



COMMUNICATION SUR LE PROGRES VIVETIC

2021

COMMUNICATION
SUR LE PROGRES



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.

1. VIVETIC, UN ACTEUR ENGAGÉ ET RESPONSABLE.....	5
1.1 LES MOMENTS CLÉS	6
1.2 AU SERVICE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT	7
1.3 VIVETIC GROUP EN CHIFFRES	7
1.4 MATRICE DE MATÉRIALITÉ.....	8
1.5 MODÈLE DE CRÉATION DE VALEURS	9
1.6 UN DIALOGUE PERMANENT AVEC LES PARTIES PRENANTES STRATÉGIQUES	10
2. UNE RESPONSABILITÉ SOCIALE IMPORTANTE	12
2.1 RESPECT DES DROITS HUMAINS	13
2.2 DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES	14
2.3 INSERTION DES TRAVAILLEURS EN SITUATION DE HANDICAP	14
2.4 QUATRE AXES AUTOUR D'UN ÉCOSYSTÈME VERTUEUX	15
2.5 UN IMPORTANT CRÉATEUR D'EMPLOI	16
2.6 CONVENTION COLLECTIVE.....	16
2.7 MONTÉE EN COMPÉTENCE ET EMPLOYABILITÉ	16
2.8 RESPECT DU TEMPS DE TRAVAIL	17
2.9 RÉMUNÉRATION	17
2.10 SANTÉ ET SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS	18
2.11 AVANTAGES SOCIAUX.....	19
2.12 ACTIONS SOCIALES ET ANIMATIONS.....	20
3. INITIATIVES CARITATIVES ET SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ	21
3.1 UNE SOLIDARITÉ AU CŒUR DU TERRITOIRE MALGACHE	22
4. CONFORMITÉ & LOYAUTÉ DES PRATIQUES.....	24
4.1 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	25
4.2 ANTI-CORRUPTION ET RESPECT DES CADRES LÉGAUX	25
4.3 FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS	26
5. LIMITER L'IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT	27
5.1 POLITIQUE DE TRI DES DÉCHETS	28
5.2 RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CARBONE.....	28
5.3 RECYCLAGE.....	29
6. UNE POLITIQUE RSE EN CONSTANTE AMÉLIORATION.....	30
6.1 CERTIFICATION ISO 9001 : 2015.....	31
6.2 GLOBAL COMPACT	31
6.3 CERTIFICATION ISO 18295-1 : 2017 - CENTRE DE CONTACTS CLIENT	31



“

VIVETIC SAS France et son partenaire MADCOM, basé à Madagascar, ont toujours évolué ensemble durant près d'un quart de siècle d'exercices autour d'un écosystème vertueux centré sur l'humain. Sous le nom commercial VIVETIC GROUP, les deux sociétés ont gravé leurs empreintes en inscrivant collectivement leur démarche dans une politique qui intègre à la fois le respect des droits de l'Homme, le bien-être des collaborateurs, la protection de la planète, la considération des critères moraux, l'éthique et l'attention aux parties prenantes.

En laissant sa marque dans le domaine de l'externalisation en France et dans l'Océan indien à travers l'accompagnement de nombreuses entreprises dans l'optimisation de leur processus métier (BPO) et la gestion de leur relation client, VIVETIC GROUP inscrit sa stratégie dans une dynamique de progrès permanente, avec comme objectif la création de valeurs pour ses parties prenantes. Depuis janvier 2021, nous avons affirmé notre conviction d'aller toujours de l'avant dans nos engagements en matière de responsabilité sociétale en signant le Pacte Mondial des Nations Unies. Cet engagement confirme notre adhésion et renforce un peu plus notre soutien perpétuel aux 10 principes autour des droits de l'Homme, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption adoptés par le Global Compact.

La démarche de VIVETIC reflète plus largement la démarche de l'ensemble du Groupe, VIVETIC GROUP, qui s'appuie sur quatre principes fondamentaux : le dynamisme, l'expertise, l'humain et le développement durable. Notre première communication sur le progrès est une occasion de vous partager nos valeurs, qui sont engagées dans une politique économique appropriée, des mesures environnementales réfléchies, en accord avec l'éthique dans nos pratiques sociales et sociétales.

Noëlle Costa, Présidente

Noëlle Costa

COMMUNICATION
SUR LE PROGRÈS



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

Nous apprécierions vos commentaires sur son contenu.



DROITS DE L'HOMME



NORMES
INTERNATIONALES DU
TRAVAIL



ENVIRONNEMENT



LUTTE CONTRE
LA CORRUPTION

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

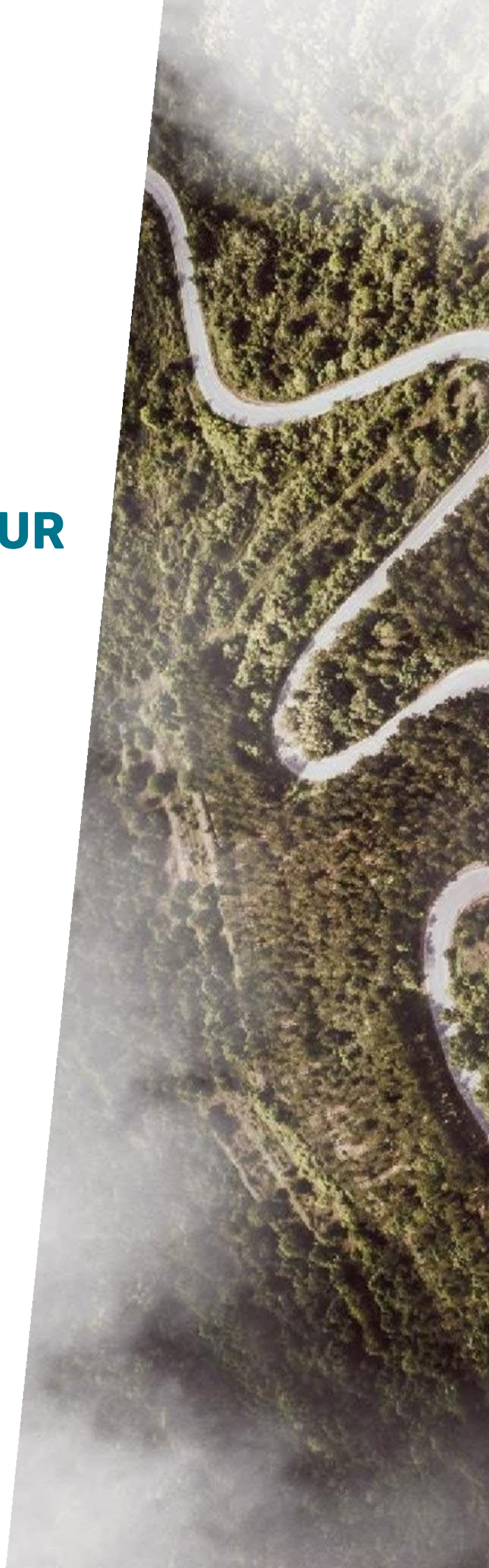
3. Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective
4. Contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire
5. Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants
6. Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi

