



Rapport RSE

Interstis – Groupe Vipp

2024

analyse du 01/01/2023 au 31/12/2023



The African BPO & CX leader
Paris – Cotonou – Kigali – Lomé – Yaoundé

Déclaration annuelle et renouvellement de soutien au Global Compact des Nations Unies



À nos parties prenantes,

Le Groupe Vipp est présent depuis plus de 10 ans en Afrique. J’y constate chaque jour l’évolution du climat, avec notamment des aléas négatifs de plus en plus fréquents, longs et intenses. Je vois le même phénomène se produire en France... Avec des conséquences réelles, qui contribuent à la fragilisation des éco systèmes et des populations.

C’est dire si je suis aujourd’hui plus que jamais convaincu de la nécessité pour tous, y compris pour nos entreprises, de nous engager dans une perspective de développement durable. Nous nous devons de concevoir nos missions et notre développement dans une stratégie visant à diminuer nos impacts négatifs.

Je suis heureux de réaffirmer le soutien du Groupe Vipp, à travers ses filiales Interstis, aux Dix principes du Pacte mondial des Nations Unies dans les domaines des droits de l’homme, du travail, de l’environnement et de la tolérance zéro en matière de lutte contre la corruption.

Ce rapport recense nos efforts continus pour minimiser nos impacts négatifs sur les personnes et l’environnement, et décrit leur mise en œuvre dans notre culture et nos opérations quotidiennes, notamment pour contribuer aux objectifs de développement durable des Nations Unies.

Durablement vôtre,

Charles-Emmanuel Berec
Président – Interstis, Groupe Vipp

Engagements formalisés du Groupe Vipp

Documents publiés sur le site web du Groupe Vipp :

- Politique RSE
- Code éthique
- Charte Achats Responsables
- Politique Droits Humains

Documents disponibles sur demande :

- Politique de transports
- Bilan carbone 2023

<https://www.vippinterstis.com/rse>

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.

Périmètre & activités Vipp Interstis - 2023

Le périmètre comprend Interstis SAS et les filiales de production Africaine du Groupe Vipp :

- Interstis
- Interstis Bénin,
- Interstis Cameroun / Société des Centres d'Appels du Cameroun
- Interstis Rwanda,
- Vipp Togo

Nos activités :

- Gestion de la relation client
- BPO

Périmètre législatif :

Le Groupe Vipp n'est **pas tenu à la publication de reportings en matière de développement durable (DPEF)**. Nos bilans sont réalisés dans le cadre d'une **démarche volontaire** et non certifiés par des organismes externes hors :

- l'évaluation annuelle Ecovadis (page 7),
- La certification « Best place to work » (page 42).



En 2023

2078

Effectif moyen
sur l'année
2023

33,4 M

Volume de
contacts traités

+ 5 %

CA

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, juste et régulière.

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, en visant la moindre empreinte carbone.

Prestataires / fournisseurs

Dialoguer & sécuriser

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

Partenaires

Construire & participer

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

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*.

Gouvernance RSE

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

Comité de Direction RSE

2 à 3 fois par an

Impulse et / ou valide les actions

Groupes de travail

2 à 4 fois par an

Identifient et proposent les actions / plans d'actions / indicateurs

Composition :

- Le Président du Groupe Vipp (validation)

Cadres dirigeants

- Directeur de Production Afrique
- Directeur des Ressources Humaines
- Directeur Logistique
- Directeur des Programmes

Autres

- Chef de département qualité
- Responsable RSE

Actions phares 2023

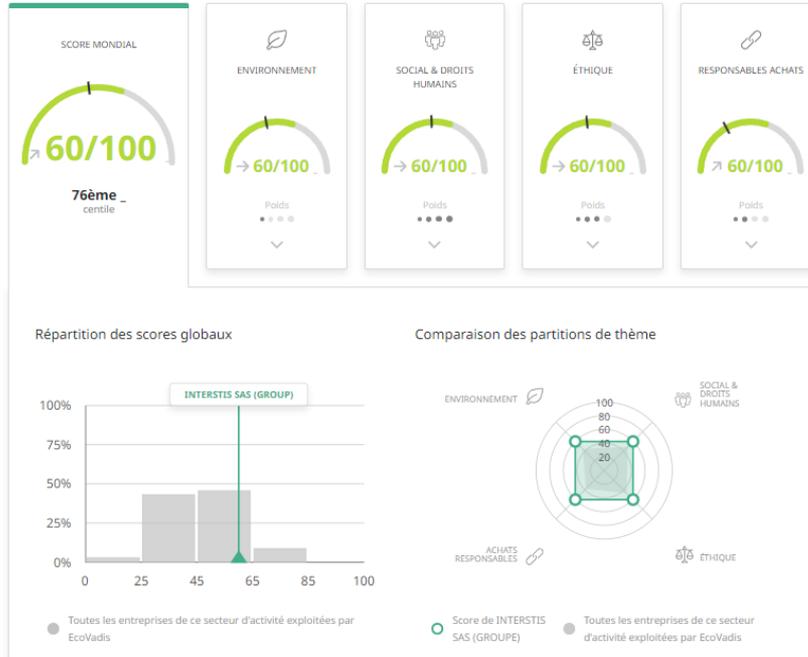
- Santé :
 - sensibilisation des équipes aux pathologie saisonnières,
 - contribution à la journée mondiale de don du sang,
 - recherche d'une assurance santé pour les collaborateurs.
- Environnement :
 - sensibilisation via la « journée mondiale sans plastique »,
 - Actions de réduction de la consommation d'eau et d'énergie.

Audit externe RSE - Ecovadis (septembre 2023)

Des résultats en progression constante



+ 25
2020 / 2023



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 25% des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité des centres d'appel.

Achats Responsables

INTERSTIS SAS (GROUP) fait partie du top 7% 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 BPO & le traitement de la relation clients

BPO



- Back office
- Digitalisation
- Traitement documentaire
- BPO augmenté

2023, un tournant dans nos activités :
Une nouvelle offre de prestations BPO et IT
amenée à se développer, et une baisse de nos
prestations de relation client.

23,3 M

contacts traités en 2023

Multimédia /
Multilingue

9 400 h

De traitements BPO

Développements IT
Numérisation

Relation client



- Service client
- Modération
- Réseaux sociaux
- Acquisition
- Fidélisation
- Rétention

Clients



98%



2%



Secteurs d'activité

Automobile

Énergie

Médias

Téléphonie

Immobilier

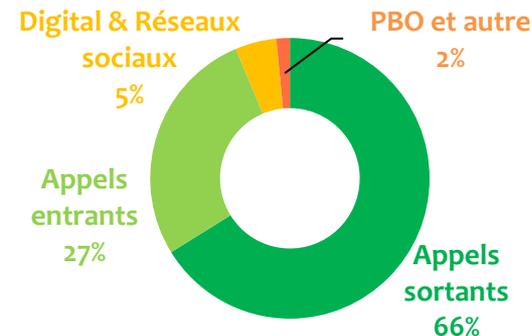
Presse

Transport aérien

Grande distribution

Mutuelles / assurances

...



Données 2023 par typologies de traitements

Développements informatiques



- Codage
- Développements IT



Nos implantations

Sites de Production

France

Paris

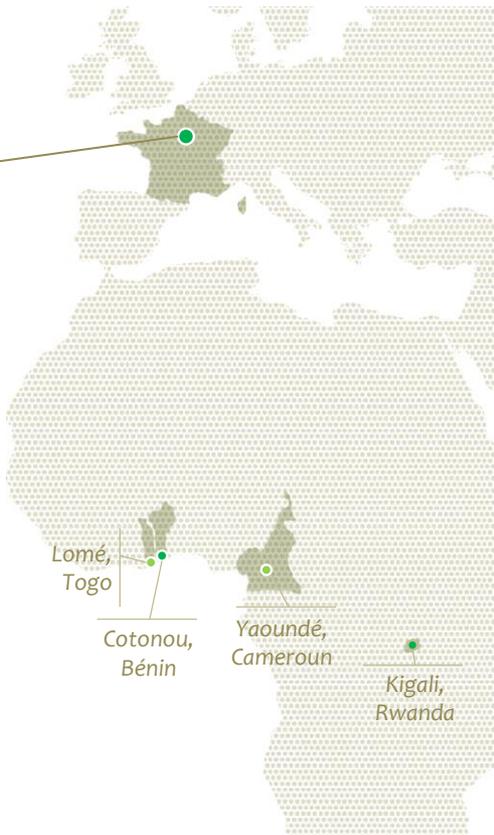
14^{ème} arrondissement
Ouverture 2010



11 collaborateurs
effectif moyen 2023

Paris :

Accompagnement
des clients français
et européens



Bénin

Cotonou

Quartier Ganhi
Ouverture 2018



1 079
effectif moyen 2023

Cameroun

Yaoundé

Quartier Bastos
Ouverture 2011



482
effectif moyen 2023

Rwanda

Kigali

Quartier Kacyiru
Ouverture 2021



18
effectif moyen 2023

Togo

Lomé

Quartier Goyiscore
Ouverture 2020



208
effectif moyen 2023

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



Notre ADN évolue...
Les valeurs du Groupe Vipp ont été redéfinies en 2023 via des ateliers participatifs pour recueillir la parole de nos collaborateurs. Elles reflètent aujourd'hui une nouvelle identité collective.





