

Communication sur le Progrès Interstis – Groupe Vipp

COP 2022

Datas au 31/12/2021

Actions 2021 & 2022

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.



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 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 - 2021



+ 11,6 %
Effectif
global

+ 11 %
CA

40,7 M
Volume de
contacts traités

Janvier

Lancement
d'Interstis
Rwanda à
Kigali

Avril

Rassemble-
ment des
deux sites
du Bénin en
un seul

Août

Vaccination
anti Covid
collective
Interstis
Bénin
(collabora-
tion avec le
Ministère de
la Santé)

Septem-
bre

Ouverture
de la crèche
d'entreprise
Interstis
Bénin

Décem-
bre

Création du
fonds de
dotation
Vipp Fund

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 Interstis France / Afrique.

Gouvernance RSE

Comité de Direction RSE

2 à 3 fois par an

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

Groupes de travail

2 à 4 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, les bénéficiaires du fonds de dotation *Vipp Fund*.

Audit externe RSE - Ecovadis (juillet 2022)

Des résultats en progression constante

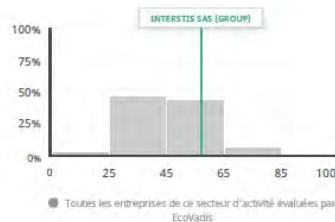


+ 23 %
2020 / 2022

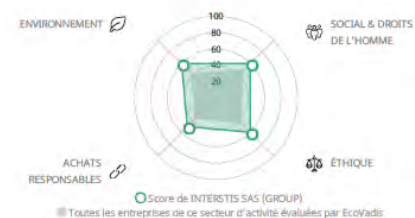
Détail du score



Répartition des scores globaux



Comparaison des scores de thème



Score global

INTERSTIS SAS (GROUP) fait partie du top **16%** des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité des centres d'appel.

Environnement

INTERSTIS SAS (GROUP) fait partie du top **20%** des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité des centres d'appel.

Achats Responsables

INTERSTIS SAS (GROUP) fait partie du top **19%** des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité des centres d'appel.

Éthique

INTERSTIS SAS (GROUP) fait partie du top **30%** des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité des centres d'appel.

Contribution aux ODD

Nos actions contribuent à l'atteinte des ODD suivants :



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

1. Le Groupe Vipp Interstis



Notre métier – le traitement de la relation clients

Prestations

service client
vente
helpdesk
sav



Digital &
réseaux sociaux



Clients

Origine



95%



5%

Secteurs d'activité

Automobile

Énergie

Médias

Téléphonie

Immobilier

Presse

Transport aérien

Grande distribution

...



40,7 M

de contacts
traités en 2021

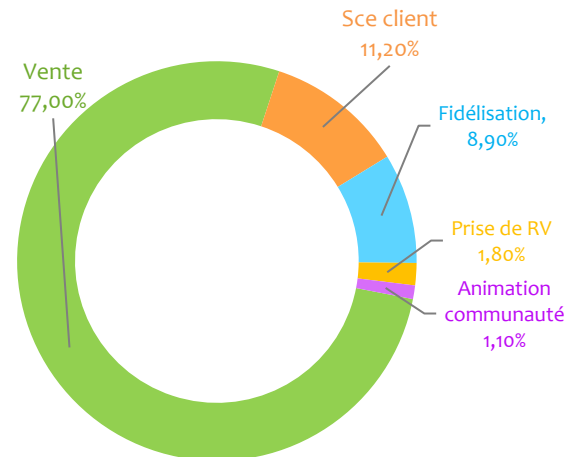
Multimédia

Multilingue

Français

Anglais

Langues locales



Données 2021 par typologies de traitements

Nos implantations



Sites de Production

France

Paris

14^{ème} arrondissement
Ouverture 2010



11 collaborateurs

Paris :

Accompagnement
des clients français
et européens

Anteuil :

80 collaborateurs –
Centre de contacts
solidaire (Vipp &
Philippe, Entreprise
Adaptée – voir p. 12)



Cameroun

Yaoundé

Quartier Bastos
Ouverture 2011



1 095
collaborateurs

Bénin

Cotonou

Quartier Ganhi
Ouverture 2018



1 047
collaborateurs

Rwanda

Kigali

Quartier Kacyiru
Ouverture 2021



21
collaborateurs

Togo

Lomé

Quartier Adidogome
Ouverture 2020



149
collaborateurs

Nombre moyen de collaborateurs par site de production en 2021

4

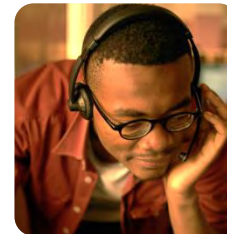
sites de
production

Multilingues

Français

Anglais

Langues locales



Nos valeurs



Notre soutien aux 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

Valeur n° 10

Création de valeur

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



Vipp



Notre politique RSE

Une politique RSE formalisée, initiée dès la création du Groupe Vipp



Politique RSE
du
Groupe Vipp

Code éthique
Groupe Vipp

Charte achats
responsables
Groupe Vipp

Charte
informatique
Groupe Vipp

Signataire du
Global
Compact des
Nations Unies

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.

- **2022 – 2023 – 2024** : Le Groupe Vipp participe au projet de reboisement de la plage de Cotonou, via une contribution financière pour la plantation et l'entretien de 1 574 plants de cocotiers royaux sur 9,6 ha sur une période de 3 ans (voir page 14).
- **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) et la garantie 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 - sponsoring du Salon Africain de la Relation Client et des Centres d'Appels.

Projet 2022

Création d'une école de codage à Cotonou, sous la forme d'alternance théorie / pratique

« Vipp Fund » - Le fonds de dotation du Groupe Vipp



Création :
décembre
2021

Vipp Fund a pour objet d'organiser, de participer ou de soutenir les actions *en France et en Afrique en faveur de la dignité de l'homme au travail et du développement économique et social par la conduite de projets :*

d'assistance à
l'employabilité

d'amélioration
de la santé

d'amélioration
de l'éducation
et de la
formation

d'actions
humanitaires
ou sociales
urgentes

Contributions

Soutien à l'entreprise adaptée Vipp & Philippe

Une entreprise qui contribue à la réinsertion professionnelle de travailleurs en situation de handicap. Créée en 2018, VIPP & Philippe est un centre de contacts multimédia situé à Anteuil (France). Il compte **80 collaborateurs dont 75% disposant d'une RQTH** (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé).



Reboisement de la plage de Fidjrossè, Cotonou

Participation financière sur 3 ans (2022 – 2023 – 2024) au projet mis en œuvre par la Direction Générale des eaux, forêts et chasse de la République du Bénin). Ce projet de stabilisation de l'écosystème a pour objectif de lutter contre l'érosion du littoral. Outre l'aspect écologique, il vise également à la protection de l'habitat et des conditions de vie des populations riveraines.



2. Engagements – extraits de notre Politique RSE



Les 5 axes prioritaires de notre politique RSE

Garantir un salaire équitable et régulier

Stabiliser nos ressources humaines pour 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

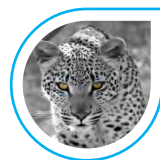
En recrutement externe, interne, comme en management, les actions de nos collaborateurs sont cadrées par des processus axés sur la bienveillance, le respect de chaque individu et une application équitable des règles.

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

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



Nos collaborateurs sont notre richesse

Engagements « Social & droits humains »

Pérenniser
l'emploi et une
rémunération
régulière et
équitable

Développer en
continu nos
compétences et en
assurer la
transmission à nos
équipes

Garantir l'égalité des
chances

Des process normés,
fondés sur une
approche
bienveillante,
exempts de toute
discrimination

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 ;
- un milieu de travail sûr et salubre.