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

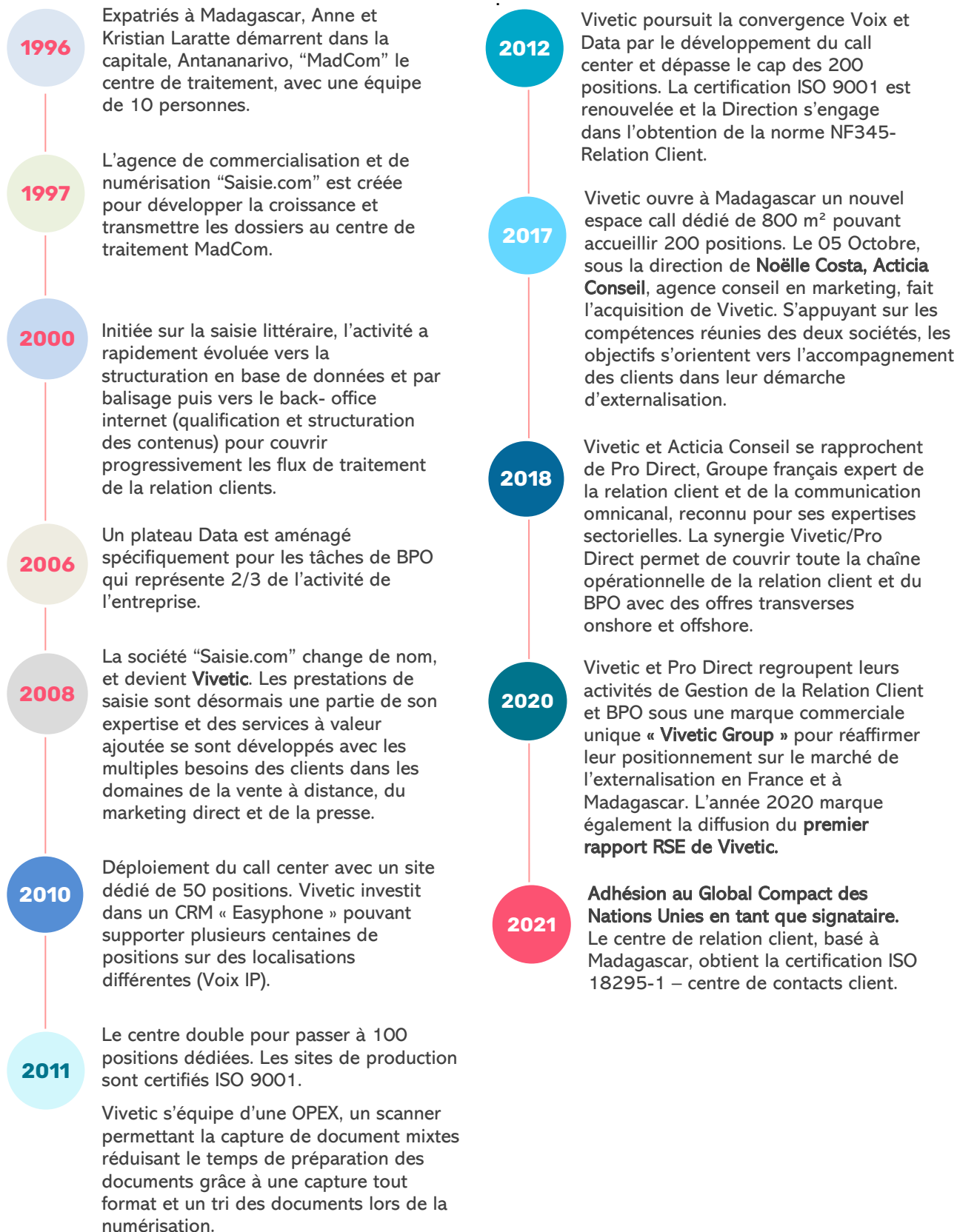
10. Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

Les Dix Principes du Global Compact des Nations Unies sont dérivés de : la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, la Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail, la Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement, et la Convention des Nations Unies contre la corruption.

1. VIVETIC, UN ACTEUR ENGAGÉ ET RESPONSABLE



1.1 Les moments clés



1.2 Au service de l'expérience client

Vivetic est un acteur historique de l'externalisation de la Relation Client et des métiers de Back-Office (BPO), implanté en France et dans l'Océan Indien. Avec des sites à Paris, et à Antananarivo (Madagascar), Vivetic offre une expertise complète de la gestion de la relation clients combinant des solutions in-shore et offshore, multicanal et multilingue.



Sous l'impulsion de la marque VIVETIC GROUP, née de du rapprochement de ses activités avec Pro Direct France, le groupe mise sur une stratégie de développement forte ainsi que sur la poursuite de la transformation digitale et intègre la 11^{ème} place du classement des Outsourcers français dans l'édition 2020 du Baromètre des impacts économiques, sociaux et territoriaux des centres de contact, réalisé par SP2C Syndicat professionnel et EY.

1.3 Vivetic Group en chiffres



Vivetic met en œuvre un ensemble de ressources et actifs qui sont déployés à travers des lignes directrices qui reposent notamment sur les principes suivants :

- Accroître la satisfaction des parties prenantes.
- Engagement fort des collaborateurs à l'entreprise.
- Délivrance au quotidien de prestations de qualité.
- Favoriser la responsabilité environnementale.
- Respect des cadres légaux.

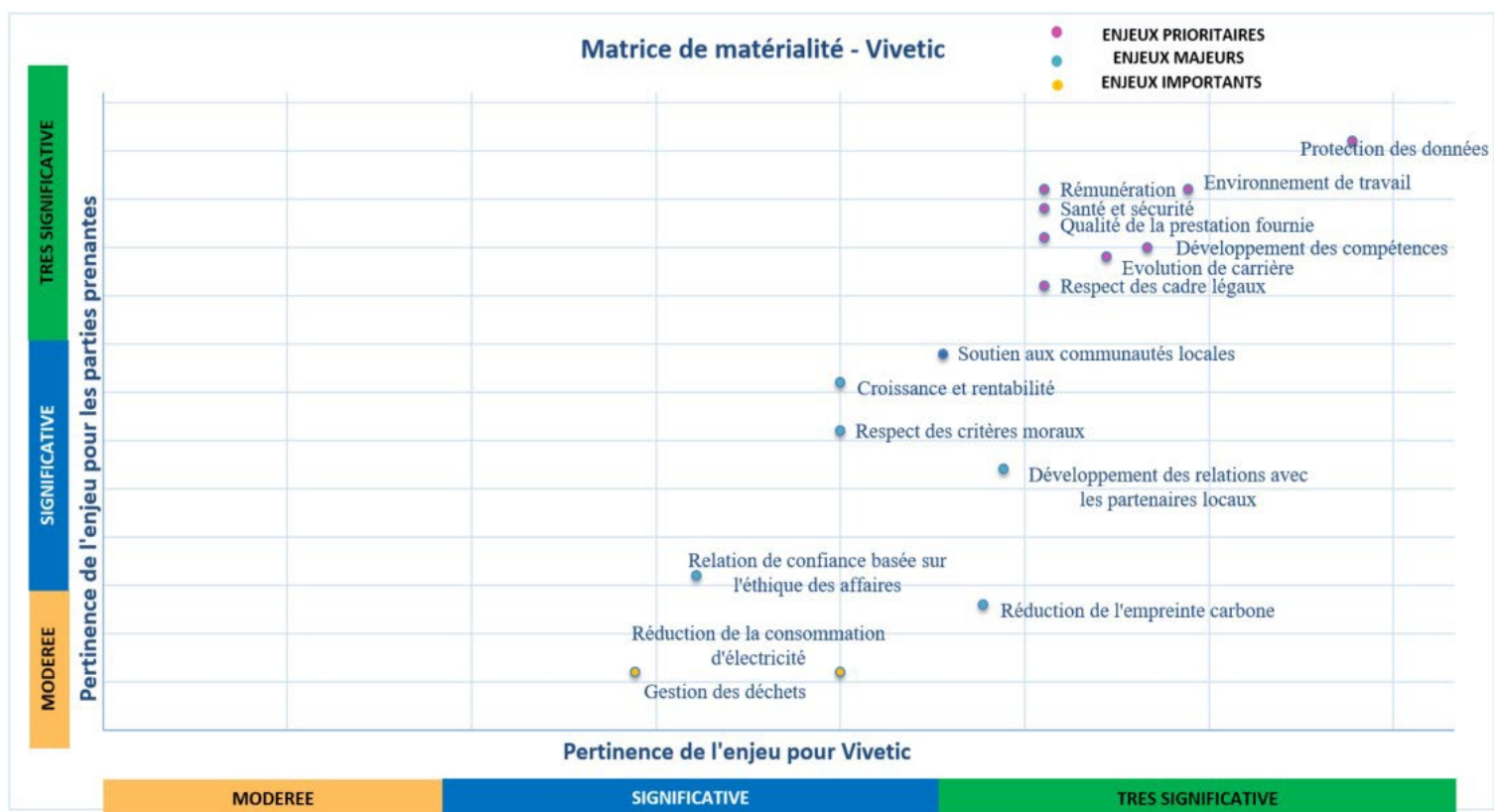
L'apport de valeurs aux différentes parties prenantes est placé au cœur de nos préoccupations. Cela se traduit en premier lieu par la mise en œuvre de moyens pour satisfaire nos collaborateurs.