Notre politique RSE

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



Déploiement 2024

Politique RSE du Groupe Vipp	Code éthique Groupe Vipp	Politique Droits Humains Groupe Vipp
Charte achats responsables Groupe Vipp	Charte informatique Groupe Vipp	Politique de transports

Disponibles sur notre site : <https://www.vippinterstis.com/rse>
Signataire du Global Compact des Nations Unies : <https://unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/145475>

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** : ouverture de HIGHFIVE University, 1^{ère} école de codage du Groupe à Cotonou, Bénin
- **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 2024

Ouverture de l'école
de codage HIGHFIVE
University Lomé,
Togo

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



Depuis
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 80% 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.



École de codage – HIGHFIVE University



depuis
Septembre
2022
À Cotonou, Bénin

Pour répondre à ses propres besoins, mais également offrir une nouvelle ligne de service en matière de services informatiques, Vipp crée une école de codage avec pour objectif de former des techniciens aux métiers du digital, selon des standards internationaux élevés.

HIGHFIVE University est ainsi née de cette volonté, et se déploiera progressivement dans chacun des pays où le groupe est présent.

En 2023

40
Étudiants /
stagiaires

Les étudiants des promotions 2022 et 2023 sont stagiaires au sein du Groupe Vipp :

- Promotion septembre 2022 : 27 étudiants
- Promotion mars 2023 : 13 étudiants

HIGHFIVE University

- Recrutement des étudiants à Bac+2 sur tests d'aptitudes, pas de profil type requis.
- Une pédagogie active : 10 % de cours théoriques / 90 % de pratique individuelle et collective. Des contenus « hardskills » et « softskills ».
- Un suivi individuel, un contrôle des acquis permanents et des exigences d'assiduité.
- La gratuité pour les étudiants : les frais de scolarité sont pris en charge par l'entreprise maître de stage.

Durée de la
formation :
2 ans

Acquisition de
**compétences
techniques et
comportemen-
tales**

Une quinzaine de
langages
informatiques

2. Engagements – extraits de notre Politique RSE



Les 5 axes prioritaires de notre politique RSE

Garantir un salaire équitabel 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 équitabel 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 »



Engagements élargis en 2024 avec la création de la Charte Droits Humains du Groupe Vipp

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 à plein temps :

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

Stabilité

Privilégier les contrats de longue durée (CDD de 2 ans)

Nos recrutements démarrent par un stage - période d'essai de 2 mois - suivis 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.

Nous généralisons depuis 2022 les CDD de deux ans. Ce type de contrat 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.

Des situations locales diverses qui génèrent des abandons de poste (pratiqués 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 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 familial (familles éloignées, en difficulté matériel ou malades...).

73 %

de CDI

24 % CDD de 2 ans

3 % stagiaires

Salaire décent et lutte contre la pauvreté



Une grille salariale groupe, conforme aux réglementations 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, et complétée, par des primes fixes et sur objectifs. Les **heures supplémentaires, heures de nuit, les dimanches et les jours fériés** travaillés sont 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

Versée mensuellement, par virement, avant le 5 du mois suivant.

Protection sociale

Inscription systématique des salariés aux organismes de protection sociale : risques professionnels (accident de trajet / travail, maladie professionnelle...), prestations familiales (maternité, allocations familiales...), pensions et retraites.

Indemnités journalières des arrêts maladie

versées par l'entreprise, et calculées sur le salaire de base du salarié.

Un salaire de base fixe supérieur aux minimums légaux de

5 %
à
63 %

Bénin	6,1 %
Cameroun	63,2 % *
Rwanda	Pas de minimum légal permettant une comparaison
Togo	5,1 %

* Au Cameroun, révision de la convention collective nationale (janvier 2024) tenant compte de l'augmentation du coût social.

Salaire variable / autres primes

Jusqu'à
300 %
du salaire de base

100 %

Des collaborateurs inscrits aux organismes locaux de protection sociale

Rapport personne la mieux payée / rémunération médiane

Méthodologie : rémunération annuelle de la personne la mieux rémunérée ÷ rémunération annuelle médiane de l'ensemble des employés (à l'exclusion de la personne la mieux rémunérée)

Global	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo
23	22	17	6	12

Place des femmes dans l'entreprise



Égalité de traitement femmes / hommes dans le recrutement

Un recrutement plutôt féminin : un % de femmes dans l'entreprise supérieur au % de candidatures « femme » reçues.

	Global	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo
% de femmes dans l'entreprise	46 %	40 %	58 %	47 %	44 %
% de candidatures « femmes »	43 %	42 %	57 %	43 %	46 %

Répartition femmes / hommes par niveaux d'études

Hormis au Rwanda, des femmes globalement plus diplômées.

	Niveau d'étude >= à bac +3				
Femmes	58 %	56 %	62 %	33 %	60 %
Hommes	52 %	50 %	59 %	62 %	51 %

Écart salarial moyen non ajusté entre les genres

Méthodologie : $[(\text{salaires horaires bruts moyens hommes} - \text{salaires horaires bruts moyens femmes}) / \text{salaires horaires bruts moyens hommes}] * 100$

12 %	12 %	21 %	32 %	11 %
------	------	------	------	------

Évolution

	2021	2022	2023
Management	33,5 %	29,3 %	28 %
Middle management	36,5 %	42,7 %	60 %
Top Management	33,3 %	36,6 %	25 %
TOUS	34,2 %	34,6 %	35 %

Représentativité des femmes à des postes de management

Compte tenu des principes d'organisation liés à notre activités (notamment les horaires de travail), la place des femmes dans les postes de management progresse faiblement, malgré les actions mises en œuvre (voir page 24).

% de femmes aux postes de management

Management	28 %	25 %	45 %	50 %	6 %
Middle management	60 %	50 %	75 %		33 %
Top Management	25 %	top managers Groupe et locaux			
		41 % de femme sur des fonctions Top Management en transverse sur le Groupe			

Place des femmes dans l'entreprise



La crèche d'entreprise – Interstis Bénin



Égalité des chances femmes / hommes

Ouverte en septembre 2021, La Crèche est exclusivement réservée à l'usage des salariées d'Interstis Bénin. Située dans nos locaux, elle accueille 25 enfants de 2 mois à 3 ans sur des jours et horaires adaptés aux planifications des mamans. 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 vocation à libérer les collaboratrices du poids de la garde ou de son organisation, frein non négligeable dans leur projection en évolution interne.



Ateliers « promotion de la place des femmes »

Groupe de travail 2022

Droits humains :
Promotion de la
place des femmes
dans l'entreprise

Partage d'expériences et prise de conscience

Ateliers menés par l'un des groupes de travail visant à :

- Susciter l'intérêt des femmes de l'entreprise pour se réaliser en évoluant vers des postes de management,
- Les amener à prendre confiance en elles (se valoriser et prendre conscience de leurs capacités),
- A prendre conscience de leur poids financier au sein du ménage et / ou du besoin d'autonomie financière,
- Transmettre des conseils pratiques pour allier vie privée et vie personnelle.

25

enfants

9

animatrices
diplômées

Équipe soutien

Médecin
d'entreprise,
Chef cuisinier,
personnel de
nettoyage

Un règlement
Intérieur

Un code de
conduite

Un guide pratique

Ateliers présentiels

Relayés sur les outils de
communication interne

Identification de la bibliographie
disponible au sein des
bibliothèques de chaque site

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.