Inclure nos missions dans une vision d'économie responsable

Engagements « Éthique »

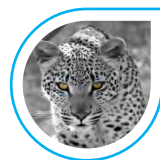
Envisager nos relations commerciales dans la durée à travers des approches favorisant la fidélisation et la sécurisation des prestations

Agir en tout point selon les législations 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



Créer de la valeur en minimisant nos impacts environnementaux

Engagements « Environnement »

Optimiser la gestion des ressources énergétiques par la maîtrise de notre consommation

Promouvoir une gestion responsable des ressources en eau par la maîtrise des consommations et 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 & bien-être



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

Conditions d'embauche :

- plus de 18 ans

Des contrats d'exclusivité :

- être libre de tout engagement professionnel,
- ne pas poursuivre de formation universitaire,
- ne pas exercer d'activité professionnelle parallèle

Stabilité – Privilégier les CDI ou les contrats de longue durée (CDD de 2 ans)

Nos recrutements démarrent par un stage - période d'essai de 2 mois - suivis d'un CDI ou d'un CDD de deux ans. 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. Le CDD de deux ans concerne les contrats Cameroun (et tend à se généraliser) et les managers expatriés d'un pays africain vers un autre.

Le CDD de deux ans permet de libérer un collaborateur sans contrainte de part et d'autre.

La signature d'un CDI est proposée aux collaborateurs bénéficiant d'une mobilité interne ou aux conseillers toujours présents en fin de CDD.

78 %

de CDI

12 % CDD de 2 ans
10 % stagiaires

Des situations diverses qui génèrent des abandons de poste (pratiqués localement en lieu et place des démissions) et des départs (24 % des recrutés nous quittent la 1^{ère} année) que nous devons apprivoiser pour optimiser la gestion des ressources humaines et la maîtrise de la planification due à nos clients.

- Des recrutements de jeunes diplômés de tous horizons, se réorientant dès que possible vers un emploi dans la lignée de leurs études.
- Des hiérarchies courtes ne permettent pas à tous une projection vers un poste de management ou de support, générant un essoufflement rapide sur la fonction de téléconseiller.
- Des difficultés de vie personnelles et le poids des traditions qui ramènent les collaborateurs vers le noyau familiale (familles éloignées, en difficulté matériel ou malades...).

Salaire décent et lutte contre la pauvreté



Une grille salariale
groupe,
conforme aux
règlementations
locales
(codes du travail/
conventions
collectives)

**et supérieure aux
minima locaux.**

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, par des primes fixes et des primes sur objectifs.

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

Autres primes et avantages :

- Prime de transport pour chaque jour travaillé pour tous,
- 13^{ème} mois en fin d'année calendaire (à partir de 1 an d'ancienneté),
- Prime d'ancienneté et jours de congés supplémentaires selon les barèmes des conventions collectives locales.

Régularité de la rémunération

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

**Un salaire de base fixe
supérieur aux
minimums légaux de**

200 %
à
355 %

**Des indemnités de
stages**

**égales ou supérieures
aux minimums légaux
jusqu'à**

129 %

**Salaire variable /
autres primes**

Jusqu'à

300 %
du salaire de base

Salaire décent et lutte contre la pauvreté



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.

CNSS (Bénin et Cameroun) / CNPS (Togo) / RSSB (Rwanda)

100 %

Des collaborateurs
inscrits aux
organismes locaux de
protection sociale

Indemnités journalières

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



Place des femmes dans l'entreprise

Égalité de traitement femmes / hommes dans le recrutement

Une répartition femmes / hommes globalement corrélée au % de candidatures.

	Global	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo
% de femmes dans l'entreprise	48 %	37 %	60 %	60 %	43 %
% de candidatures « femmes »	45 %	43 %	59 %	29 %	40 %

Répartition femmes / hommes par niveaux d'études

Hormis au Rwanda, des femmes globalement plus diplômées.

Niveau d'étude >= à bac +3					
Femmes	61 %	65 %	59 %	40 %	55 %
Hommes	56 %	61 %	50 %	70 %	56 %

Représentativité des femmes à des postes de management

Actions réalisées :

- Politique volontariste sur la détection de profils féminins.
- Ouverture de la crèche d'entreprise Interstis Bénin (voir page 21).

% de femmes aux postes de management					
Management	33,5 %	22 %	48,9 %	50 %	8,3%
Middle management	36,5 %	41 %	30,8 %	Fonctions délocalisées	
Top Management	33,3 %	Les top managers ne sont pas rattachés à une entité mais assurent leur fonction de manière transverse sur tous les pays			

+ 4,3 %

Représentativité des femmes en top management 2021

Écart salarial moyen non ajusté entre les genres

Méthodologie : $\left[\frac{\text{salaires horaires bruts moyens hommes} - \text{salaires horaires bruts moyens femmes}}{\text{salaires horaires bruts moyens hommes}} \right] * 100$

7,4	4,4	15,3	-17,3	19,8
-----	-----	------	-------	------

Place des femmes dans l'entreprise



La crèche d'entreprise – Interstis Bénin



Égalité des chances femmes / hommes

Ouverte en septembre 2021, *La Crèche* s'inscrit dans la politique du Groupe Vipp de soutien à l'égalité des chances femmes / hommes et est exclusivement réservée à l'usage des salariées d'Interstis Bénin. Installée au sein de nos locaux, elle accueille 25 enfants de 2 mois à 3 ans. La charge financière est prise en grande partie par l'entreprise.

Au-delà d'apporter une solution pérenne et sécurisée pour la garde des enfants, le projet a également vocation à libérer les collaboratrices du poids de la garde ou de son organisation, frein non négligeable dans leur projection en évolution interne.

Accueil des enfants

Les enfants sont accueillis exclusivement sur les jours et horaires de travail de leur mère (y compris jours fériés travaillés). Les horaires d'ouverture sont variables pour s'adapter, dans le cadre d'une amplitude définie, aux horaires de travail des mamans. En tout état de cause, ils sont établis pour permettre à chaque maman de disposer d'une garde complète sur ses propres horaires.

25

enfants

9

animatrices
diplômées

Accueil des
enfants de
7h30 à 20h30
du lundi au
samedi

Un règlement
Intérieur
Un code de
conduite
Un guide pratique

Équipe soutien

Au quotidien : médecin d'entreprise, chef cuisinier, personnel de nettoyage.

Interventions régulières : médecin pédiatre référent, coordinatrice diplômée.

Accès aux soins



Des dispositifs d'accès aux soins de formes différentes selon les contextes locaux

Centres médicaux & pharmacies intégrés

Consultations gratuites dans les centres médicaux de **Yaoundé** et **Cotonou** (situés dans les locaux de l'entreprise), assurées par un médecin généraliste salarié également médecin du travail assisté d'un infirmier.

Les centres disposent d'une pharmacie où les collaborateurs bénéficient de médicaments 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 (par le médecin ou l'infirmier) 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 sur le réseau social interne des recommandations et informations**, et répondent aux questions des collaborateurs.

Interstis Cameroun a participé en 2021 à une **enquête nationale relative à des maladies endémiques** organisée par le GICAM (Groupement inter-patronal du Cameroun).

23 162

Consultations

4 049

Prescriptions

Pathologies les plus représentées en 2021 :

	Bénin	Cameroun
Paludisme	20%	24%
Sphère ORL	16%	20%
Salmonellose	4%	15%
Diarrhée aiguë	6%	11%
Pathologie gastrique	3%	8%
Pathologie ophtalmique	4%	4%



Les conseils des médecins du travail sur le réseau social d'entreprise concernent toutes thématiques: Covid-19, hygiène, santé au travail, lutte contre le paludisme, la prévention des maladies professionnelles...