Ainsi, en 25 ans, nous avons créé un écosystème vertueux autour de chaque collaborateur reposant sur le développement des compétences, l'évolution de carrière, la rémunération et l'environnement de travail.

Chaque année, nous lançons une enquête de satisfaction auprès de nos collaborateurs sur ces thématiques afin de mesurer nos atouts et de lancer des plans d'actions dans une logique d'amélioration continue.

La satisfaction de chaque collaborateur est un prérequis nécessaire à la création de valeur pour les autres parties prenantes de Vivetic.

1.4 Matrice de matérialité



1.5 Modèle de création de valeurs

RESSOURCES ET CAPITAUX

Humain

1 385 collaborateurs au 31/10/2021
multilingues, en majorité francophone.

Financier

CA: 9 031 500 € en 2020

CA consolidé: 38M€ avec Vivetic Group
au 31/12/2020

Savoir-faire

- Business Process
- Outsourcing : Digitalisation des processus documentaires, Back-office métier, Marketing digital, conception graphique, Data Science
- Relation client : Service client multicanal, Acquisition

Social & Sociétal

- Près de 150 Clients, dont une partie ayant une envergure internationale.
- Œuvres sociales et actions caritatives en collaboration avec des structures locales.
- Partenariats avec l'État malagasy

Environnemental

- Ressources en électricité
- Initiatives environnementales
- Sensibilisation des collaborateurs sur les gestes éco-responsable



Accompagner les entreprises dans l'optimisation et l'accélération de leur processus métier (BPO) et la gestion de leur relation Client.



Écosystème vertueux autour de chaque collaborateur

LIGNES DIRECTRICES

- Accroître la satisfaction des parties prenantes
- Engagement fort des collaborateurs à l'entreprise
- Délivrance au quotidien de prestations de qualité
- Respect des cadres légaux et moraux
- Responsabilité environnementale

APPORT DE VALEURS AJOUTÉES AUX PARTIES PRENANTES

Collaborateurs

- Rémunération
- Développement des compétences
- Evolution de carrière
- Environnement de travail

Clients donneurs d'ordre

- Fidélisation des Clients existants
- Qualité de la prestation fournie
- Plus d'une dizaine d'années de collaboration avec une majorité des Clients donneurs d'ordre

Clients finaux

- Expérience client
- Protection des données à caractère personnelle
- Charte d'éthique

Autorités réglementaires

- Constitution d'une base de données nationale pour le recensement de la population (+1M de personnes) et réalisation d'appels sortant dans le cadre de la gestion de la crise Covid19.

Communautés locales

- Soutien de la jeunesse malgache en situation de vulnérabilité (Zazakely Sambatra)
- Octroi de dons à la communauté dans le cadre de la lutte contre le Covid19.

Environnement

- Réduction de l'empreinte carbone
- Réduction de la consommation en électricité
- Recyclage des déchets

Actionnaires

Croissance et rentabilité

Fournisseurs

Relation de confiance basée sur l'éthique des affaires

IMPACT CONTRIBUTION AUX ODD



1.6 Un dialogue permanent avec les parties prenantes stratégiques

PARTIES PRENANTES	COLLABORATEURS	CLIENTS DONNEURS D'ORDRE	CLIENTS FINAUX	ETAT, COMMUNAUTES LOCALES	COMMUNAUTES FINALES
MODES DE DIALOGUE	<ul style="list-style-type: none"> Enquête annuelle de satisfaction sur les thèmes du développement des compétences, l'évolution de carrière, la rémunération et l'environnement de travail. 	<ul style="list-style-type: none"> Enquête de satisfaction Réunion hebdomadaires mensuelles, (COPIL, COPROD, COMEC, ...) : nouveautés, avancée du traitement des anomalies constatées, informations diverses, non conformités. Utilisation de plusieurs canaux de communication : téléphone, mails, Skype. 	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation des interactions. Enquête de satisfaction en fonction de la latitude donnée par le Donneur d'Ordre. 	Partenariat, collaboration.	Bénévolat, partenariat avec les ONG et associations.
ATTENTES	<ul style="list-style-type: none"> Bien-être au travail. Rémunération décente. Développement de carrière. Qualité de l'environnement de travail. 	<ul style="list-style-type: none"> Qualité de la prestation. Atteinte des KPI et des objectifs contractuels. Hausse de la satisfaction et fidélité des clients finaux. 	<ul style="list-style-type: none"> Information fiable et accessible, lors des interactions. Satisfaction et Expérience client. 	<ul style="list-style-type: none"> Développement de l'économie. Endiguement de la pandémie de Covid19. Respect des exigences légales et réglementaires. 	<ul style="list-style-type: none"> Développement de l'économie locale. Aide aux plus vulnérables et aux personnes en situation de précarité.

NOS REPONSES STRATEGIQUES

- Programmes santé et bien-être : couverture médicale, présence sur site d'un cabinet médical (médecin, pharmacien & sage-femme)
- Rémunération attractive : grille de rémunération, primes de performances, par fonction et niveau d'expertise, revalorisation annuelles
- Formation et développement : formation continue interne dispensée mensuellement par collaborateur.
- Diversité et égalité des chances.
- Application stricte des mesures sanitaires dans le cadre de la lutte contre le Covid-19.
- Analyses statistique.
- Transformation digitale de l'entreprise.
- Analyse des réclamations et mise en place de plan d'action.
- Gestion des non-conformités : analyses des causes sources et mise en place d'actions correctives.
- Pilotage du système de management de la qualité.
- Certification ISO 18295-1 – Centre de contacts client
- Certification ISO 9001
- Sécurité des données dans le cadre du RGPD.
- Respect des exigences légales et réglementaires
- Certification PCI DSS, une norme de sécurité et de protection des données relative aux moyens de paiement.
- Certification SOC 2 : processus et systèmes pertinents, permettant de garantir et contrôler la sécurité, la disponibilité et l'intégrité des traitements ainsi que la confidentialité des données.
- Relations de travail et politique sociale reposant sur le respect des exigences nationales en matière de droit du travail.
- Assistance aux corps médical en réalisant des appels sortants pour le suivi des personnes testées positives au début de la prise en charge jusqu'à la fin du traitement.
- Accompagnement des autorités malgaches dans la digitalisation des registres de recensement. Constitution d'une base de données nationale pour le recensement de la population (+1 000 000 de personnes) dans le cadre de la gestion de la crise Covid19 pour permettre une identification simple et rapide des foyers vulnérables par les autorités concernées.
- **Opération MIZARA** : don financier, mise à disposition des expertises pour organiser l'envoi de mailing pour la collecte de don et assurer la « hotline » pour les informations et les questions. Partenariats avec des structures locales fiables dans leur fonctionnement et dans l'utilisation de leurs fonds.
- **Zazakely Sambatra** : Soutien de la jeunesse malgache en situation de vulnérabilité
- **Association ADDEV** : aide aux femmes en situation de précarité grâce aux collectes et à la revente des déchets recyclés (colliers, bracelets, coussins décoratifs, ...) dans le cadre du projet Fanavotana.
- **Rotary** : achat de kits scolaires pour enfants sourds et muets, campagne de reboisement ; soutien actif à des actions humanitaires locales ; aide à l'accès aux études supérieures pour des jeunes défavorisés et méritants de Madagascar.