Pathologies les plus représentées en 2023 :

	Bénin	Cameroun
Sphère ORL	24 %	27 %
Paludisme	15 %	17 %
Céphalée	14 %	8 %
Asthénie	11 %	9 %
Pathologie gastrique	7 %	10 %
Diarrhée aigue	3 %	9 %

Prévention & détection

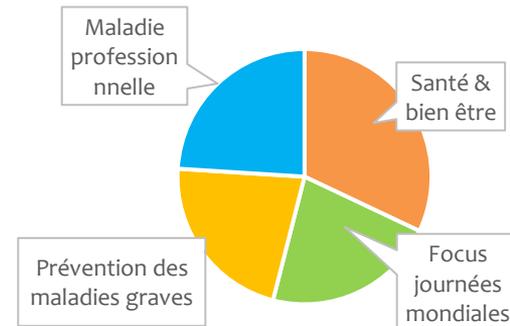
Un module de sensibilisation « Santé au travail » dispensé à tous les collaborateurs en Formation Initiale (par le médecin ou l'infirmier) présente les risques métier et les gestes à adopter au quotidien.

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).



Thématiques des publications des médecins en 2023 :



Accès aux soins – Promotion de la santé



Les consultations médicales des centres internes sont l'occasion pour les médecins du travail de faire œuvre pédagogique : ils transmettent des conseils et assurent un suivi individuel, notamment lors des périodes de pathologies saisonnières.



Covid-19 Actions spécifiques

764

Collaborateurs
béninois
vaccinés

Consultation ORL (Cameroun)

Consultations spécifiques dans le cadre des visites d'embauche, menées par un médecin ORL, dans notre centre médical.

2024

Généralisation

des consultations ORL aux visites systématiques (Cameroun)

Un « parcours optique » - accès aux corrections visuelles (Cameroun)

Faciliter l'accès à des corrections visuelles dans le cadre de partenariats avec un ophtalmologue et un opticien, gérés et suivis par le médecin du travail du Cameroun. Menée à grande échelle en 2021, l'action perdue au cas par cas depuis 2022.

Prêt lunettes - La délivrance d'une ordonnance conditionne l'obtention d'un prêt interne pour l'achat de verres correcteurs sous certaines conditions.

186

consultations

92

prêts accordés
par l'entreprise

Août 2021 - vaccination collective (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).

Masques et distanciation - Subvention de masques lavables et port obligatoire pour tous.

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



Lutte contre le harcèlement & la discrimination



Des process internes fondés sur des principes de bienveillance

Formation & sensibilisation

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



Protection contre le harcèlement & la discrimination

Le Groupe Vipp s'attache à fournir un environnement de travail exempt de toute forme de harcèlement, moral ou sexuel, discrimination, comportement violent ou offensant, de nature à créer un climat hostile ou intimidant. Tout fait avéré 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 s'ils le souhaitent :

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.

Thématiques :

- Harcèlement
- Discrimination
- Corruption

Lutte contre le harcèlement & la discrimination



Renforcement des actions

Déploiement 2024

Création de la « *Politique Droits humains* » du Groupe Vipp

Acter de notre attachement aux conventions fondamentales du travail de l'OIT
Partager nos engagements avec nos parties prenantes

Les engagements
du Groupe Vipp

Énoncer les actes
prohibés

Thématiques : santé et sécurité au travail, lutte contre la discrimination et le harcèlement, garantie salariale, temps de travail, liberté d'association et négociation collective, rejet du travail forcé et du travail des enfants, respect de la vie privée

Mesures
préventives

Formation : ateliers destinés aux Manager, comprendre et être acteur de la prévention.
Sensibilisation pour tous : quels sont mes droits, définition et identification des pratiques inacceptables, que dois-je / puis-je faire si...
Communication via affichage et brief du N+1 récurrents.

Identification et
prise en charge

- Moyens de signalement adaptés à la population,
- Enquête systématique à partir d'éléments argumentés,
- Préservation de l'anonymat,
- Pas de sanction pour les lanceurs d'alerte de bonne foi,
- Sanction systématique pour les cas avérés.

Un comité de
vigilance

Supervisé par le
comité Ethique

Le Comité de Vigilance :

Composé de collaborateurs réputés avoir la confiance des collaborateurs, en évitant les liens hiérarchiques (DRH, médecins du travail). Formé au recueil des signalement et à l'encadrement des enquêtes.

Est garant de l'anonymat jusqu'à complétion des enquêtes.



Lutte contre le travail des enfants



3 étapes de contrôle :

Lors du dépôt de candidature

Contrôle CNI lors des tests d'embauche

Alerte de l'intranet de gestion du personnel

Encadrement des recrutements

Nos recrutements sont normés pour **prévenir tout recrutement d'un salarié d'un âge inférieur à 18 ans.**

- Les candidatures transitent **exclusivement par notre site web** de recrutement. Une candidature indiquant une date de naissance faisant apparaître un âge inférieur à 18 ans ne peuvent être validées.
- Pour pallier aux déclarations d'âge erronées sur cet outil : les candidats présentent une **pièce d'identité sur laquelle leur âge est contrôlé** dès leur première convocation aux tests préalables au recrutement.
- Enfin, l'outil de gestion du personnel lance une alerte lorsqu'un âge inférieur à 18 ans est détecté pour correction.

Les collaborateurs des départements Recrutement et RH sont formés à ces process dont ils ne peuvent déroger.

Particularité au Cameroun : la majorité légale étant fixée à 21 ans, tout candidat pour être recruté âgé entre 18 et 21 ans doit présenter une autorisation parentale.

Consulter notre site web de recrutement : <https://recrutement.vippinterstis.com/>

Relations avec nos parties prenantes

Nos clients, prestataires et partenaires reçoivent copie de notre code éthique et connaissent nos engagements. Nos partenaires sont tenus de nous fournir leurs engagements en la matière incluant la lutte contre le travail des enfants.

Consigne interne au Groupe Vipp si un collaborateur d'un prestataire semble être un enfant

Le collaborateur du Groupe Vipp qui effectue le constat demande à vérifier l'âge et ou l'existence d'un contrat d'apprentissage. Si l'âge constaté est inférieur à l'âge légal du travail, ou si l'âge légal est respecté mais que le travail confié présente une dangerosité pour un jeune non majeur, le prestataire est sommé de se mettre en règle et de renvoyer l'enfant chez lui. Le prestataire fait l'objet d'un unique rappel à l'ordre et ses prestations sont par la suite surveillées.

Si le collaborateur du Groupe Vipp qui effectue le constat n'est pas le contact privilégié du fournisseur, il recherche et informe ce contact ou en son absence la Direction du site, effectue le contrôle.

Toute suspicion de cas (travail des enfants, travail forcé, traite des êtres humains) est signalé à l'entreprise via : rse_contact@vippinterstis.com
Le Groupe Vipp s'engage à diligenter une enquête pour tout signalement.



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

2024

Une révolution dans les casques

L'ensemble des équipes sera doté de casques à conduction osseuse : **supprimer les risques d'infection, préserver l'audition et le confort des collaborateurs.**

Promotion des apprentissages



Adultes & petite enfance

646

Stagiaires formés en 223

La professionnalisation de jeunes diplômés

2 mois de professionnalisation préalables au recrutement. Les stagiaires acquièrent des savoir-faire et savoir être complémentaires aux études supérieures, clés de l'employabilité et de l'épanouissement professionnel, tous secteurs d'activité confondus. Tous ne sont pas recrutés en fin de période pour des raisons diverses (abandon, reprise d'étude, insuffisance de résultats...), mais tous en bénéficient.

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...

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.

	Entrées en stage	Stages aboutis				
		Global	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo
2021	1860	1 415	633	434	98	250
2022	404	353	247	32	3	71
2023	823	646	549	36	13	48

A noter : une reprise des recrutements après un ralentissement en 2022 dû au ralentissement des activités de nos clients.

Les valeurs de La Crèche : respect, ouverture, empathie, créativité, expérimentation, autonomie, communication non violente et positive, inclusion des enfants atteints de handicaps, laïcité.

Alimentation : accès à des repas réguliers et sains



Adultes & petite enfance



Prendre un repas sain à proximité de son lieu de travail (Bénin) – Restauration d'entreprise

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.