Accès aux soins

Un « parcours optique » pour l'accès aux corrections visuelles (Interstis Cameroun)

Ce parcours a pour but de pour faciliter l'accès de nos collaborateurs à des corrections visuelles. Il est réalisé dans le cadre de partenariats avec un ophtalmologue et un opticien débuté en septembre 2021, gérés et suivis par le médecin du travail Interstis Cameroun.

Consultations ophtalmologiques

Le médecin du travail effectue un pré diagnostic (détection d'un besoin de correction visuelle) puis organise les rendez-vous avec le médecin ophtalmologue ayant installé son matériel dans nos locaux.

Ces consultations sur site sont à la charge de l'entreprise.

Prêt lunettes

La délivrance d'une ordonnance conditionne l'obtention d'un prêt interne pour l'achat de verres correcteurs sur présentation d'une facture pro forma correspondant à l'ordonnance.

Interstis Cameroun	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Global 2021
Nb Consultations ophtalmologiques	83	57	13	15	168
Nb prêts lunettes	36	39	7	10	92

Le prêt lunettes s'adresse aux collaborateurs de plus de 6 mois d'ancienneté et moins de 13 mois en CDD, le remboursement du prêt lunettes pouvant s'étaler sur plusieurs mois.

2022

Recherche d'autres partenariats

- Ophtalmologue et opticien au Bénin pour mise en place d'un parcours optique similaire,
- ORL au Cameroun et au Bénin pour suivi des besoins voie / gorge / oreilles.



168

consultations

92

prêts accordés par l'entreprise



Covid-19

764

Collaborateurs
béninois
vaccinés



Août 2021 - vaccination collective – Interstis Bénin

Initiation et organisation dans nos locaux d'une opération de vaccination collective de nos équipes sur 3 jours, en étroite partenariat avec le Ministère de la Santé et l'APIEx (agence de promotion des Investissements du Bénin).

764 collaborateurs volontaires, 64% de l'effectif béninois à date, ont bénéficié du vaccin Johnson et Johnson récemment commandé par le gouvernement.

9 médecins du ministère et notre médecin salarié ont travaillé conjointement pour accueillir, renseigner, fluidifier le parcours et permettre à nos collaborateurs désireux de se faire vacciner de le faire dans de bonnes conditions.

Mesures prises depuis mai 2020, actualisées selon les périodes de recrudescences ou accalmie

Communication & sensibilisation

Une communication soutenue de nos équipes médicales.

Relais des communications gouvernementales locales.

Renforcement de toutes les mesures d'hygiène

Nettoyage des surfaces et des locaux, lavage des mains obligatoire, gel hydroalcoolique...

Ces mesures sont actuellement levées, les dispositifs restant prêts à être réactivés à tout moment.

Masques et distanciation

Subvention de masques lavables et port obligatoire pour tous.
Respect de la distanciation (1 m.)

Dépistage obligatoire

Managers amenés à côtoyer un grand nombre de collaborateurs et / ou à se déplacer d'un pays à un autre.

Réorganisation interne

Réorganisation des locaux et horaires afin d'espacer les postes et limiter les croisements.

Fermeture provisoire des espaces collectifs de sports et de repos.



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 production 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.



Lutte contre le harcèlement & la discrimination



Des process internes fondés sur des principes de bienveillance

0

Cas recensés en
2021

Harcèlement
Discrimination

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 & 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.

Modalités d'alerte interne

Les collaborateurs sont invités à alerter l'entreprise s'ils sont victimes ou témoins de faits de harcèlement, discrimination, tentative de corruption au sein de l'entreprise.

3 alternatives pour cela leur sont proposées dont une préservant en totalité leur anonymat :

Une boîte à
suggestions
dépouillée
chaque semaine
par les DP ou la
RH

La voie
hiérarchique :
alerter son N+1

Prise de contact
directe avec le
DRH, en face à
face ou via un
message privé
sur le réseau
social interne.

Prérequis pour lancer une enquête :

Une enquête ne peut être initiée que sur des faits circonstanciés (d'autant plus si le lanceur d'alerte a opté pour l'anonymat) : protagonistes, contexte, mots prononcés ou agissements, ou tout élément permettant de démarrer une enquête (date, lieu, témoins...).

Lutte contre le harcèlement & la discrimination



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

100%

des nouveaux
recrutés

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 son 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*

Règlements
intérieurs, Charte
RSE & code éthique



Donner les clés pour
comprendre et
identifier



Informar des
modalités d'alertes et
des prérequis pour
lancer une enquête.

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. Ces documents 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.

2022

Élaboration d'un guide pratique Vipp « Droits humains, éthique & environnement »

Consultation des équipes (ateliers collaboratifs) afin d'identifier leur compréhension des règles et leur apporter des réponses concrètes.

Promotion des apprentissages



Adultes & petite enfance

1 415

Stagiaires
formés en 2021

La professionnalisation de jeunes diplômés

Nous recrutons sous la forme de stages de 2 mois principalement de jeunes diplômés.

Cette période correspond à notre formation initiale : les stagiaires acquièrent des savoir-faire et savoir être non travaillés en études supérieures qui sont la clé de l'employabilité et de l'épanouissement dans la vie professionnelle.

Si les stagiaires ne sont pas tous recrutés en fin de période pour des raisons diverses (abandon, reprise d'étude, insuffisance de résultats...), tous bénéficient de ces acquis, transposables dans d'autres activités, dans un cadre indemnisé.

La crèche (Bénin) : une éducation positive

Le projet pédagogique de la crèche s'inspire de l'éducation positive et créative, de l'apport des neurosciences et tient compte de l'environnement et de la culture locale.

Les activités d'éveil et de soins participent au développement des enfants et les préparent à évoluer positivement dans le cadre d'un enseignement scolaire.

	Global	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo
Nb de stages aboutis	1 415	633	434	98	250

Esprit d'analyse, argumentation, écoute professionnelle, gestion de relations commerciales, comprendre les attentes d'une entreprise, respecter des règles professionnelles et internes, s'inscrire dans un groupe de travail, gestion d'objectifs, manipulations d'outils informatiques variés...

Les valeurs principales de La Crèche sont : le respect, l'ouverture, l'empathie, la créativité, l'expérimentation, l'autonomie, la communication non violente et positive, l'inclusion des enfants atteints de handicap, la laïcité.

Projet 2022

Création d'une école
de codage à
Cotonou, sous la
forme d'alternance
théorie / pratique

Alimentation : accès à des repas réguliers et sains



Adultes & petite enfance



Prendre un repas sain à proximité de son lieu de travail (Bénin, Cameroun)

La mise en place d'espaces de restauration collective dans les locaux de l'entreprise s'avérant impossible, nous avons opté pour un système de tickets restaurant répondant à deux objectifs :

- faciliter l'accès au repas de nos salariés à proximité immédiate des lieux de travail lors des jours travaillés,
- participer au coût du repas (80 % d'un ticket pris en charge par l'entreprise) et alléger la charge pour nos collaborateurs.

Une mise en œuvre dans le cadre de contrats négociés avec des cantines à proximité immédiate de nos bâtiments incluant un suivi sanitaire (visite de nos médecins du travail).

La crèche (Bénin) : conception des repas

Les repas sont pris en charge par La Crèche : les menus sont élaborés en concertation par la Responsable de la crèche, un chef cuisinier et le médecin d'entreprise. Ils sont préparés spécifiquement pour les besoins de La Crèche, à l'aide de produits frais, par un professionnel.

Cette prise en charge nous assure de la qualité des conditions d'hygiène, de la fraîcheur et de la traçabilité des denrées alimentaires.