2. UNE RESPONSABILITÉ SOCIALE IMPORTANTE



2.1 Respect des Droits Humains

En tant que signataire du Global Compact des Nations Unies, l'application stricte des principes fondamentaux orientés autour du respect des droits humains est très importante pour Vivetic :

- **Les droits de l'Homme** : préservation et respect du droit international relatif aux droits de l'Homme, éviter toute complicité à la violation des droits de l'Homme, porté au plus haut de son organisation à travers la signature du Pacte Mondial des Nations Unies.
- **Les normes internationales du travail** : respect de la liberté d'expression, du droit de négociation, du principe de non-discrimination en matière d'emploi.

Vivetic est certifiée ISO 9001 depuis plus de 10 ans, son centre de relation client basé à Madagascar vient également de bénéficier d'une certification ISO 18295-1 en 2021. Ce cadre de certification permet de mettre en avant :

- Un recrutement non discriminant
- Une gestion administrative équitable
- Un accès à la formation pour tous
- Une gestion maîtrisée de l'absentéisme et du turn-over
- Une mesure annuelle de la satisfaction de nos collaborateurs

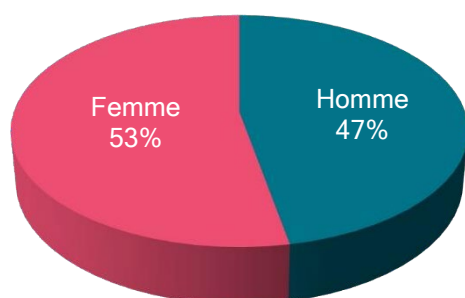
De plus, les relations de travail et notre politique sociale reposent sur le respect des exigences nationales et internationales en matière de droit du travail.



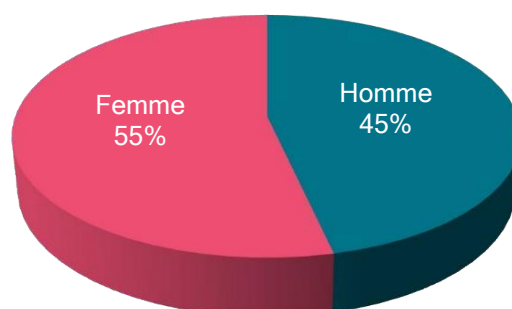
2.2 Diversité et égalité des chances

Notre implantation de longue date à Madagascar et les politiques sociales engagées favorisent la rétention des collaborateurs. Vivetic affirme son attachement au principe de l'égalité professionnelle, sous toutes ses formes, entre les femmes et les hommes, et sa volonté de le développer, en favorisant la diversité et la mixité professionnelle et en luttant contre toute forme de discrimination.

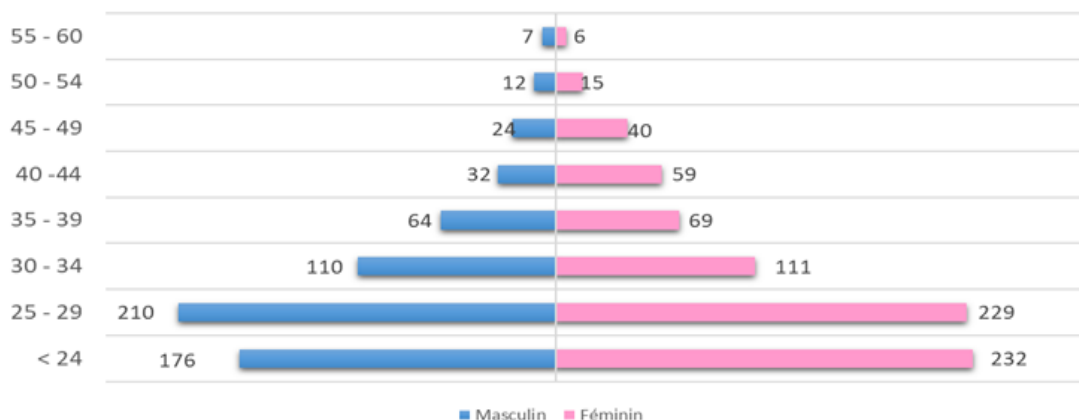
Répartition par genre 2020



Répartition par genre 2021



Pyramide des âges décembre 2021



2.3 Insertion des travailleurs en situation de handicap

Vivetic est en accord avec l'insertion des travailleurs en situation de handicap. Pour son centre de numérisation sis à Aubervilliers, un partenariat avec Cap Emploi a permis l'intégration d'un jeune en situation de handicap, en 2019, formé au métier d'opérateur de numérisation.



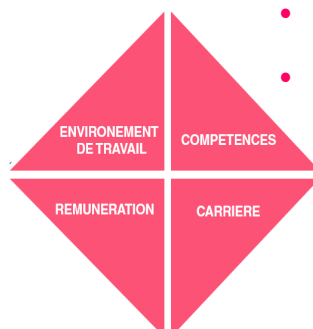
Le déménagement du centre de traitement de Madagascar vers un nouveau site est effectif depuis 2021. Tous les collaborateurs peuvent dorénavant travailler dans un local plus spacieux, permettant une meilleure accessibilité aux personnes à mobilité réduite. À l'instar du centre de numérisation, des personnes, considérées comme « en situation de handicap » travaillent également au centre de traitement. Aucun incident en matière de discrimination sur les minorités, en particulier les personnes en situation de handicap, n'est recensé chez Vivetic en plus de 25 ans d'existence

Notre management des ressources humaines est fédéré autour d'une politique RH qui est définie au plus haut niveau de l'organisation. Avec plus de 1300 salariés en activité sur Madagascar, contre une dizaine en France métropolitaine, le respect des dispositions législatives réglementaires en matière de droit du travail, aussi bien local qu'international, fait l'objet d'un suivi très rigoureux au niveau notamment de la Direction des Ressources Humaines qui assure le pilotage des actions relatives à l'amélioration des conditions de travail.

2.4 Quatre axes autour d'un écosystème vertueux

- Un département Services Généraux pour maintenir les locaux et le matériel en bon état
- Présence sur site d'un cabinet médical (médecin, pharmacien & sage-femme)
- Valorisation de l'implication au travail via les médailles du travail et d'une prime associée
- Clubs sportifs internes
- Cantine
- Médiathèque
- Transport
- Salles de détente

- Évaluations annuelles et semestrielles des objectifs
- Revue mensuelles des performances de production
- Existence d'un catalogue de formation interne
- 2h40 de formation continue interne dispensée mensuellement par collaborateur
- Création et passation de quiz de connaissances pour identifier les acquis



- Grille de rémunération par fonction et niveau d'expertise
- Augmentation annuelle calquée sur l'inflation à minima, en lien avec les performances & réajustement en cours d'année avec les évaluations semestrielles et les tendances du marché
- Financement de retraite complémentaire
- Octroi de prêt employeur à 0% (rentrée scolaire, événement familial ...)
- Politique de rétention des cadres potentiel via l'octroi d'avantages financiers

- Parcours d'intégration dès l'embauche et lors de la mobilité interne
- Système de parrainage
- Existence d'un catalogue de formation interne
- Identification annuelle des collaborateurs enclins à la mobilité fonctionnelle
- Priorité à la mobilité interne lors du recrutement
- Parcours de formation modulaires pour construire les évolutions professionnelles

2.5 Un important créateur d'emploi

La croissance des activités du groupe a été accompagnée par une progression régulière des effectifs sur les dernières années. Après une baisse des recrutements en 2020 à cause de la crise sanitaire, le taux de réalisation de recrutement noté en 2021 est supérieur à 100%, permettant ainsi de constituer un vivier de collaborateurs.