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

Mise en œuvre dans le cadre d'un contrat négocié avec une cantine à proximité immédiate du site, incluant un suivi sanitaire (visite du médecin 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.

Bien-être



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...

Ciné Vipp

Projection de films (Bénin) durant les heures de pause ou après les heures de production.

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 quant à elles les collaborateurs d'un site à l'occasion d'évènements festifs.

Bibliothèques

Accessibles à tous les salariés

Gaming zones

Espaces de jeux équipés de PS5 (Bénin).



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 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.

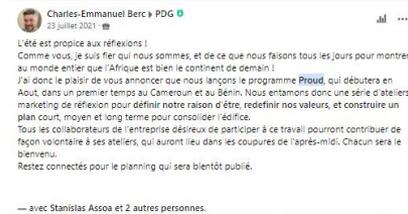
Journée d'animation « Vipp tribes »

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



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

- 112 ateliers
- et 1700 participants



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 (2022).

Formation : droits humains, éthique, achats responsables, environnement



Taux de collaborateurs formés aux problématiques RSE : droits humains, éthique, achats responsables, environnement – ensemble de la population

	Bénin		Cameroun		Rwanda		Togo		GLOBAL	
Nb collaborateurs moyen 2023	1 079		482		18		208		1 787	
	Nb formés	% pays	Nb formés	% global						
Sensibilisation systématique										
Droits humains		100%		100%		100%		100%		100%
Éthique		100%		100%		100%		100%		100%
Environnement		100%		100%		100%		100%		100%
Formation										
Droits humains	196	18,16%	193	40,04%	2	11,11%	37	17,79%	428	23,95%
Éthique										
<i>Lutte contre la fraude et les mauvaises pratiques</i>	196	18,16%	193	40,04%	2	11,11%	37	17,79%	428	23,95%
<i>Relations avec les parties prenantes externes</i>	196	18,16%	193	40,04%	2	11,11%	37	17,79%	428	23,95%
Achats Responsables										
<i>Promotion de la RSE auprès de nos fournisseurs</i>	3	0,28%	2	0,41%	1	5,56%	1	0,48%	7	0,39%
Environnement										
<i>Prise en compte de l'empreinte carbone</i>	10	0,93%	2	0,41%	1	5,56%	1	0,48%	14	0,78%

Formation : droits humains, éthique, achats responsables, environnement



Taux de collaborateurs formés aux problématiques RSE : droits humains, éthique, achats responsables, environnement – Populations cibles par thématique

Redéploiement planifié en 2024

au 31/12/2022	Bénin			Cameroun			Rwanda			Togo			GLOBAL		
	Pop cible	Nb formés	% pays	Pop cible	Nb formés	% pays	Pop cible	Nb formés	% pays	Pop cible	Nb formés	% pays	Pop cible	Nb formés	% global
Formation															
Droits humains	196	196	100,00%	193	193	100,00%	2	2	100,00%	37	37	100,00%	428	428	100,00%
Éthique															
<i>Lutte contre la fraude et les mauvaises pratiques</i>	196	196	100,00%	193	193	100,00%	2	2	100,00%	37	37	100,00%	428	428	100,00%
<i>Relations avec les parties prenantes externes</i>	196	196	100,00%	193	193	100,00%	2	2	100,00%	37	37	100,00%	428	428	100,00%
Achats Responsables															
<i>Promotion de la RSE auprès de nos fournisseurs</i>	3	3	100,00%	2	2	100,00%	1	1	100,00%	1	1	100,00%	7	7	100,00%
Environnement															
<i>Prise en compte de l'empreinte carbone</i>	10	6	60,00%	2	2	100,00%	1	1	100,00%	2	2	100,00%	15	11	73,33%

La population cible

Définition : collaborateurs pour lesquels la connaissance de ces thématiques est indissociable des missions réalisées au sein du Groupe Vipp. La formation est dispensée à la prise de fonction.

Droits humains & éthique :	Direction, managers, RH, commerce & communication, formateurs, Responsables de Comptes, Qualité, SI, Achats / chaîne d'approvisionnement
Achats Responsables :	Département Achats / chaîne d'approvisionnement
Environnement :	Direction, Département achats / chaîne d'approvisionnement, développeurs (empreinte carbone des développements), logistique

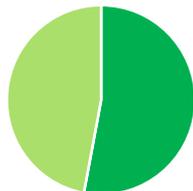
3. Normes internationales du travail



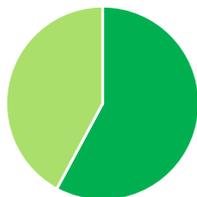
Nos équipes (en moyennes annuelles)



1747
collaborateurs

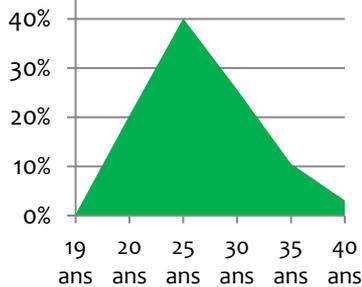


46% Femmes | 54% Hommes



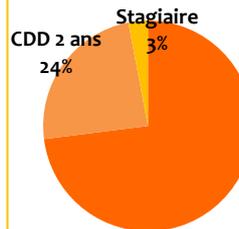
60% recrutés
à bac+3 et
plus

Répartition par tranche d'âge Moyenne : 28 ans et 9 mois



2,8 ans

Ancienneté
moyenne



73% de CDI



Femmes à des
postes de
direction 25%



Absentéisme
3,1%



Turnover
27,6%

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 :

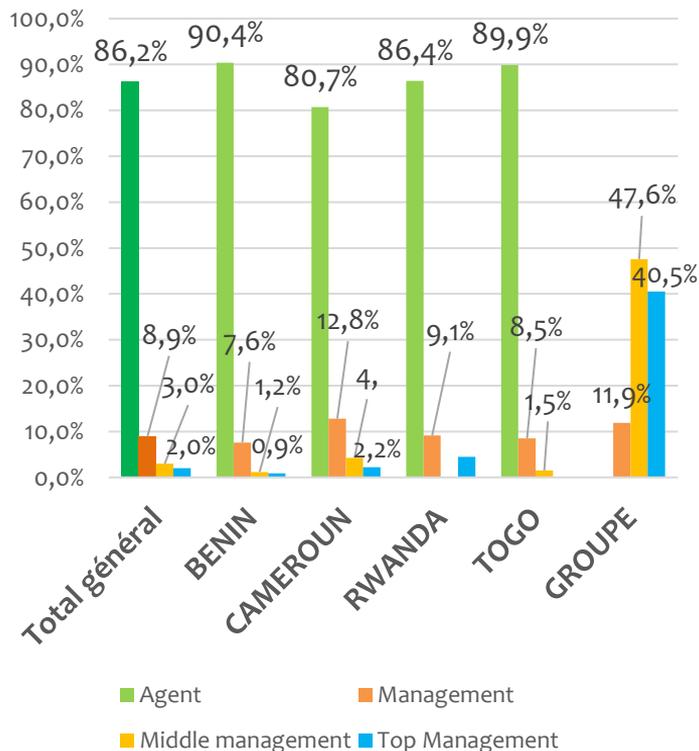
- La méthode de calcul d'un turnover exacerbe la donnée mécaniquement lors d'augmentation des effectifs.
- nos métiers et nos formations internes très opérationnelles jouent souvent un rôle de tremplin pour les jeunes diplômés,
- enfin, les contextes personnels (dont le poids de la famille) influencent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



Répartition des salariés par strates hiérarchiques

Une population constituée à **86,2 % d'agents**

Un top management (2 % de la population) partiellement mutualisé inter-sites



Poids des fonctions de management par services

Services	% agent	% Management
Production	92%	8%
Logistique	91%	9%
Qualité	76%	24%
RH Santé Crèche	60%	40%
Communication & développement commercial	14%	86%
Informatique & réseaux	11%	89%
DG		100%
Daf Admin		100%
Direction de comptes		100%
Formation		100%



Focus : turnover / absentéisme / départ à moins de 1 an

2023,
une très nette
amélioration
de l'indicateur
Absentéisme,
sur tous les
pays.

Absentéisme

Modalités de calcul :
nb heures planifiées non travaillées / nb heures planifiées * 100

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 fortes chaleur et humidité,
- Présence de pathologies endémiques invalidantes : paludisme.