Cadre de travail

Développer une culture d'entreprise

Consolider notre attractivité

Intégrer un aspect ludique / développement personnel / partage de valeurs dans le cadre de travail

Activités sportives gratuites

Au sein de l'entreprise en matinée, soirée, dans l'après-midi (avant / après les horaires de production / durant les pauses) : cycling, body attack, body balance, zumba, body pump...



Bars à sommeil

Espaces de repos collectifs accessibles durant les 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.



Bibliothèques

Accessibles à tous les salariés du site.



Gaming zones

Espaces de jeux équipés de PS5 (Bénin & Cameroun).



Promotion de la diversité



Des actions internes et externes

Avec nos implantations dans 4 pays africains, la diversité culturelle de nos collaborateurs est une richesse à préserver, étroitement liée à notre culture d'entreprise que nous valorisons et dont nous souhaitons faire prendre conscience à nos collaborateurs et à nos clients.



Le « pourquoi » du Groupe vipp défini par les équipes :

- 112 ateliers
- et 1700 participants



Journée d'animation « Vipp tribes »

Une journée d'animation sur tous les sites pour inciter nos équipes à partager des éléments de leur culture.

Le programme « Fiers » (Proud)

Des groupes de travail collaboratifs : tous les collaborateurs, quelle que soit leur fonction, sont invités à s'exprimer pour définir notre « pourquoi ? », redéfinir nos valeurs, alimenter nos guides pratiques... afin de prendre en compte la diversité des expériences et des points de vue.



Partage culturel avec nos clients et prospects

Invitation de nos clients et prospects à la visite de l'exposition consacrée à la culture camerounaise au musée du Quai Branly.

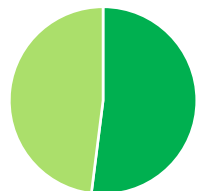
3. Normes internationales du travail



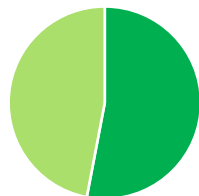
Nos équipes



2 588
salariés

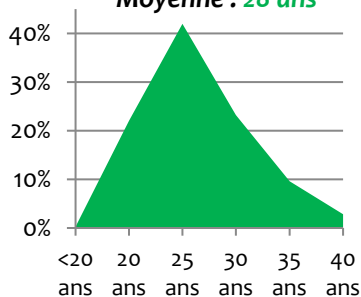


48 %
Femmes | 52 %
Hommes



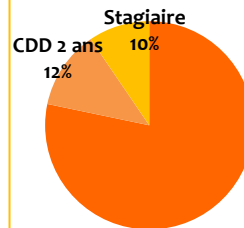
53 % recrutés
à bac+3 et
plus

Répartition par tranche d'âge
Moyenne : 28 ans



2,3 ans

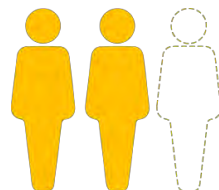
Ancienneté
moyenne



78 % de CDI



Femmes à des
postes de
direction 33,3 %



Absentéisme
10,9 %



Turnover
37,3 %

Le turnover des 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 (+ 11,6 % en 2021).
- 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.



Focus : taux de roulement / absentéisme / départ à moins de 1 an

C
18 %

Taux de roulement

Compte tenu de l'augmentation constante de nos effectif, le calcul d'un taux de roulement s'avère plus parlant que le taux de turnover.

Modalités de calcul :
 $\text{nb sorties N} / \text{effectif total N} * 100$

Absentéisme

Modalités de calcul :
 $\text{nb heures planifiées non travaillées} / \text{nb heures planifiées} * 100$

Hausse 2020 / 2021

+ 4,9 %

Voir slide suivante : actions relatives à la santé et aux arrêts de travail

Des chiffres importants au regard de ceux constatés en France :

quelques éléments de compréhension des contextes locaux notamment au regard de la santé

- Fragilité des systèmes de soin,
- Fragilité des systèmes d'assainissement (distribution / stagnation d'eau),
- Importance du climat sur les pathologies : très forte chaleur et très forte humidité,
- Présence de pathologies endémiques invalidantes : paludisme (20 % des consultations du centre médical intégré au Bénin, 24% au Cameroun).

Taux de départ à moins de 1 an :

une amélioration de
-17 %

(2020 : 41 % au global /
2021 : 24 % au global)

Un retour à la normal après une année 2020 fortement marquée par la Covid-19 :

- Collaborateurs confrontés à des contraintes familiales,
- Difficultés d'accès aux moyens de transports sur certaines périodes...



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

Des casques audio
conformes aux normes
EN50332-2 :2013,
ISO 1999/1990,
ISO 11904-2 :2004

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.
- publications de conseils domestiques sur le réseau social de type « usage des moustiquaires »

Actions menées sur les arrêts maladie

Des arrêts maladie généralement de très courte durée qui proviennent 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 délivrées sur les sites,
- Efficacité du nettoyage des surfaces sur les sites (ex. : poignées de portes, boutons d'activation des bonbonnes...)



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 maladies professionnelles sont apurées au fur et à mesure majoritairement par le soin.

Les médecins du travail suivent les 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 ».

2021	Janv.	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Bénin	infos non disponibles			17	12	31	59	74	50	44	76	83
Cameroun	8	8	3	3	2	5	4	2	4	2	3	1

	Bénin	Cameroun
Voix	31%	18%
Oreilles	28%	51%
Yeux	22%	2%
Troubles musculo squelettiques	19%	24%
Autre		4%

Répartition sur l'année du nombre de cas suivis par mois et par pays

Répartition par sphère médicale, par pays

Visites médicales

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

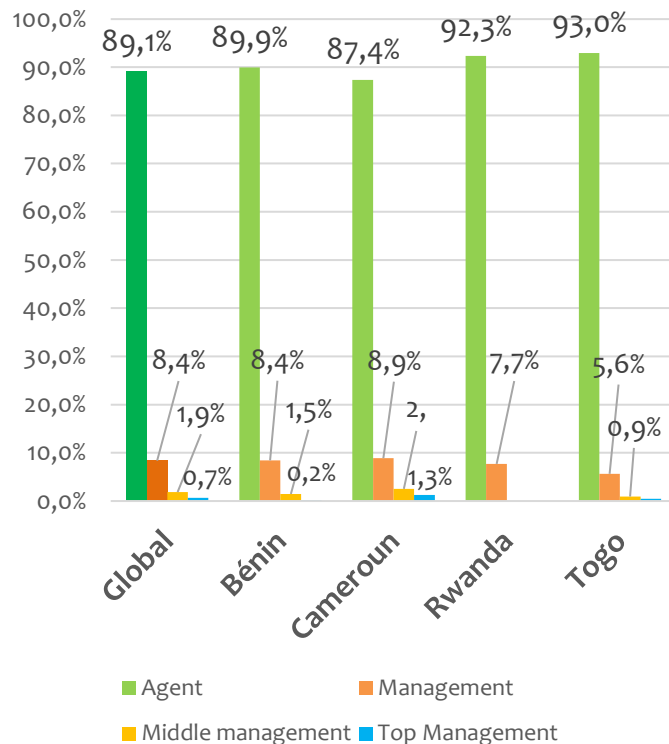
		Bénin	Cameroun
Arrêts de travail	Maladie	848	4 773
	Indisposition	873	1 985
	Maternité	25	40
	Covid-19	31	46
Visites médicales obligatoires réalisées	Embauche	461	309
	Apte	422	285
	Apte avec suivi	38	14
	Inapte	1	10
	Reprise de travail	73	68
	Maternité	19	29
	Plus de 3 semaines	4	9
	Retour maladie pro	29	4
	Reprise - Covid-19	21	26
Visites systématiques		117	242
Surveillance médicale		179	1 931
Accidents répertoriés	Accidents	35	26
	Trajet	34	5
	Travail	1	1