2020

Taux de réalisation
recrutement
à **78%**

2021

Taux de réalisation
recrutement
à **125%**

2.6 Convention collective

Notre convention collective précise la politique sociale en vigueur dans l'entreprise. Cette convention, existant en première version depuis 2001, a été renégociée avec les représentants du personnel en 2018 pour s'adapter à la réalité de l'entreprise et des salariés.

Les principes fondamentaux de cette convention résident dans la non-discrimination et l'égalité de traitement des collaborateurs. Ce document couvre les champs suivants :

Représentation du personnel	Conditions générales d'emploi	Compétences & carrières	Rémunération	Temps de travail	Conditions de travail	Différents de travail
<ul style="list-style-type: none"> • Moyens matériels • Liberté syndicale et d'expression • Mandats représentatifs 	<ul style="list-style-type: none"> • Processus de recrutement • Type et suspension de contrats • Période d'essai et départ 	<ul style="list-style-type: none"> • Parcours d'intégration • Formation • Évaluation • Comité carrière • Mobilités 	<ul style="list-style-type: none"> • Catégories professionnelles • Primes et indemnités • Avances et acomptes 	<ul style="list-style-type: none"> • Durée du travail • Heures supplémentaires majorées • Congés payés • Permission exceptionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Avantages alimentaires • Hygiène, santé, sécurité et environnement • Transport • Médiathèque 	<ul style="list-style-type: none"> • Individuels • Collectifs

2.7 Montée en compétence et employabilité

La montée en compétences des collaborateurs est un facteur clé dans la réussite des missions qui nous sont confiées. Dès l'embauche, chaque collaborateur bénéficie d'une formation au métier et aux procédures client :

- Un indice d'efficacité de formation de plus de 90%
- Un taux de désistement proche de 7,6% pour les formations internes sur les métiers

Vivetic priorise le développement des compétences et les promotions internes, notamment par un appel à candidature interne dès qu'un poste est disponible.

Nombre d'heures de formation par collaborateurs	
2020	27,5
2021	46

Peu de formations ont été réalisées en 2020 à cause de la crise sanitaire.

2.8 Respect du temps de travail

Vivetic est en conformité, vis-à-vis du droit du travail de ses pays d'implantation, en matière de respect du temps de travail des salariés. À Madagascar, les heures de travail de chaque collaborateur font l'objet de contrôle très rigoureux pour permettre notamment de veiller à leur santé et à leur sécurité.



DUREE DE TRAVAIL

- 173,33 h en forfait mensuel et 40h hebdomadaires
- Heures supplémentaires effectuées sur la base du volontariat et autorisées par l'inspection du travail : au-delà de 40h, majoration de 30% (les 8 premières heures) et 50% (pour les 12 heures suivantes)



REPOS

- Repos hebdomadaire obligatoire d'une durée de 24h au minimum, en principe le dimanche
- 10h entre 2 journées de travail (12 heures pour les femmes)



TRAVAIL DE NUIT

- Travail effectué entre 22h et 5h, avec un paiement majoré à 30 % (travail récurrent) ou à 50% (travail occasionnel)
- Adapté pour les femmes enceintes



CONGES

- Décompte en heures des 5 semaines de congés payé pour plus d'équité
- Travail Octroi de journées de permissions exceptionnelles (mariage, naissance, décès, ...)

- Acceptation des demandes de temps partiel
- Prise en compte du jour off de préférence pour réaliser les planifications
- Prise des CP dès l'acquisition
- Paiement et libération d'une heure d'allaitement par jour pendant 15 mois
- Négociation à venir sur l'annualisation du temps de travail

2.9 Rémunération

Notre politique de rémunération est transparente et équitable. Sur nos activités à Madagascar, le salaire minimum d'embauche est conforme à la législation nationale (Article 53 du Code de travail) : « *La même qualification professionnelle, même emploi et pour un travail de valeur égale, le salaire est égal pour tous les travailleurs quels que soient leur origine, leur couleur,*

- Le salaire minimum d'embauche est convenu entre syndicat et patronat.
- Un décret annuel de revalorisation obligatoire est calqué sur l'inflation

- En moyenne, les salariés perçoivent trois fois plus que le salaire minimum d'embauche (SME) sur notre site de Madagascar.
- 100% des collaborateurs disposent du SME.
- Une revalorisation salariale, pouvant aller jusqu'à 20%, est appliquée annuellement au 1^{er} janvier.

leur ascendance nationale, leur sexe, leur âge, leur appartenance syndicale, leur opinion et leur statut ».

La politique salariale est basée sur les pratiques du marché par fonction, sur le niveau d'expertise et l'évaluation des performances. Toute heure supplémentaire, tout travail de nuit, de dimanche ou de jour férié sont majorés.

2.10 Santé et sécurité des collaborateurs

La santé et à la sécurité des collaborateurs est une priorité pour Vivetic. En ce sens, les mesures de prévention, d'information et de formation ont notamment été renforcées à la suite de l'apparition de la crise du Covid-19.

En juin 2021, des collaborateurs issus de la Production, des Ressources Humaines et du département Qualité ont bénéficié d'une formation sur le système de management intégré, alliant à la fois l'environnement (ISO 14001), la qualité (ISO 9001), et la santé et sécurité au travail (ISO 45001). Les connaissances acquises à l'issue de cette formation ont permis de monter un comité santé et de sécurité au travail qui sera opérationnel en 2022

2.10.1 Évaluation des risques professionnels

Principaux risques	Description du risque	Mesure de prévention existantes	Mesures de prévention en cours
Risques liés au travail sur écran	Plus de 90% du temps de travail sur écran de visualisation. Douleurs au niveau des épaules. Troubles musculo squelettique.	Postes de travail réglables (fauteuil et écrans réglables en hauteur). Écrans d'ordinateurs aux normes.	Sensibilisation du personnel au réglage de son poste de travail au travers et aux bonnes postures à adapter devant son ordinateur
Risques liés à l'organisation du travail et aux facteurs psychosociaux (RPS)	Exigences émotionnelles, stress, mal-être au travail Situation conflictuelle lors de l'interaction avec les clients finaux (pour les traitements GRC)	Mise en place de salles de détente et de salles de jeux (par exemple Playstation, etc...) accessible à tous les collaborateurs. Formation interne sur la gestion du stress	Mise en place d'un système de suivi des moyens de prévention existants Mise en place d'un module de formation sur les gestions des conflits
Risques sanitaires liés au non-respect d'hygiène	Lieu de travail favorisant la transmission des virus, des maladies infectieuses respiratoires (grippe, rhume, bronchite, COVID 19 et autres pathologies respiratoires)	Port de masque obligatoire, prise de température et lavage des mains avant l'entrée au site. Mise à disposition de gel hydro alcoolique dans tous les départements. Distanciation sociale (1m au minimum) Prise en charge de la vaccination anti-covid de chaque collaborateur, ainsi que des membres de leur famille, par la société. Sensibilisation des collaborateurs sur la vaccination.	Assurer un suivi des moyens de prévention existants

2.10.2 Couverture santé

100 % des employés de notre site à Madagascar ont accès à une couverture santé avec l'Organisation Sanitaire Tananarivienne Inter-Entreprises (OSTIE). En complément, tous les salariés bénéficient également d'une couverture médicale complémentaire avec des partenaires reconnus dans le milieu, MCI CARE et SAHAM Assurance, cela inclue la prise en charge des lunettes et les frais d'hospitalisation.