Voir les **pathologies les plus représentées** lors des consultations des médecins salariés en page 25.

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

	Global	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo
Turnover					
2021	37,3 %	34 %	26 %	258 %	420 %
2022	25,7 %	34 %	19 %	77 %	16 %
2023	27,6 %	34 %	18 %	53 %	23 %
Absentéisme					
2020	5,93 %	3,93 %	7,98 %	-	2,35 %
2021	15,6 %	15 %	17 %	13 %	5 %
2022	14,9 %	12,3 %	18,4 %	11,8 %	14,1 %
2023	3,1 %	3,1 %	5,8 %	2,9 %	3,7 %
Taux de départ à moins de 1 an					
2020	41 %	42 %	40 %	-	-
2021	24 %	24 %	27 %	-	21 %
2022	42 %	44 %	50 %	73 %	44 %
2023	36 %	13 %	5 %	28 %	29 %



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 analysés régulièrement avec la DRH pour rechercher notamment les leviers internes d'amélioration et mettre en place les actions correspondantes.

Nos actions sur les trois grands motifs de consultation :

Sphère ORL

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

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

Des casques audio conformes aux normes. En cours de déploiement en 2024 : casques à conduction osseuse

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 »

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...)

Actions menées sur les arrêts maladie et l'absentéisme

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 et un absentéisme mal compris par les collaborateurs.

Les managers ont donc été sensibilisés au rôle des congés payés, et réaliser une planification des équipes incluant la prise de congés régulière.

Ils ont été sensibilisés aux incidences salariales et commerciales de l'**absentéisme** et responsabilisés sur l'accompagnement de leurs équipes.



Santé & sécurité au travail

Suivi des maladies professionnelles

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

Elles sont majoritairement apurées au fur et à mesure par le soin. Les médecins du travail suivent les cas détectés en lien avec le service RH qui prend le relais administratif : un cas non soigné, sans possibilité de mobilité interne, donne lieu à un licenciement pour cause de « Maladie Professionnelle ».

Nombre de cas suivis par mois et par pays

2023	Janv.	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Bénin	55	45	51	57	61	52	48	31	30	50	43	38
Cameroun	8	6	7	8	7	6	6	3	2	1	2	0

Répartition des maladies professionnelles par sphère médicale, par pays

	Bénin	Cameroun
Voix	33%	4%
Oreilles	11%	93%
Yeux	40%	0%
TMS	16%	4%

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	810	775
	Indisposition	1 013	374
	Maternité	27	10
Visites médicales obligatoires réalisées	Embauche	523	52
	Apte	324	39
	Apte avec suivi	197	11
	Inapte	2	2
	Reprise de travail	38	22
	Maternité	33	22
	Plus de 3 semaines	0	0
Retour maladie pro	5	0	
Visites systématiques	0	0	
Surveillance médicale	1 464	158	
Accidents enregistrés	Accidents	51	3
	Trajet	49	2
	Travail	5	1
Prescriptions (pharmacie interne)	748	12	



Santé & sécurité au travail / harcèlement & discrimination

Analyse accidents du travail

Fréquence
1,61
(Nb accidents enregistrables / nb heures travaillées) x 1 000 000

Taux
0,002
(Nb accidents enregistrables / nb total de salariés)

Accidents du travail / de trajets

Les accidents du travail et / ou de trajet sont pris en charge par les médecins salariés, en coordination avec la DRH, qui effectue les déclarations afférentes dès lors qu'une suite à donner est identifiée.

2023	Global	Béni n	Camerou n	Rwanda	Togo
------	--------	--------	-----------	--------	------

Nb d'accidents de trajet

Enregis- trable	35	35	0	0	0
Sans suite	18	14	1	3	0

Accident du travail

Enregis- trable	5	5	0	0	0
Sans suite	1	0	1	0	0

Comportement non éthique / discrimination / harcèlement

Les cas signalés sont pris en charge par le DRH groupe qui diligente une enquête.

Pas de signalement en 2023 : voir slide 29, renforcement du dispositif, rappel des droits et modalités de signalement.

	Global	Béni n	Cameroun	Rwanda	Togo
Signalements et enquêtes menées					
Éthique	-	-	-	-	-
Discrimination	-	-	-	-	-
Harcèlement	-	-	-	-	-
Licenciement					
Éthique & harcèlement	-	-	-	-	-

Avantages sociaux



Centres médicaux & pharmacies intégrées (Bénin, Cameroun)



Prime de transport

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



Restauration collective (Bénin)



Crèche d'entreprise (Bénin)

2024

Assurance santé

Mise en œuvre d'une assurance Santé au Togo et au Bénin.

% de salariés couverts par des avantages sociaux

	Global	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo
Centre médical	87 %	100 %	100 %	-	-
Pharmacie	87 %	100 %	100 %	-	-
13 ^{ème} mois*	100%	100%	100%	100%	100%
Prime de transport	100%	100%	100%	100%	100%
Abondement restauration	56%	90%	-	-	-
Parcours optique **	0 %	-	0%	-	-
Consultation ORL***	0,7 %	-	2,5 %	-	-
Activités sportives	99%	100%	100%	-	100%
Autres loisirs (bibliothèques, jeux vidéo)	87 %	100%	-	-	-

* Sous réserve d'avoir 1 an d'ancienneté à la date du calcul du 13^{ème} mois

** Cameroun : pas de demande en 2023

*** Cameroun



Délégués du personnel

Cameroun : renouvellement des délégués du personnel.

Bénin : élections 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.

87 %

Des effectifs
Groupe représentés
par des DP

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.

86 %

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 2024 » en avril : 81 % 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. »

2023	Mai	Nov.
1- A votre avis, l'image de votre plateau par le reste des collaborateurs de l'entreprise est-elle bonne ?	80,2%	78,5%
2- Pensez-vous que la marque pour laquelle vous travaillez est satisfaite des prestations que vous réalisez personnellement pour elle ?	87,5%	87,5%
3- Pensez-vous que votre plateau a de l'avenir dans l'entreprise ?	97,3%	97,8%
4- Les conditions d'hygiène dans l'entreprise sont-elles satisfaisantes ?	57,8%	61,1%
5- Les conditions de sécurité dans l'entreprise sont-elles satisfaisantes ?	72,5%	72,2%
6- Les relations que vous avez avec votre supérieur hiérarchique direct sont-elles satisfaisantes ?	92,6%	92,0%
7- Votre supérieur hiérarchique reconnaît-il votre travail à sa juste valeur ?	94,9%	93,9%
8- Vous sentez vous impliqué dans le succès des opérations pour lesquelles vous travaillez ?	93,4%	94,3%
9- Estimez-vous que les compétences que vous avez développées aujourd'hui vous permettent de réaliser votre travail ?	80,3%	83,0%
10- Enfin, recommanderiez-vous à vos amis de venir travailler chez Interstis ?	89,6%	90,12%



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 ou un CDD de deux ans.

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, est le point d'entrée pour la transmission de masse des dossiers de candidatures (des exceptions 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 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 2022

5,5 %

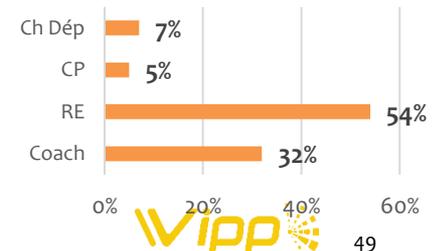
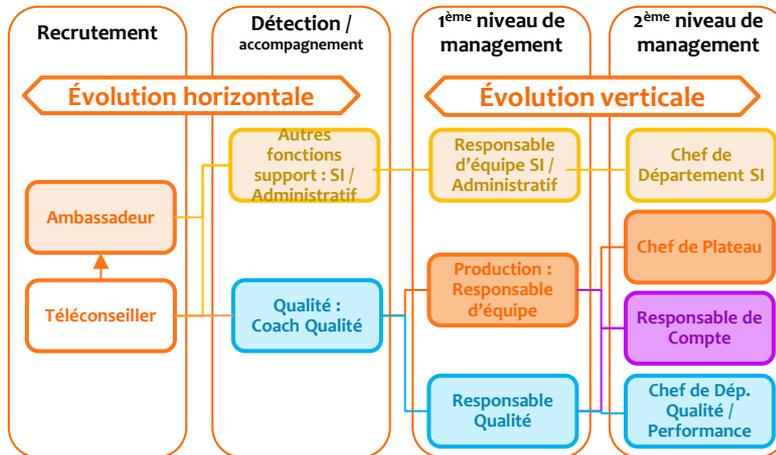
de l'effectif total ont bénéficié de la mobilité interne, soit 93 salarié(e)s

99 % évolution verticale (promotion)

1 % évolution horizontale (mutation)

60 % en production

40 % autres services



Répartition par type de fonction

Formation nouveaux recrutés (stagiaires)



100%

des salariés ont bénéficié en moyenne de

127 h

de formation initiale au recrutement (heures théoriques uniquement)

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

Les heures d'accompagnement au poste de travail (PAC = Prise d'appels coachée) ne sont pas comptabilisées

Indicateurs heures théoriques formation initiale

1 133 participants

79 % nouveaux recrutés
21 % passerelle*

133 h en moyenne / participant

150 145 h

De formation initiale dispensées

* Les participants passerelles sont des collaborateurs en poste, amenés à changer de campagne ou à 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 débriefés

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

3 871 h
dispensées

Soit en moyenne **3 h / an**
de 1 à 8 h par collaborateur, selon la maturité d'une équipe, la complexité ou les nouveautés 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.