Répartition par strates hiérarchiques

Une population constituée à
89 % d'agents

Un top management
(0,7 de la population)
mutualisé inter-sites



Répartition de la strate agent, par services

Production	91,1%
Qualité	4,5%
Logistique Sécurité	1,6%
Logistique entretien	1,4%
SI	0,4%
Admin	0,4%
Logistique	0,3%
Data	0,3%
Médical	0,1%

Répartition des strates management / middle management / top management, par services

Production	69,78%
Formation & performance	8,27%
Qualité	7,91%
Direction de compte	5,76%
Admin	2,88%
Logistique	1,8%
Direction générale	1,08%
SI	0,72%
Communication	0,72%
Médical	0,36%
Data	0,36%
Développement commercial	0,36%



Horaires de travail & planification

Fonctionnement général

La nature de notre activité et de nos clients pose 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
horaires 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

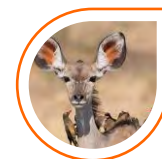
HS de 40 h à 48h

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

Avantages sociaux



Centres médicaux & pharmacies intégrées (Bénin, Cameroun)

Consultations gratuites pour les salariés et médicaments à prix coûtant.

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 (Bénin, Cameroun)

L'entreprise abonde à hauteur de 80% sur le prix d'un ticket donnant accès à un plat du jour.

Les tickets restaurant sont attribués à tous les collaborateurs non cadre.

Crèche d'entreprise (Bénin)

au sein de nos locaux, pouvant accueillir 25 enfants de 2 mois à 3 ans, réservée exclusivement aux collaboratrices de l'entreprise.

La charge financière est prise en grande partie par l'entreprise.

% de salariés couverts par des avantages sociaux

	Global	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo
13 ^{ème} mois	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Prime de transport	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Abondement restauration	90,66 %	98,4 %	97,3 %	-	-
Parcours optique *	7,36 %	-	16 %	-	-
Prêt lunettes*	3,98 %	-	8,8 %		3,98 %
Activités sportives	99 %	100 %	100 %	-	100 %
Autres loisirs (bibliothèques, jeux vidéo)	93 %	100 %	100 %	-	-



Dialogue social



2022

Délégués du personnel

Cameroun : renouvellement des délégués du personnel.

Bénin : élections en cours d'organisation (automne 2022).

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 2022 : 95 %

Séminaire annuel
avec les Chefs de
Services

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



Dialogue social



La boîte à suggestion
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 / responsables de services concernés, à partir des analyses de leur activité.

2021	Avril	Sept.	Déc.
1- A votre avis, l'image de votre plateau par le reste des collaborateurs de l'entreprise est-elle bonne ?	80,8%	79,4%	81,1%
2- Pensez-vous que la marque pour laquelle vous travaillez est satisfaite des prestations que vous réalisez personnellement pour elle ?	83,3%	82,9%	82,8%
3- Pensez-vous que votre plateau a de l'avenir dans l'entreprise ?	98,9%	98,4%	98,3%
4- Les conditions d'hygiène dans l'entreprise sont-elles satisfaisantes ?	71,0%	69,5%	70,6%
5- Les conditions de sécurité dans l'entreprise sont-elles satisfaisantes ?	67,5%	65,1%	74,6%
6- Les relations que vous avez avec votre supérieur hiérarchique direct sont-elles satisfaisantes ?	93,1%	90,5%	92,4%
7- Votre supérieur hiérarchique reconnaît-il votre travail à sa juste valeur ?	95,6%	95,2%	95,9%
8- Vous sentez vous impliqué dans le succès des opérations pour lesquelles vous travaillez ?	92,2%	90,8%	92,3%
9- Estimez-vous que les compétences que vous avez développées aujourd'hui vous permettent de réaliser votre travail ?	77,8%	77,0%	75,6%
10- Enfin, recommanderiez-vous à vos amis de venir travailler chez Interstis ?	94,8%	92,9%	94,0%

98 %

Des répondants
estiment que
Interstis est un
employeur de choix

Audits externes

Les sites du Bénin, du Cameroun et du Togo ont été certifiés « Best Place To Work 2022 » en juillet : 91 % 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. »



Recrutement responsable



Recrutement externe

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. Les modalités de recrutement sont transmises aux candidats à chaque étape.

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).

Recrutement interne

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

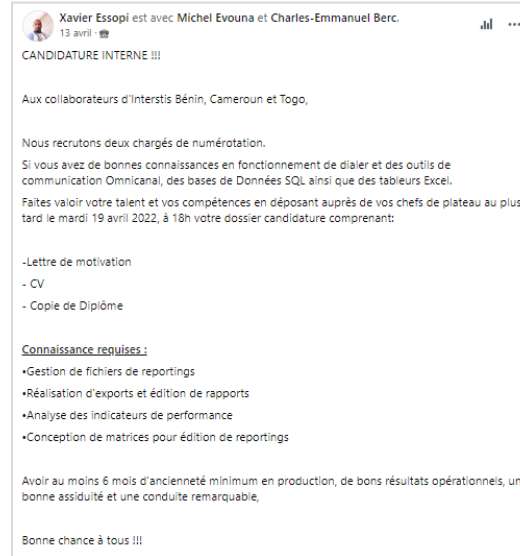
- Identification de profils selon le parcours interne,
- ou publication de l'ouverture d'un poste sur le réseau social interne, notamment lorsque des compétences très spécifiques sont nécessaires (ex. : technicien SI, gestion RH, langues parlées...).

Les conditions de candidatures et modalités de recrutement sont systématiquement indiquées.



Lutte contre la corruption

Le site web de recrutement du Groupe Vipp, seul point d'entrée pour la transmission des dossiers de candidatures (sauf exception pour des recherches très spécifiques), permet 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 2021

8,8 %

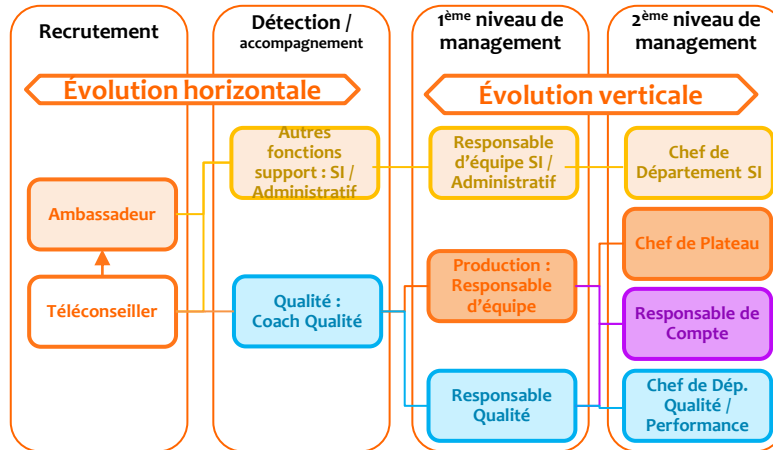
de l'effectif total ont bénéficié de la mobilité interne, soit 194 collaboratrices et collaborateurs

6 %

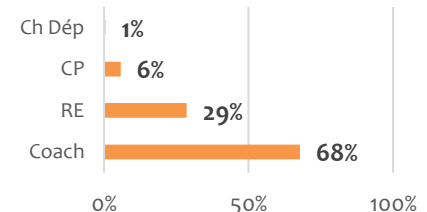
évolution verticale (promotion)

2,8 %

évolution horizontale (mutation)



Répartition par type de fonction



Formation nouveaux recrutés (stagiaires)



100%

des salariés
bénéficient en
moyenne de

127 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 stagiaires

(données de janvier à juillet 2021)

280 248 h

De formation initiale
dispensées

2 261
participants

77 % nouveaux recrutés
23 % passerelle*

127,4 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

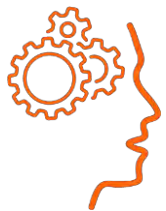
Approche
culturelle

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, connivence relationnelle) ou
spécifiques à une activité, déclenchés par le Chef de
Plateau ou la Direction de Compte.

