sur l'intranet de communication du groupe.

Cela concerne également les équipements devenus inutiles notamment lors du regroupement des deux bâtiments de Yaoundé en un seul (en avril 2020).

Les équipements concernés leur sont cédés pour des sommes symboliques.

- Matériel informatique
- Matériel ou équipement de bureau
- Équipement des salles de repos





Gestion des déchets & Gestion de l'eau



Évacuation des déchets

Au Cameroun : nous sommes à la recherche d'un prestataire pour une évacuation de nos déchets, capable de réaliser un tri et un recyclage.

Au Bénin et au Togo : le ramassage des déchets est confié au service public.

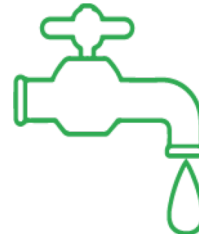
à Cotonou, Bénin, les missions de la Société de Gestion des Déchets et de la Salubrité du Grand Nokoué (SGDS-GN) sont :

- assurer ou faire assurer la collecte, le tri et le recyclage des déchets
- traiter et valoriser les déchets notamment le déconditionnement des déchets ménagers, le broyage des encombrants, l'élimination et la valorisation de déchets et toutes opérations connexes
- Effectuer le transport, voire le transbordement des déchets en vue de leur élimination par incinérateur comme hors incinérateur ou dans un centre d'enfouissement technique et sanitaire.

2021

Poids des déchets

Indicateurs en cours de mise en place.



Consommation d'eau

Le détail de nos consommations d'eau en 2020 ne nous a été que partiellement transmis.

Dépollution des rejets d'eau

Au Cameroun : nous avons installé début 2021 une station d'épuration en vue de l'assainissement de l'eau avant évacuation dans les rigoles.

2021

En cours de mise en place :

- Mesure de la consommation d'eau par site
- Mesure de la quantité d'eau rejetée
- Mesure régulière par un organisme certifié sur la qualité de l'eau rejetée (en cours de recherche)



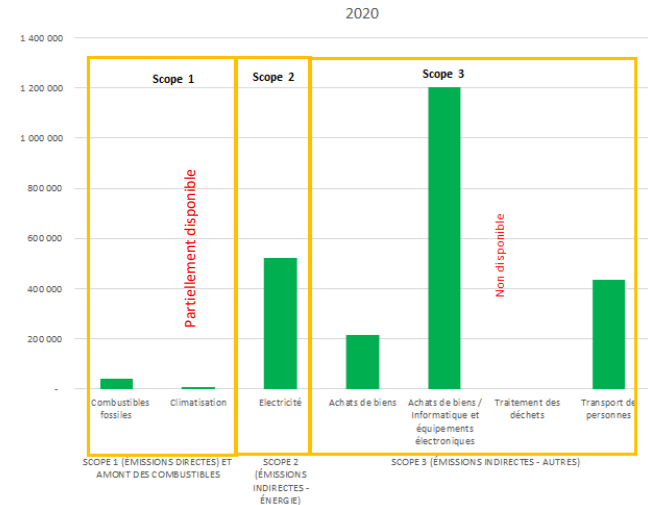
Bilan GES (partiel) & focus consommation énergie

1 142

Kg CO₂e /
collaborateur

	Emissions (kg CO ₂ e)
SCOPE 1 (émissions directes et amont des combustibles)	41 551
Combustibles fossiles	36 951
Climatisation (données partielles)	4 600
SCOPE 2 (émissions directes – énergie)	521 759
Électricité	521 759
SCOPE 3 (émissions indirectes – autres)	1 846 118
Achats de biens	211 265
Achats de biens / Informatique et équipements électroniques	1 201 012
Traitement des déchets	NC
Transport de personnes	433 841
Total général	2 409 428

Consommation totale d'énergie	Électricité (kWh)	Fioul en kWh	Total kWh
France	17 903		17 903
Bénin	647 533	78 000	725 533
Cameroun	229 850	35 690	265 540
Togo	35 299		35 299
TOTAL			1 008 976



487

kWh / collaborateur





Consolider notre démarche

Compléter et affiner nos indicateurs

sur tous les sujets afin de mener des analyses nous permettant de nous fixer des objectifs quantitatifs.

Nos actions prioritaires

Développement commercial :

- Poursuite du développement de nos sites existants,
- Ouverture d'un nouveau site au Rwanda (janvier),
- et signature d'un partenariat avec un centre de contacts en Éthiopie (avril).

Poursuivre les actions en mesure de la parité femmes / hommes

Doter le site du Bénin de Délégués du Personnel

Compléter l'audit « Best Place to Work » sur le site du Togo

Structurer un pôle « Achats », consolider notre démarche d'achats responsables et engager nos fournisseurs dans une politique carbone

Rechercher des prestataires pour optimiser la gestion de nos déchets et mesurer la qualité des eaux rejetées de notre site du Cameroun

Enrichir notre Code éthique d'un guide pratique

Enrichir notre politique environnementale : définition d'une politique de transports

Poursuivre les actions d'optimisation de notre consommation énergétique

Nous contacter :

Charles-Emmanuel Berc
Président


ceberc@vippinterstis.com

LD : 01 53 00 41 21 – Mo : 06 20 78 17 13

Françoise Robert
Contact RSE

frobert@vippinterstis.com

LD : 01 53 00 41 53 – Mo : 06 18 52 47 31

A large photograph of an elephant standing in a savanna landscape at sunset. The elephant is facing forward, with its trunk hanging down. The background shows a bright orange and yellow sky with silhouettes of trees and grass in the foreground.

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