Formation des collaborateurs suite à promotion interne en 2023 : NC



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. Y sont consultés régulièrement, et invités à l'expertise, des membres du Top Management des différentes entités du Groupe (France et Afrique).
Il se réunit a minima 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 s'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 médien. Chaque collaborateur est sensibilisé au contenu de ses 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/nos-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 saurait être sanctionné pour un signalement réalisé de manière désintéressée et de bonne foi.



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.

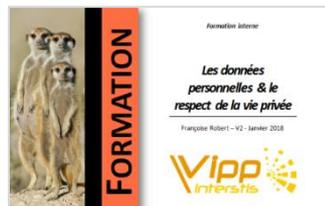
- La sécurité physique des locaux
- Les engagements contractuels
- L'organisation du Service Informatique
- L'architecture technique
- Le data center et les liaisons télécom
- Les principes généraux de sécurité du Système d'information
- La prise en compte des risques, les sauvegardes et la continuité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



Des procédures sécurisées pour garantir des comportements éthiques



Lutte contre la corruption et le blanchiment d'argent

Procédures achats

- Obligation de fournir des devis / factures pro forma avant la décision d'achats,
- Double, voire triple validation : un service achats centralisé, des valideurs hors du service achats,
- Obligation de vérification que le fournisseur / prestataire présente une existence légale et en règle,
- Transmission au fournisseur des exigences du Groupe Vipp en matière de facturation et de RSE,

100 % des paiements réalisés par virement bancaire

pour toute dépense : achat, subvention...

Contrôle des livraisons sur site

- conformité aux bons de commandes (exhaustivité, caractéristiques...).

Déclaration des conflits d'intérêt potentiels

Tout collaborateur en situation de conflit d'intérêt potentiel se doit d'en informer le comité éthique ou la Direction Général. Aux vues de la situation décrite, le Comité Éthique ou la Direction Générale rend un avis auquel le collaborateur est tenu de se soumettre.

Cadeaux d'entreprise

Les cadeaux d'entreprise ou invitations proposés aux collaborateurs sont acceptables dans la mesure où :

- ils portent sur des valeurs symboliques,
- ils sont exceptionnels,
- Ils ne sont liés ni à l'obtention d'un contrat, ni à une transaction, ni à l'obtention d'une faveur.

Tout cadeaux / invitation hors de ces critères doit être refusé.

Les cadeaux d'entreprise ou invitations émanant du Groupe Vipp sont à la seule appréciation de la Direction Générale et nécessitent sa validation en amont.

Tout versement pécuniaire est strictement prohibé.

Site web recrutement

Le site web de recrutement du Groupe Vipp a été créé pour prévenir toute tentative d'extorsion de fond envers un candidat. La gratuité des candidatures y est clairement exprimée.

Le non respect des comportements attendus entraîne l'application des sanctions conformément aux règlements intérieurs des entreprises du Groupe Vipp



Audits internes

Tests anti-intrusion

Des tests anti-intrusion sont réalisés régulièrement, par client et par campagne. Une action corrective est menée immédiatement lorsqu'un résultat est jugé insuffisant.

0

Incident de sécurité signalé

Date	Site	IP Src	Vlan	Client	Finished	Detail	Intrusions	Vlan Leak	Mgmt access	Services risk	Internet access	Global Score	Supprimer
25-08-2023	VIPP Yaou	062103 / 86668	35		Yes	PING INTRUSION VLAN LEAK MGMT ACCESS RISK SCREENSHOTS URL ALL				23	Yes	77	🔴
24-09-2023	VIPP Yaou	183936 / 86281	83		Yes	PING INTRUSION VLAN LEAK MGMT ACCESS RISK SCREENSHOTS URL ALL				24	No	92	🔴
18-08-2023	Vipp Loma2	161733 / 85121	2		Yes	PING INTRUSION VLAN LEAK MGMT ACCESS RISK SCREENSHOTS URL ALL				31	Yes	76	🔴
05-08-2023	VIPP Ganhi	181814 / 85019	23		Yes	PING INTRUSION VLAN LEAK MGMT ACCESS RISK SCREENSHOTS URL ALL				24	No	92	🔴
03-08-2023	VIPP Ganhi	194826 / 80041	20		Yes	PING INTRUSION VLAN LEAK MGMT ACCESS RISK SCREENSHOTS URL ALL				22	No	93	🔴
03-08-2023	VIPP Ganhi	122855 / 78862	3		Yes	PING INTRUSION VLAN LEAK MGMT ACCESS RISK SCREENSHOTS URL ALL				59	Yes	65	🔴
14-04-2023	VIPP Ganhi	100759 / 67543	23		Yes	PING INTRUSION VLAN LEAK MGMT ACCESS RISK SCREENSHOTS URL ALL				27	No	91	🔴
12-04-2023	VIPP Ganhi	183925 / 66081	43		Yes	PING INTRUSION VLAN LEAK MGMT ACCESS RISK SCREENSHOTS URL ALL				24	No	92	🔴
11-04-2023	VIPP Ganhi	212706 / 64635	42		Yes	PING INTRUSION VLAN LEAK MGMT ACCESS RISK SCREENSHOTS URL ALL				25	No	92	🔴
11-04-2023	VIPP Ganhi	204657 / 64098	42		Yes	PING INTRUSION VLAN LEAK MGMT ACCESS RISK SCREENSHOTS URL ALL				25	No	92	🔴
11-04-2023	VIPP Ganhi	161859 / 62736	35		Yes	PING INTRUSION VLAN LEAK MGMT ACCESS RISK SCREENSHOTS URL ALL				64	No	79	🔴
10-04-2023	VIPP Ganhi	122732 / 60784	86		Yes	PING INTRUSION VLAN LEAK MGMT ACCESS RISK SCREENSHOTS URL ALL				31	No	90	🔴
06-04-2023	VIPP Ganhi	092349 / 58322	85		Yes	PING INTRUSION VLAN LEAK MGMT ACCESS RISK SCREENSHOTS URL ALL				24	No	92	🔴
05-04-2023	VIPP Ganhi	113137 / 56784	84		Yes	PING INTRUSION VLAN LEAK MGMT ACCESS RISK SCREENSHOTS URL ALL				24	No	92	🔴
04-04-2023	VIPP Ganhi	193528 / 56241	80		Yes	PING INTRUSION VLAN LEAK MGMT ACCESS RISK SCREENSHOTS URL ALL				24	No	92	🔴
30-03-2023	VIPP Ganhi	161154 / 50742	80		Yes	PING INTRUSION VLAN LEAK MGMT ACCESS RISK SCREENSHOTS URL ALL				27	No	91	🔴
15.01.2019													

Date	Campagne	Site	Détail	Unknown eqs rate in Vlan	Eqs rate in Vlan without client	Global Score	Supprimer
25-08-2023 11:534	Groupe Vipp	VIPP Ethiopie	🔍	26.2	0	86.9	🔴
25-08-2023 10:11:07	Groupe Vipp	Vipp Loma2	🔍	8.5	6.5	92.5	🔴
24-08-2023 16:02:21	Groupe Vipp	VIPP Rwanda	🔍	171	4.3	89.3	🔴
19-07-2023 01:42:38	Groupe Vipp	VIPP Loma	🔍	17	11.9	85.6	🔴
							-

Reconnaissance d'équipement

Les équipements dont la connexion au SI du Groupe Vipp est autorisée sont répertoriés au sein de la DSI. Une analyse de recherche d'équipement non autorisé est menée régulièrement avec plan d'actions immédiat pour tout équipement non autorisé identifié.