Indicateurs formation continue

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 initiale & accompagnement lors des promotions internes

A la prise de nouvelles fonctions, les collaborateurs reçoivent
une formation selon des parcours définis :

- la « CP Academy » pour les Chefs de Plateaux (managers de
niveau 2),
- la « Sup'Academy » (60 h) pour les Responsables
d'équipes,
- la « Coach Academy » (25 h) pour les Coachs qualité.

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

100%

Des paiements
réalisés par virement
bancaire

Populations formées
au code éthique
Groupe Vipp : 100 %
des catégories

- Top Management
- Relation clients
- Comptabilité / achats
- Chefs Département

Code éthique

Formation des cadres et collaborateurs exposés.

Points couverts :

- Conformité avec les lois et réglementations
- Respect du secret professionnel / confidentialité / sécurité
- Lutte contre la corruption / les conflits d'intérêts / la fraude
- Abus de pouvoir

Procédures de validation

Invitations / cadeaux d'entreprise / conflit d'intérêt potentiel

Dispositifs de signalement internes / externes

Préservation de l'anonymat du lanceur d'alerte si demandé

Sanctions

Tolérance zéro

Contrôles internes

Double validation pour les commandes et la facturation fournisseurs / facturation client.

Contrôles externes

Cabinets comptables externes pour la validation de nos charges sociales et fiscales mensuelles.
Un Commissaire aux Comptes par entreprise

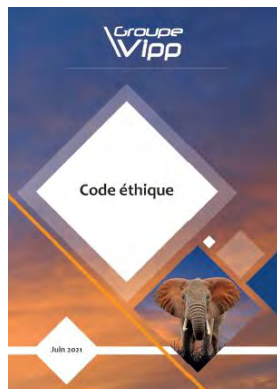
Des relations clients / fournisseurs cadrées par des contrats et / ou des bons de commande.

Une charte Achats Responsables engageant nos équipes et nos fournisseurs en matière de lutte contre la corruption.

Le Code Éthique Groupe Vipp



Extraits



Transmission :
clients, prestataires /
fournisseurs,
collaborateurs

Traçabilité du
déploiement à
formaliser

Sommaire

Le mot du Président	p. 3
Préambule	p. 4
Les 10 principes du pacte mondial des Nations Unies	p. 5
Les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT)	p. 5
Les 4 principes fondamentaux du code éthique du Groupe Vipp	p. 6
Conformité avec les lois et réglementations	p. 6
Honnêteté & intégrité	p. 6
Loyauté & dialogue	p. 7
Respect des individus	p. 7
Champ d'application	p. 8
Collaborateurs du Groupe Vipp	p. 8
Partenaires du Groupe Vipp	p. 8
Contacts professionnels	p. 9
Organisation	p. 10
Gouvernance	p. 10
Comités RSE internes	p. 10
Déploiement	p. 11
Signalements	p. 11

Organisation



Gouvernance

La gouvernance du Code Éthique du Groupe Vipp est portée au plus haut niveau par le Président du Groupe Vipp. Le Code Éthique est validé par le Comité Éthique du Groupe Vipp.

Le Comité Éthique

Il est composé du Président du Groupe Vipp, du Directeur Conseil & Stratégie du Groupe Vipp, du Directeur des Programmes du Groupe Vipp, du Directeur Qualité du Groupe Vipp. Il est composé également, et invité à l'expression, des membres du Top Management des différentes entités du Groupe (France et Afrique).
Il se réunit au moins deux fois par an, veille à l'intégration de la Politique RSE du Groupe Vipp, dont les principes du présent Code Éthique, dans la vision et la stratégie du Groupe et statue sur les moyens de les faire appliquer.
Il s'appuie sur le travail mené par les comités RSE internes pour l'assurer de leur bonne compréhension et de leur respect.



Comités RSE

Des comités RSE, transverses aux différentes entités du Groupe Vipp, se réunissent trimestriellement. Ils veillent à la mise en œuvre et à la conformité de l'application de la politique RSE du Groupe Vipp. Ils pilotent les déploiements internes et externes, analysent les faits significatifs, incitent des plans d'amélioration continue et en réfèrent au Comité Éthique.

Ces comités couvrent les points suivants :

RESSOURCES HUMAINES

ACHATS RESPONSABLES

ENVIRONNEMENT

A chacun est attribué un volet « éthique » et « droits humains ».

Déploiement



EN INTERNE

Le Code Éthique du Groupe Vipp est complété de deux types de documents permettant à chacun de comprendre son rôle et d'appliquer les principes à travers ses missions :

- Le Guide pratique de l'éthique au sein du Groupe Vipp. Ce guide détaille les modalités d'application et donne des exemples de mise en situation.
- Des codes de conduite précisent les implications de nos engagements éthiques par pratique professionnelle.

Ces documents sont issus d'une réflexion collaborative menée avec les équipes du Groupe Vipp par métier. Chaque collaborateur est sensibilisé au contenu de ces documents et accompagné dans leur compréhension. Ils s'engagent en signant le code de conduite correspondant à leur métier.



EN EXTERNE

Le Code Éthique du Groupe Vipp est accessible sur le site web du Groupe :
<https://www.vippinterstis.com/les-engagements/code-ethique-du-groupe-vipp/>

Il est diffusé directement à nos parties prenantes par leurs contacts privilégiés internes.



Dispositifs de signalement

Les modalités de signalement interne sont communiquées dans le guide et les codes pratiques et via les modules et actions de sensibilisation des équipes.

Les contacts externes effectuent un signalement en adressant un mail à :
rse_contact@vippinterstis.com

Le Groupe Vipp s'engage à diligenter une enquête pour tout signalement et à préserver l'anonymat du lanceur d'alerte dès lors que celui-ci en exprime le souhait. Aucun salarié ne pourra être sanctionné pour un signalement réalisé de manière désintéressée et de bonne foi.

2022 | Élaboration d'un guide pratique de l'éthique - Vipp (et codes de conduite)

Consultation des équipes (ateliers collaboratifs) afin d'adapter la compréhension des règles par métier et apporter des solutions concrètes.



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



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

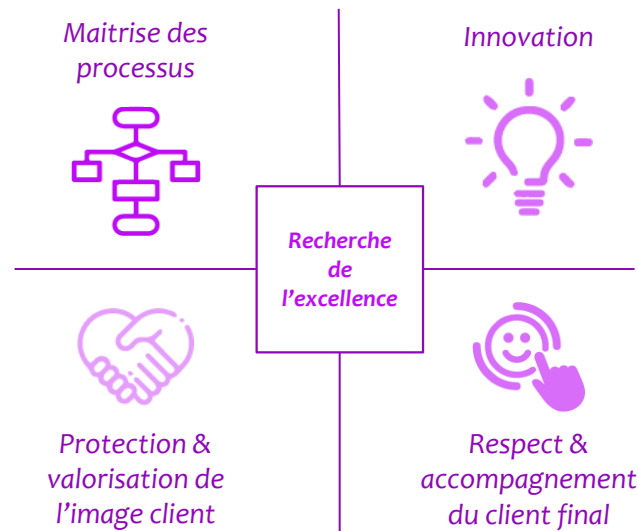
Jouer un rôle de conseil sur tous les axes :