2.10.3 Prévention contre les accidents de travail

L'environnement de travail chez Vivetic ne présente pas de risques significatifs. Tout accident ou incident sur le lieu de travail est signalé et enregistré. Aucun incident majeur n'a été référencé sur les lieux de travail durant ces dernières années, le reporting RSE de Vivetic, créé depuis 2020, permet de suivre les indicateurs en matière d'accidents de travail et d'engager des actions de préventions pour réduire les risques identifiés.

Un cabinet médical composé d'un médecin, d'un pharmacien et d'une sage-femme est présent sur notre site à Madagascar.

Nombre d'accidents relevés sur le lieu de travail	
2020	0
2021	0

Turn-over	Cadre	Non cadre
2020	2,1%	8%
2021	2%	4%

2.10.4 Solidaire face au Covid-19

Plusieurs campagnes de vaccination anti-Covid à destination des salariés de Vivetic et de leur proches ont été réalisées sur notre site de Madagascar depuis 2021. Plus de 300 personnes ont pu bénéficier d'injections.

Avec le renforcement des mesures sanitaires, les sensibilisations des collaborateurs sur la vaccination se poursuivent afin d'aider à enrayer l'épidémie. D'autres campagnes de vaccinations sont encore prévues dans l'année.

2.10.5 Dialogues avec les représentants du personnel

Des réunions avec les délégués du personnel, syndiqués et membres du comité d'entreprise, sont effectuées régulièrement avec la Direction des Ressources Humaines. Divers sujets, en lien notamment avec la situation sociale au sein de l'entreprise, sont abordés. Les décisions prises à la suite de chaque réunion sont formalisées sous forme de procès-verbaux et diffusés à tous les employés via l'intranet de la société.

2.11 Avantages sociaux

2.11.1 Primes

Un système de primes basé sur la qualité et la productivité est mis en place, les montants sont revus régulièrement pour faire l'objet de revalorisations. Le but étant d'attirer et de fidéliser les collaborateurs performants pour récompenser la performance individuelle. Des primes d'ancienneté sont également octroyées aux collaborateurs qui ont plus de 5 ans d'activités à leurs actifs. À titre d'exemple, un salarié ayant plus de 15 ans d'ancienneté obtient annuellement une prime équivalente à 100% de son salaire de base.

2.11.2 Cantine pour tous et indemnités de transport

L'ensemble des collaborateurs du site de Madagascar bénéficient d'un repas quotidien, gratuit, à la cantine. Ajouté à cela, les salariés bénéficient aussi d'indemnités de transport qui couvrent les déplacements vers leur lieu de travail et le retour à leur domicile.

2.11.3 Distribution de jouets pour Noël

Tous les ans, la distribution de jouets de Noël est une tradition chez Vivetic. Malgré la crise sanitaire, la société n'a pas dérogé à la règle en offrant des cadeaux et surtout le sourire à chacun des enfants de ses collaborateurs.

2.12 Actions sociales et animations

Plusieurs actions sociales et animations sont réalisées afin de favoriser la cohésion entre les collaborateurs.

Jeux concours « Des chiffres et des lettres » en décembre 2020



Tournoi PES-2020 en août 2021



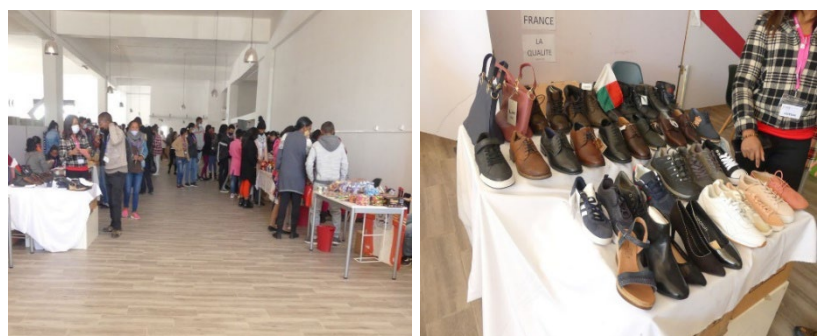
Lancement de la plateforme d'achat en ligne « e- Sanandro » le 1^{er} juin 2021.



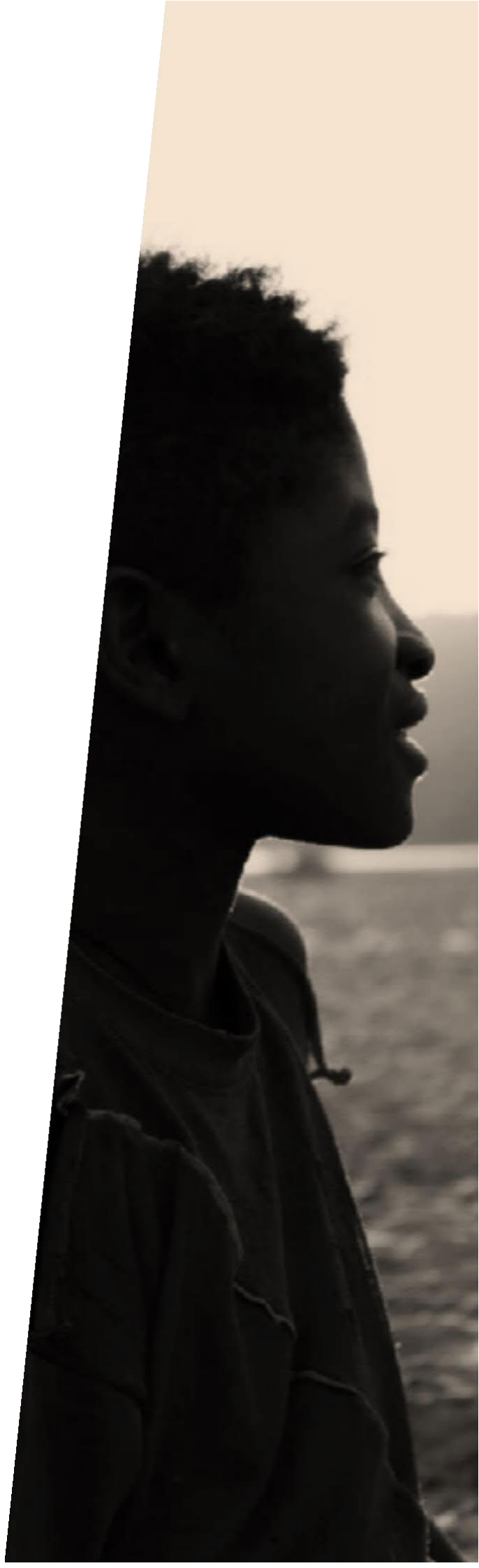
Fête de la musique 21 juin 2021.



Marché de l'indépendance en juillet 2021.



3. INITIATIVES CARITATIVES ET SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ



Vivetic est un acteur social depuis plus de 20 ans à Antananarivo et fait face à une politique sociale gouvernementale peu développée. Ainsi, nous avons choisi d'engager des partenariats avec des structures locales fiables dans leur fonctionnement et dans l'utilisation de leurs fonds.