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

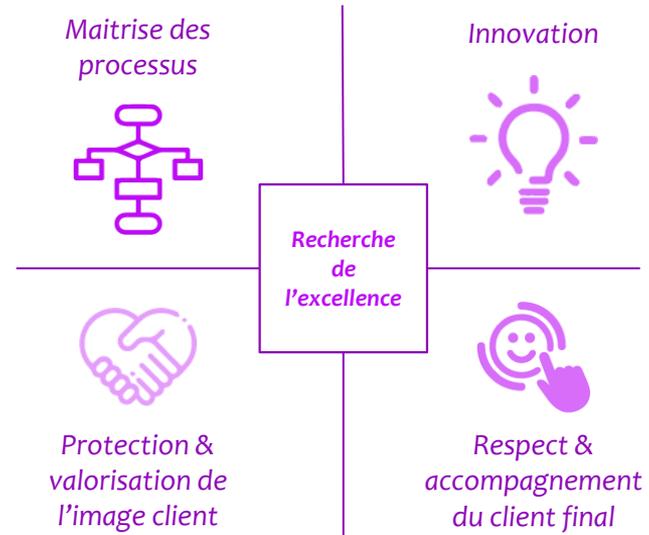
Jouer un rôle de conseil sur tous les axes :

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

Lutte contre les mauvaises pratiques

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

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



connivence
relationnelle®

Un programme basé
sur une approche
différenciante

*Signature des chartes clients &
sensibilisation des équipes*

*Protection de la confidentialité des
contrats*

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 DMF et les collaborateurs du groupe à l'origine des demandes d'achats (France et Afrique).
Le Comité Achats Responsable se réunit a minima deux fois par an. Il veille au respect de nos engagements, restitue le résultats de ses analyses au Comité RSE du Groupe VIP 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 EXTERNE

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



Dispositifs de signalement

En cas de comportement non adéquat 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.

2024 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.

6. Relations avec nos prestataires & fournisseurs



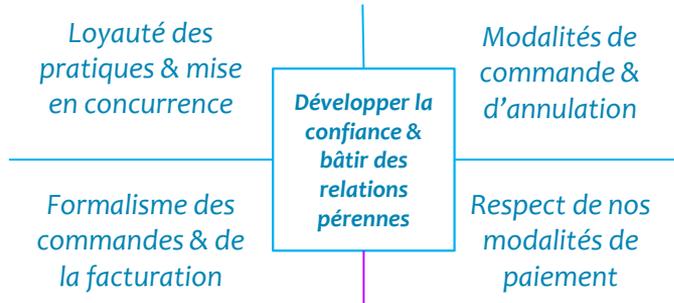
100%

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.

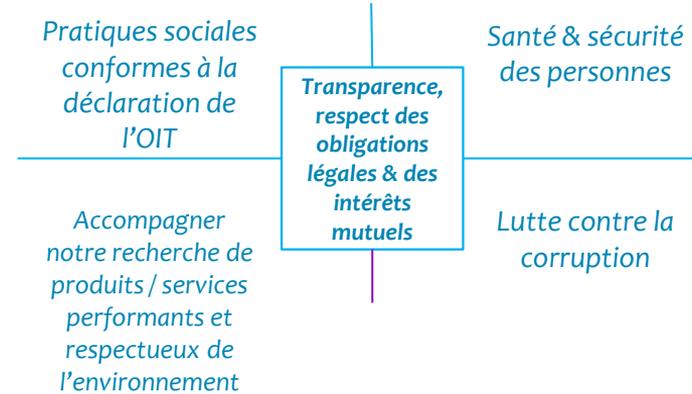
Engagements du Groupe Vipp



Accompagnement de nos fournisseurs

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

Engagements fournisseurs



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

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.

Les achats, une fonction centralisée



La fonction d’acheteur a été refondue en 2021. Deux acheteurs se partagent les localisations :

- 1 acheteur au Bénin (achats pour le Bénin, le Togo et le Rwanda),
- 1 acheteur au Cameroun.

Les achats en Europe sont réalisés par la France.

Kpi 2023	Objectifs	Bénin	Cameroon	Rwanda	Togo	Global
% d’acteurs internes de la chaîne d’approvisionnement Vipp formés aux achats Responsables	Maintien à 100%	100%	100%	-	-	100%
% des paiements directs de l’entreprise réalisés par virement ou prélèvement	99%	100%	100%	100%	100%	100%
Nb de signalements « éthique » relatifs aux prestataires / fournisseurs	0	0	0	0	0	0
Délais de paiements						
< 60 jours	95 %	100%	100%	100%	100%	100%
Respect de l’échéance - 2023	95 %	96 %	96 %	ND	93,5 %	95,8 %

Suivi des achats par type de fournisseur & localisation



Notre politique d'achat est de privilégier les achats locaux chaque fois qu'un produit ou un service est disponible localement.

Toutefois, Notre activité de centre de contacts aux standards de qualité internationaux induit des achats spécifiques non disponibles localement.

De plus, notre organisation interne fonctionne avec des services mutualisés intercontinentaux et des activités dématérialisées : un service acheté peut être destiné indifféremment et pris en charge par l'ensemble de nos sites.

Nous avons donc réfléchi à analyser nos achats selon une segmentation par aires géographiques.

Segmentation fournisseurs

A. Stratégique	Un faible nombre de comptes fournisseurs fournissent des biens / services à grande valeur ajoutée pour nos opérations commerciales. Ils contribuent à notre développement en investissant dans la technologie et le développement de nouveau service. Ils présentent un risque élevé et sont surveillés de près. (télécommunication, informatique et micro-informatique).
B. Important	Ils couvrent un plus grand nombre de comptes fournisseurs. Des sociétés qui nous permettent de gérer de l'entreprise au quotidien. Il serait peu pratique ou stressant de les remplacer. Les risques associés à cette catégorie sont principalement liés à la qualité, au service et à la réputation. Nous nous concentrons sur les performances de ces fournisseurs et leurs obligations contractuelles. (fournisseurs de solutions dédiés aux centres d'appels, fournisseurs de data marketing, infrastructure, énergie, transport de bien et de personnes, etc...)
C. Transactionnel	Incluent le reste de nos comptes fournisseurs, principalement à faible valeur ajoutée mais avec un volume de transactions plus élevé. Ils fournissent des produits ou des services facilement remplaçables avec un niveau de risque faible. Nous surveillons leur conformité aux niveaux de prix et de services (fourniture de bureau, maintenance, services financiers, consultant, restauration, sécurité, santé etc...)

Segmentation localisation

Achat local :	réalisé auprès d'un fournisseur ayant une adresse dans le pays d'utilisation du produit / du service.
Achat inter continental	réalisé en Europe pour utilisation en Afrique
Achat dématérialisé	tout achat de service sans lien physique avec les pays d'achat et d'utilisation (achat de data, abonnements logiciels, déplacement par avion, conseils, développements numériques...)