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

La Charte Achats Responsables



Extraits



Transmission :
clients, prestataires /
fournisseurs,
collaborateurs

Traçabilité du
déploiement à
formaliser

Sommaire

Démarche & engagement	p. 3
Pacte mondial	p. 4
Les 10 principes du pacte mondial des Nations Unies	p. 4
Les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT)	p. 4
Engagements du Groupe Vipp envers ses fournisseurs	p. 5
Mise en concurrence & égalité de traitement	p. 5
Honnêteté & intégrité	p. 5
Modalités de paiement	p. 6
Éthique	p. 6
Engagement des fournisseurs	p. 7
Pratiques sociales	p. 7
Santé & sécurité	p. 7
Obligations légales & réglementaires	p. 7
Éthique	p. 7
Environnement	p. 7
Achats durables	p. 8
Achats locaux	p. 8
Produits / services à moindre impact environnemental	p. 8
Inclusion économique	p. 8
Organisation	p. 9
Comité Achats Responsables	p. 9
Déploiement	p. 10
Signalement	p. 10

Organisation



Comité Achats Responsables

Dans le cadre des comités RSE, transverses aux différents entités du Groupe Vipp, le Comité Achats Responsable se réunit trimestriellement. Il veille à la mise en œuvre et à la conformité de l'application de la charte Achats Responsables du Groupe Vipp.

Composition

Il est composé du Directeur Administratif et Financier du Groupe, des acheteurs, du Directeur des moyens logistiques, du Directeur Qualité du Groupe Vipp. Y sont convoqués régulièrement, et invités à s'exprimer, les collaborateurs de la DM et les collaborateurs du groupe à l'origine des demandes d'achats (France et Afrique). Le Comité Achats Responsable se réunit à minima deux fois par an. Il veille au respect de nos engagements, restitue les résultats de ses analyses au Comité RSE du Groupe Vipp auquel il apporte ses préconisations.

Les missions du comité Achats Responsables recouvrent les points suivants :

ACCOMPAGNEMENT	des acteurs de la chaîne d'approvisionnement Groupe Vipp dans la compréhension et l'appropriation de nos engagements et leur traduction en actions concrètes.
BILANS & ANALYSE	Revue de la charte ; Analyse des faits significatifs sur la période écoulée ; Analyse des retours internes / externes ; Revue des modalités de déploiements.
ENVIRONNEMENT	Participation à l'élaboration des bilans carbone groupe et filiales.

Déploiement



EN INTERNE

Les collaborateurs du Groupe Vipp occupant une fonction liée à la chaîne d'approvisionnement reçoivent une sensibilisation aux achats responsables en cohérence avec leurs missions, et signent la Charte Achats Responsables.

EN EXTÉRIEUR

La Charte Achats Responsable est présentée et expliquée à nos fournisseurs lors de tout verbatim achats, par l'acheteur en charge de la relation. Le fournisseur est invité à s'engager en retournant la charte signée à son contact. Elle est accessible à tous via le site web du Groupe : <https://www.vippinterstis.com/nos-engagements/code-ethique-du-groupe-vipp/>



Dispositifs de signalement

En cas de comportement non adéquatement identifié, les contacts externes du Groupe Vipp effectuent un signalement en adressant un mail à : rse_contact@vippinterstis.com

Le Groupe Vipp s'engage à diligenter une enquête pour tout signalement et à préserver l'anonymat du lanceur d'alerte dès lors que celui-ci en exprime le souhait.

2022 Rationalisation des achats & encadrement des fournisseurs

Mise en place d'une fonction « acheteur » coordonnée avec les Directeurs de Services qui expriment leurs besoins et poursuivre la sensibilisation des collaborateurs de ces fonctions à la recherche d'achats durables. Leur mission est également d'accompagner les fournisseurs sur les engagements attendus.



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

La charte « Achats Responsables »

formalise nos engagements auprès de nos fournisseurs et ceux attendus de leur part : elle leur est systématiquement transmise. 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

Loyauté des pratiques & mise en concurrence

Modalités de commande & d'annulation

Développer la confiance & bâtir des relations pérennes

Formalisme des commandes & de la facturation

Respect de nos modalités de paiement

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

Pratiques sociales conformes à la déclaration de l'OIT

Santé & sécurité des personnes

Transparence, respect des obligations légales & des intérêts mutuels

Accompagner notre recherche de produits / services performants et respectueux de l'environnement

Lutte contre la corruption

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

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.



Actions menées pour amoindrir notre empreinte carbone

Optimisation de la consommation d'énergie



- Regroupement des deux sites Interstis Bénin sur un seul bâtiment en avril 2021,
- Regroupement des deux sites Interstis Cameroun sur un seul bâtiment en mars 2020.
- Sensibilisation « Eco gestes » : sensibiliser et responsabiliser l'ensemble des équipes sur la consommation d'électricité
- Éteindre les équipements et matériels non utilisés, et systématiquement en quittant son poste,
- Éteindre les lumières des plateaux en fin de journée.
- Rationalisation des heures et locaux de production :
 - Les activités réalisées en horaires nocturnes sont physiquement regroupées,
 - 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.
- Ampoules led
- Postes informatiques (Intel Nuc) certifiés Energy Star et écrans ultra basse consommation

2022

- **Bénin** : Recherche d'un groupe électrogène moins consommateur en gasoil.
- **Togo** : déménagement prévu dans un bâtiment en construction, moins énergivore.

Actions menées pour amoindrir notre empreinte carbone



Mutualisation des équipements

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

Virtualisation des serveurs

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

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*

Réduction du nombre d'imprimantes
18 imprimantes pour 5 implantations et 2300 collaborateurs

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

Informatique & numérique

- Matériel et équipement informatique sélectionnés pour leur longévité
- Diffusion de règles internes :
 - Limitation du stockage numériques aux stricts besoins.
 - Rationalisation de l'utilisation des mails, sensibilisation des utilisateurs :
 - Supprimer les destinataires inutiles,
 - 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 newsletters non lues.

2022

- Rationaliser le volume de location de logiciel.
- Mise en place d'un inventaire des matériels et équipements informatiques pour optimiser notre suivi et rationaliser nos achats.

Sensibilisation & règles comportementales



Règles applicables à tous

100%

Des équipes
sensibilisées



Digitalisation des
procédures et de
la communication
internes

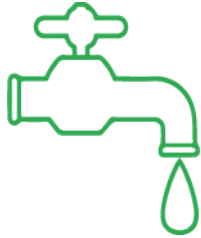


Affichage dans tous les locaux et présentation avec les règles de l'entreprise lors de l'accueil de tous nouveaux embauchés.

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 la consommation d'eau

- Sensibilisation « Eco gestes » : sensibiliser et responsabiliser les équipes sur la consommation d'eau (de réseau et en bonbonne)
- éco mousseurs sur les robinets
- minimisation des volumes de chasses d'eau

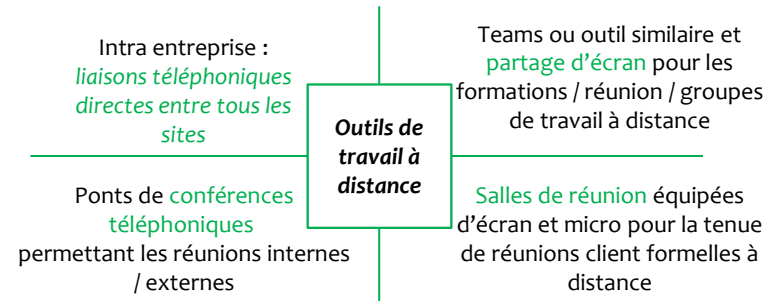
Dépollution des rejets d'eau

Au Cameroun : installation d'une station d'épuration pour l'assainissement de l'eau avant évacuation dans les rigoles.
4 m3 sont ainsi dépollués par jour travaillé, soit : 303 jours ouvrables en 2021 et 1 212 m3 d'eau traités.