3.1 Une solidarité au cœur du territoire malgache

Parce que nous sommes opérateurs économiques depuis plus de 20 ans à Madagascar, il nous semblait évident et crucial d'être aux côtés de l'association Zazakely Sambatra dans les combats qu'elle livre auprès de la jeunesse malgache en situation de vulnérabilité



ENCOURAGER ET SOUTENIR LA JEUNESSE

Nous apportons notre soutien à l'Association **Zazakely Sambatra** par la mise à disposition d'un salarié Vivetic pour piloter le **projet Ketsa** visant à promouvoir l'autonomisation des enfants et des familles et un environnement éducatif favorable (soins médicaux / actions environnementales / ateliers informatiques et sportifs).

Parallèlement, nous aidons à l'accès aux études supérieures pour des jeunes défavorisés et méritants de Madagascar, grâce à notre parrainage du programme **Sésame** ; Orientation professionnelle, intégration de jeunes sous contrat étudiant...etc.

SE MOBILISER CONTRE LE HANDICAP...

En tant qu'acteur local, Vivetic soutient l'organisation **Rotary Antananarivo Mahamasina** à laquelle nous offrons des kits scolaires dédiés aux enfants sourds et muets.

Nous luttons également contre la déforestation par des campagnes de reboisement et d'entretien d'arbres.



DENRÉES ALIMENTAIRES, GESTION DES DÉCHETS, ACCÈS À L'EAU POTABLE... NOUS REDOUBLONS DE SOLIDARITÉ



Au-delà des actions de mécénat lancées par le groupe, nous multiplions en local des initiatives humanitaires depuis longtemps.

- **Forage** : adduction d'eau dans le sud de Madagascar (objectif n°6 de l'agenda 2030 de l'ONU sur l'accès à l'eau potable)
- **Mizara sakafo** : partage des aliments en surplus.
- **Zero waste office** : gestion de déchets

COLLECTE DE DONS POUR L'OPÉRATION « MIZARA »



En tant que groupe engagé et solidaire, le groupe Vivetic a généreusement participé au succès du projet de **collecte de fonds pour l'achat de matériels hospitaliers**.

En complément d'un don financier, le Groupe Vivetic a mis à disposition ses expertises pour **organiser l'envoi d'emailing** pour la collecte de don et **assurer la « hotline » pour les informations et les questions**. Cette contribution témoigne de la solidarité de l'entreprise auprès de la communauté malgache en cette période difficile et s'ajoute aux autres initiatives prises par le Groupe pour lutter contre le Covid-19.

APPUI À L'ÉTAT MALAGASY DANS LA RÉALISATION D'APPELS SORTANTS POUR LA PRISE EN CHARGE DE PATIENTS COVID-19

Vivetic a mis son savoir-faire ainsi que son expertise en matière de gestion de la relation client à la disposition de l'État malagasy afin de faciliter le suivi de l'évolution de la pandémie.

Nos équipes prêtent mains fortes au MPTDN (le Ministère des Postes, des Télécommunications et du Développement Numérique) en **effectuant des appels vers les personnes testées positifs**, en auto- confinement, pour en **effectuer le suivi quotidien, du début de la prise charge jusqu'à la fin de leur traitement**.

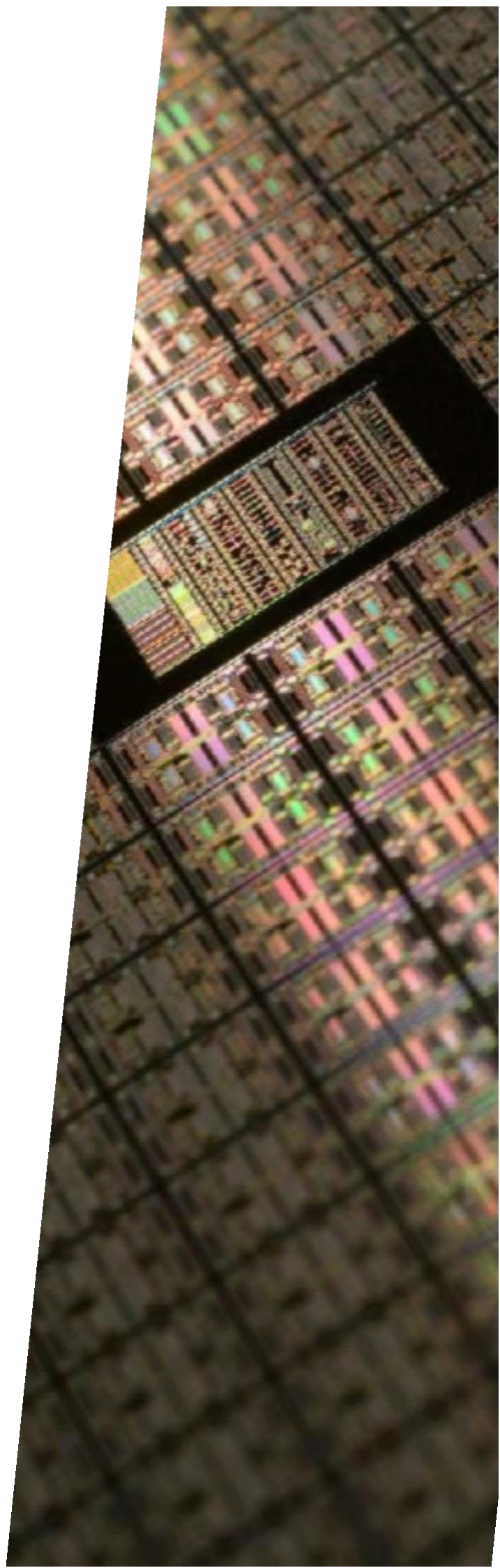
PROJET LOHARANO : CONSTITUTION D'UNE BASE DE DONNÉES NATIONALE POUR LE RECENSEMENT DE LA POPULATION

Fidèle à ses valeurs de solidarité et de citoyenneté, le Groupe Vivetic participe bénévolement, au **projet LOHARANO**.

Le programme est financé par la Banque Mondiale. Vivetic a été choisi comme centre de gestion **pour accompagner les autorités malgaches dans la continuité de la digitalisation des registres de recensement**, avec une équipe de plus de 70 opérateurs de saisie dédiée au projet.

Vivetic a participé collectivement à la constitution d'une base de données nationale pour le recensement de la population (+1M de personnes) dans le cadre de la gestion du Covid19 au niveau des quartiers d'Antananarivo : les Fokontany. Toutes nos équipes se sont mobilisées pour accélérer la saisie des registres de recensement et permettre ainsi une identification simple et rapide des foyers vulnérables par les autorités locales.

4. CONFORMITÉ & LOYAUTÉ DES PRATIQUES



4.1 Protection des données personnelles

Vivetic adopte des standards éthiques en fournissant la meilleure expérience client possible tout en assurant la sécurité des données de ses collaborateurs et des clients finaux ainsi qu'en délivrant une communication transparente et de qualité à ses clients donneurs d'ordre.

Vivetic ayant pour vocation le traitement des données, la protection de ces dernières est une exigence sur laquelle nous avons toujours accordé une attention particulière. Vivetic s'est conformé au nouveau Règlement européen sur la protection des données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018.

Dans ce cadre, un Délégué à la Protection des Données (DPO) a été nommé par la Présidence. Ajouté à cela, toutes les sociétés partenaires, représentées sous la marque commerciale Vivetic Group sont soumises à une Charte d'Éthique et de Protection des Données à Caractère Personnel.