Limitation des transports

Nos plateaux de production sont 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.





Recyclage & gestion des déchets



Parc informatique & équipement

L'évolution rapide de la technologie nous amène à renouveler notre parc informatique régulièrement afin de préserver ou 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 sont cédés pour des sommes symboliques.

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



Évacuation des déchets

Au Cameroun : 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 un service public.

2022

- Mise en place d'un tri sélectif sur nos sites et calcul du poids de nos déchets par typologies (Papier / cartons / emballages / ordures ménagères / matériel et équipement informatique...).
- Recherche de prestataires locaux pour le traitement et le recyclage des déchets.

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 et d'engagement dans l'économie locale.**

	Définitions des critères	Actions réalisées
<i>Économie d'énergie</i>	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
<i>Origine de l'énergie</i>	Hydraulique, éolien, solaire...	Cameroun : origine hydrolienne
<i>Eau</i>	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 chasses d'eau
<i>Composition</i>	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 meublier <i>tables, bureaux, armoires</i>, réalisé en bois local par des artisans locaux casques audio conformes aux Directives européennes postes de travail (Intel Nuc) certifiés Energy Star Vitrophanes exemptes de PVC, COV, solvant
<i>Produits ecolabélisés</i>	Fabrication durable / matériau / limitation des matières dangereuses	
<i>Durée de vie du produit</i>	Allongement de la durée de vie / évolutif / solide / réparable ou interchangeable / existence d'une maintenance	<ul style="list-style-type: none"> meublier <i>tables, bureaux, armoires</i>, avec une maintenance et une réparation locale (artisans locaux et / ou équipes de maintenance interne) Matériel et équipement informatique sélectionné pour leur longévité
<i>Conditionnement</i>	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)
<i>Eco conception</i>	Matériel reconditionné Multi usage ou multi fonction	<ul style="list-style-type: none"> applications soft phone sur les postes en remplacement des téléphones physiques
<i>Réduction des coûts</i>	De mise en œuvre, d'entretien, de mise à jour	Maintenance systématique des équipements (groupes électrogène, climatiseurs...)

Bilan GES 2021



Comprendre nos impacts et identifier les leviers de progrès

Extrait du
bilan GES
2021
Vipp Interstis
En tCO₂eq

	France	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo	GROUPE
SCOPE 1 (émissions directes et amont des combustibles)	-	379,1	217,3	1,7	7,5	605,7
1 - Émissions directes des sources fixes de combustibles	-	26,2	8,8	NC	NC	34,9
4 - Émissions directes fugitives	-	353	208,6	1,7	7,5	570,8
SCOPE 2 (émission directes – énergie)	0,8	389,6	83	0,2	48,7	522,3
6 - Électricité	0,8	389,6	83	0,2	48,7	522,3
SCOPE 3 (émissions indirectes – autres)	85,1	1 149,5	837,7	112,8	322,4	2 507,6
9 - Achats de produits ou services	46,4	698,2	604,0	79,1	244,1	1 671,9
10 - Immobilisation	11,2	425,0	201,2	24,4	65,0	726,8
12 - Transport de marchandise amont	-	5,1	-	9,2	12,5	26,8
13 - Déplacements professionnels	27,4	16,2	27,8	-	-	71,4
15 - Actifs en leasing amont	0,2	5,0	4,8	0,1	0,7	10,7
Total général	86	1 918,2	1 138,1	114,7	378,6	3 635,6



Focus Scope 2 – Électricité & consommation globale d'énergie

Analyse consommation globale d'énergie

Consommation totale d'énergie 2021	Électricité (kWh)	Fioul (litres) du Scope 1	Fioul en kWh (10,74)	Total énergie 2021 kWh
France	13 355			13 355
Bénin	541 071	8 200	88 068	629 139
Cameroun	400 975	2 755	25 589	430 564
Rwanda	27 339			27 339
Togo	249 929			249 929
TOTAL	1 232 669	10 955	113 657	1 350 326

Tableau comparatif des consommations kWh 2020 / 2021 ramenées au nb de collaborateurs

	2 020			2021			Variation kWh / coll 2020-2021
	Total kWh	nb coll	kWh / coll	Total kWh	nb coll	kWh / coll	
France	17 903	11	1 628	13 355	11	1 214	- 414
Bénin	784 205	1053	745	629 139	1 095	575	- 170
Cameroun	268 187	1003	267	430 564	1 047	411	+ 144
Rwanda				27 339	21	1 302	1 302
Togo	35 300	75	471	249 929	149	1 677	+ 1 209
GROUPE	1 105 595	2142	442	1 350 326	2 323	581	+ 139

Au global : Principaux facteurs de consommation d'énergie sur les sites Interstis en Afrique :

- Une activité 100 % connectée : un matériel électrique allumé en continu pendant les heures de production et une charge nocturne pour assurer la continuité des liaisons et sauvegarde,
- Des pays fortement impactés par la chaleur induisant un fort besoin de climatisation.

France : 2020 impact du télétravail de l'ensemble des collaborateurs (Covid-19 et rénovation complète des locaux) partiellement supprimé en 2021.

Rwanda : début d'activité en avril 2021.

Togo : début d'activité octobre 2020 (consommation 2020 sur 3 mois / sur 12 mois en 2021).



Bilan GES – analyse de ratios

Répartition de notre empreinte carbone par pays et collaborateurs

	France	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo	GRUPE
tCO ₂ eq / pays	86	1 918,22	1 138,08	114,70	378,59	3 635,6
Nb coll	11	1095	1047	21	149	2323
tCO ₂ eq / coll	7,82	1,75	1,09	5,46	2,54	1,57

Répartition de notre empreinte carbone par k€ facturés

	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo	GRUPE
tCO ₂ eq / pays	1 962,8	1 175,6	114,9	382,3	3 635,6
Poids facturation pays	51,6 %	42,8 %	0,8 %	4,7 %	100 %
tCO ₂ eq / k€ facturé	0,151	0,109	0,543	0,321	0,144

Les demandes de nos clients sont évolutives et fortement contraignantes. Elles impactent lourdement l'évolution de notre empreinte carbone : ex. : les évolutions de leurs propres contraintes réglementaires en matière de sécurité numérique impactent fortement notre organisation et nos achats.

Pour cela, analyser notre empreinte carbone par k€ facturés est complémentaire à l'analyse par collaborateur et permettra de mieux comprendre l'évolution de notre empreinte.

Modalités de calcul : la facturation est réalisée par pays de production (pas de production en France). Le poids « facturation » de chaque pays a servi de base pour proratiser les 86 tCO₂eq France entre les 4 pays de production. Ce prorata a ensuite été ajouté au poids tCO₂eq du pays concerné.

Chiffres clés

1,57

tCO₂eq /
collaborateur

581

kWh /
collaborateur

0,144

tCO₂eq
/ k€ facturé



Nos actions prioritaires 2022 - 2023

Création d'une école de codage à Cotonou, sous la forme d'alternance théorie / pratique

Consultation interne pour élaboration de guides pratiques / codes de conduite Vipp « Droits humains, éthique & environnement »

Poursuite des partenariats « Santé »

- Ophtalmologue et opticien au Bénin,
- ORL au Cameroun et au Bénin.

Tri et mesure de nos déchets / recherche de prestataires de tri et recyclage

Rationalisation des achats & accompagnement des fournisseurs sur le volet social & droits humains

Poursuivre les actions d'optimisation de notre consommation énergétique

2022 à 2027

Définir un plan d'actions de réduction de notre empreinte carbone

**Cible :
Viser une réduction de 5 à 8 %**

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

rse@vippinterstis.com

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



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