Une politique de sécurité informatique, basée sur les bonnes pratiques recommandées par les séries des normes 2700k est en vigueur chez Vivetic. En complément, notre site sur Madagascar bénéficie de plusieurs certifications reconnues en matière de protection de données, le PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) et le SOC type II (Service Organization Control).

Suite à la décision d'exécution (UE) 2021/914 de la commission du 4 juin 2021 relative au transfert de données à caractère personnel vers des pays tiers, de nouvelles clauses types, basées sur le module 3 adopté par la Commission européenne, ont été mises en place entre VIVETIC SAS (premier sous-traitant, établi en UE) et MADCOM (sous-traitant ultérieur établi à Madagascar). Cette décision de la Commission permet notamment d'encadrer les transferts de données entre sous-traitants de l'Union Européenne et sous-traitants hors de l'Union Européenne.

4.2 Anti-corruption et respect des cadres légaux

Cadrées par une Charte de déontologie, les mesures contre la corruption qui sont initiées par Vivetic sont basées sur la sensibilisation des collaborateurs au respect des règles de bonne conduite notamment dans leurs relations avec des tiers. Depuis 2020, un reporting éthique a été créé afin de permettre le suivi des signalements recueillis sur les comportements ou requêtes inacceptables, les réclamations pour atteinte à la vie privée du client ou encore les infractions commises par rapport à la législation en vigueur. Un « référent conformité » est en place pour le recueil des signalements. En complément, des veilles juridiques sont effectuées au niveau du Département Normes et Qualité, en particulier sur la législation en lien avec les activités des centres d'appel (lois sur la prospection téléphonique, les règles à respecter lors du traitement des données à caractère personnel, ...).

Signalement recueillis en interne sur les comportements ou requêtes inacceptables	
2020	0
2021	0

Réclamations reçues pour atteinte à la vie privée du client	
2020	0
2021	0

4.3 Fournisseurs et sous-traitants



Le choix des prestataires ou des achats se fait sur appel d'offre précisant les termes de référence auprès des candidats. Notre grille de validation des prestataires est déterminée en fonction de ces termes de référence et balaie les critères qualitatifs et sociaux (dont le respect du droit du travail). Des clauses relatives à ce dernier point sont intégrées dans les contrats avec nos fournisseurs.

Des veilles ainsi qu'une vérification de la politique RSE de nos fournisseurs sont effectuées afin de garantir la cohésion des processus d'achat, l'amélioration continue des pratiques d'achat et leur compréhension par l'ensemble des parties prenantes internes et externes. Ces éléments sont les principaux indicateurs du reporting en lien avec les achats responsables de Vivetic.



Nous privilégions autant que possible, des fournisseurs locaux pour accompagner l'activité économique du pays et limiter notre empreinte carbone. Nos principaux prestataires : service d'entretien, télécom & internet sont des entreprises certifiées ISO 9001 et ont un engagement RSE.

5.LIMITER L'IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT



Les impacts environnementaux liés à l'activité de Vivetic résultent principalement de la consommation en électricité. Vivetic ne génère pas de rejets significatifs directs dans l'air, l'eau ou les sols et n'est pas constitutive de nuisances sonores particulières pour les riverains. La société ne génère pas non plus d'impacts directs significatifs sur la biodiversité et n'a connu aucun incident environnemental. La réduction de la consommation d'électricité ainsi que le recyclage des déchets fait partie des objectifs principaux de Vivetic en matière de responsabilité environnementale.

Les salariés sont encouragés à adopter un ensemble de comportements respectueux de l'environnement, sur leurs lieux de travail comme dans leur vie extraprofessionnelle. Des poubelles de tri sélectif sont mises à la disposition de tous les collaborateurs pour permettre la collecte de déchets de bureau à des fins de recyclages en partenariat avec l'association "Agir pour le Développement Durable et l'Économie Verte à Madagascar" (ADDEV Madagascar).

5.1 Politique de tri des déchets

Depuis le mois de novembre 2020, Vivetic est partenaire du projet FANAVOTANA initié par ADDEV Madagascar, et contribue au soutien de femmes vulnérables qui s'engagent dans la collecte et le recyclage des déchets et la vente des objets recyclés. Les collectes effectuées par les salariés constituent une source de revenus pour ces femmes généralement issues de milieu défavorisé.

Un bilan est envoyé régulièrement par l'association ADDEV Madagascar à Vivetic, le reporting permet d'avoir un point de situation sur la quantité de déchets collectés par les collaborateurs, ainsi que la valeur des revenus, générés par les collectes, qui ont été reversés à ces femmes en situation de précarité.



Quantité (en Kg) de déchets collectés/recyclés entre Novembre 2020 et août 2021

Bouteilles en plastique	Sachets en plastique	Papiers broyés	Carton	Total
7,854	2,25	5	29,75	44,854

5.2 Réduction de l'empreinte carbone

Pour confirmer son engagement dans la diminution de l'empreinte carbone, Vivetic a commencé, en 2020, à intégrer le suivi de la consommation d'électricité de ses sites opérationnels en tant qu'indicateur principal de son reporting environnemental.

Consommation d'électricité par collaborateur

2020	45,26 KWh
2021	32,43 KWh

Dans l'optique d'une participation active en matière de développement durable, en particulier dans la réduction de l'empreinte carbone, un projet d'investissement dans l'énergie renouvelable, à travers l'utilisation de panneaux solaires, est en préparation courant 2023.

6. UNE POLITIQUE RSE EN CONSTANTE AMÉLIORATION



6.1 Certification ISO 9001 : 2015

Les sites de Vivetic, en France et à Madagascar, sont certifiés ISO 9001, une norme internationale de Système de Management de la Qualité (SMQ) reconnue comme un label de qualité par les clients, les fournisseurs et les concurrents. L'ISO 9001 est un modèle pour toute entreprise voulant démontrer son aptitude à maîtriser ses processus (méthode de travail) et à donner satisfaction à ses clients.

Le SMQ de Vivetic participe à l'amélioration en continu de ses actions en matière de responsabilité sociétale en lui permettant :

- d'optimiser la satisfaction de nos clients
- d'améliorer la satisfaction des utilisateurs,
- de mettre en place un système qui est orienté vers l'amélioration continue de notre service grâce à des méthodes de travail formalisées et communes, un savoir-faire pérennisé, l'analyse et le traitement des dysfonctionnements identifiés.

6.2 Global Compact

En tant que signataire du Pacte Mondial des Nations Unies, VIVETIC SAS affirme sa détermination pour inscrire sa politique de responsabilité sociétale sur la base des principes universellement reconnus et qui sont adoptés par le Global Compact. La même politique RSE, lancée au plus haut niveau de l'organisation, est déployée au niveau de son partenaire à Madagascar, les deux entités VIVETIC SAS et MADCOM Madagascar étant dirigées par une seule et même personne.

6.3 Certification ISO 18295-1 : 2017 - Centre de contacts client

Notre centre de relation client, basé à Madagascar, est certifié ISO 18295-1 depuis juin 2021. S'articulant autour de la satisfaction client, cette norme internationale définit les moyens qui permettent à un centre de contacts client de délivrer des services qui répondent aux attentes des Donneurs d'Ordre et des consommateurs finaux.

L'ISO 18295-1 établit un modèle de gestion de la performance basé sur les accords contractés avec le Donneur d'Ordre. La norme insiste sur la notion d'expérience client que le Donneur d'Ordre souhaite fournir à ses consommateurs lorsque ces derniers effectuent les interactions avec le centre de contacts client. L'ISO 18295-1 exige une conformité avec les exigences légales et réglementaires applicables (comme notamment le RGPD, le droit du consommateur, le droit social, etc.) et est orienté vers la satisfaction des collaborateurs afin de s'assurer qu'ils aient les moyens d'apporter cette expérience client.