Suivi des achats par type de fournisseur & localisation

Analyses de nos achats

en montants équivalent € dépensés (hors immobilier)

Analyse par TYPES D'ACHAT

	Straté- gique	Important	Transac- tionnel	Total général
France	72,26%	85,17%	44,63%	71,02%
Dématérialisé	47,24%	85,01%	7,40%	52,93%
Inter continental	25,03%	-	23,94%	15,01%
Local	-	0,15%	13,29%	3,08%
Bénin	7,61%	8,75%	16,66%	10,12%
Dématérialisé	-	1,18%	-	0,46%
Local	7,61%	7,57%	16,66%	9,65%
Cameroun	17,06%	4,72%	22,40%	13,46%
Dématérialisé	-	1,92%	0,29%	0,82%
Local	17,06%	2,80%	22,11%	12,64%
Rwanda	1,34%	0,26%	12,41%	3,43%
Dématérialisé	-	-	0,07%	0,02%
Local	1,34%	0,26%	12,35%	3,42%
Togo	1,72%	1,10%	3,90%	1,97%
Local	1,72%	1,10%	3,90%	1,97%
Total général	38,23%	39,04%	22,73%	100,00%

Analyse par AIRES GEOGRAPHIQUES

	Dématé- rialisé	Inter continental	Local	Total général
France	52,93%	15,01%	3,08%	71,02%
Stratégique	18,06%	9,57%	-	27,63%
Important	33,19%	-	0,06%	33,25%
Transactionnel	1,68%	5,44%	3,02%	10,15%
Bénin	0,46%	0,00%	9,65%	10,12%
Stratégique	-	-	2,91%	2,91%
Important	0,46%	-	2,96%	3,42%
Transactionnel	-	-	3,79%	3,79%
Cameroun	0,82%	0,00%	12,64%	13,46%
Stratégique	-	-	6,52%	6,52%
Important	0,75%	-	1,09%	1,84%
Transactionnel	0,07%	-	5,03%	5,09%
Rwanda	0,02%	0,00%	3,42%	3,43%
Stratégique	-	-	0,51%	0,51%
Important	-	-	0,10%	0,10%
Transactionnel	0,02%	-	2,81%	2,82%
Togo	0,00%	0,00%	1,97%	1,97%
Stratégique	-	-	0,66%	0,66%
Important	-	-	0,43%	0,43%
Transactionnel	-	-	0,89%	0,89%
Total général	54,22%	15,01%	30,77%	100,00%



Actions menées pour amoindrir notre empreinte carbone

Optimisation de la consommation d'énergie



- Utilisation sélective des climatiseurs réservée aux périodes de fortes chaleurs,
- Extinction des postes systématiques lors des pauses d'une durée supérieure à 1h.
- Rationalisation des bâtiments :
 - Regroupement pour ne garder qu'un seul site par pays,
 - Déménagements dans des locaux adaptés à l'effectif d'un pays (plus petit si décroissance, plus grand pour dimensionner à la croissance prévisionnelle)
 - Recherche de bâtiments moins énergivores.
- Sensibilisation « Eco gestes » : sensibiliser et responsabiliser l'ensemble des équipes sur la consommation d'électricité : extinction des équipements et matériels non utilisés systématiquement en quittant son poste, des lumières des plateaux en fin de journée.
- Regroupement physique des activités réalisées en HNO
- Ampoules led
- Postes informatiques (Intel Nuc) certifiés Energy Star et écrans ultra basse consommation

2024

- **France** : travaux d'individualisation des interrupteurs (allumage par bureau en remplacement d'un allumage par zone).
- **Afrique** : étude de faisabilité pour regroupement des productions du week-end sur un seul pays (si production sur 2 pays, alternance des ouvertures le week-end).

Actions menées pour amoindrir notre empreinte carbone



Mutualisation des équipements

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

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*

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

Virtualisation des serveurs

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

Réduction du matériel, des locaux, des climatisations, des arrivées « énergie » et « opérateurs », de la maintenance et renforcement de la sécurité

Informatique & numérique

- Mise en œuvre d'une procédure d'inventaire par site de production (optimisation de la gestion de stocks IT / réduction des achats, des transferts de matériel)
- rationalisation des volumes logiciel par automatisation des process entrée / sortie des salariés
- réduction de la taille des boites mails de 1Tb à 2Gb pour 471 boites mail (ensemble des boites mail administratif / management / support)
- Matériel et équipement informatique sélectionnés pour leur longévité
- Règles internes : limitation du stockage numériques aux stricts besoins et bonnes pratiques pour l'envoi et le stockage de mails.



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,
 - des procédures internes, évaluations des contrôles de connaissance,
- Limitation des impressions au strict nécessaire : RH (bulletins de salaire, courriers personnels), et courriers administratifs
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)



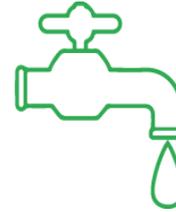
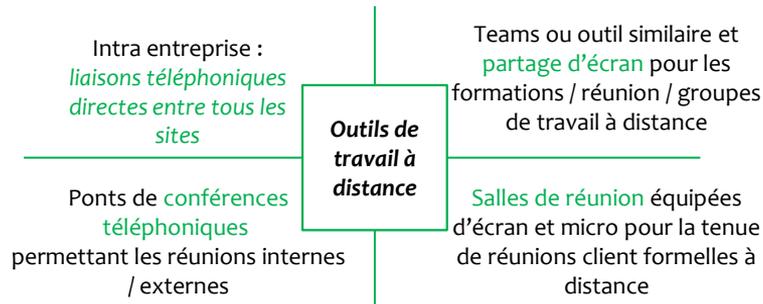


Limitation des transports

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.



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
- Recherche de fuites

Alimentation par forage

Au Togo : nouveau bâtiment alimenté en eau par forage, indépendant de l'eau de réseau

2024

Politique de transports

mise en place d'une Politique de transports précisant les conditions de déplacements des collaborateurs et prestataires / fournisseurs, axée sur la moindre empreinte carbone.



Allongement de la durée de vie des matériels & équipement

Intégration d'équipes internes Maintenance (Bénin et Togo) chargées de l'entretien et la réparation des locaux et équipements : allongement de la durée de vie des matériels et équipements / allègement des achats produits et réparation

Parc informatique & équipement

L'évolution rapide de la technologie nous amène à renouveler notre parc informatique régulièrement afin de préserver ou améliorer nos performances. L'entreprise a fait alors le choix de faire bénéficier ses collaborateurs d'un matériel qui reste performant pour un usage domestique : il est 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

Recherche d'un prestataire par pays pour une évacuation de nos déchets notamment informatiques, capables de réaliser un tri et un recyclage.

2024

Mise en place de poubelles de tri sélectif à l'entrée de nos bâtiments



Critères prioritaires d'achats durables



Priorisation des achats locaux *

systematiquement 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 meubles <i>tables, bureaux, armoires</i>, réalisé en bois local par des artisans locaux casques audio conformes aux Directives européennes
<i>Produits ecolabélisés</i>	Fabrication durable / matériau / limitation des matières dangereuses	<ul style="list-style-type: none"> postes de travail (Intel Nuc) certifiés Energy Star Vitrophanes exemptes de PVC, COV, solvant
<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"> meubles <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 2022



Résumé et comparatif 2023 / 2021 (année de référence)

Comparatif
2023/2021

2021

Extrait du bilan
GES 2023
Vipp Interstis
En tCO₂eq

- 12 %
au global

hausse de la
consommation
d'énergie mais
baisse importante
des Scopes 1 et 3

	France	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo	GRUPE		GRUPE
SCOPE 1 (émissions directes et amont des combustibles)	-	307,59	84,10	1,73	26,66	420,08	-31%	605,7
1 - Émissions directes des sources fixes de combustibles	-	22,17	13,34	0,00	0,00	35,51	2%	34,9
4 - Émissions directes fugitives	-	285,43	70,75	1,73	26,66	384,57	-33%	570,8
SCOPE 2 (émission directes - énergie)	0,34	593,52	47,88	0,12	36,67	678,54	30%	522,3
6 - Électricité	0,34	593,52	47,88	0,12	36,67	678,54	30%	522,3
SCOPE 3 (émissions indirectes - autres)	86,54	1 782,48	393,64	48,69	717,76	3 029,11	-15%	2 512,6
9 - Achats de produits ou services	66,83	680,07	168,38	8,90	435,49	1 359,66	-19%	1 671,9
10 - Immobilisation	10,78	335,25	115,83	24,38	139,59	625,82	-14%	726,8
12 - Transport de marchandise amont	0,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,11	-100%	26,8
13 - Déplacements professionnels	8,32	78,28	1,30	9,62	11,36	108,88	52%	71,4
15 - Actifs en leasing amont	0,11	10,70	4,89	0,18	2,11	17,99	68%	10,7
23 - Déplacement domicile travail	0,38	678,18	103,24	5,61	129,21	916,64	-12%	4,992
Total général	86,88	2 683,60	525,61	50,54	781,10	4 127,73	-12%	3 640,6



Focus Scope 2 – Électricité & consommation globale d'énergie

Analyse consommation globale d'énergie

Consommation totale d'énergie 2023	Électricité (kWh)	Fioul (litres) du Scope 1	Fioul en kWh (10,74)	Total énergie 2023 kWh
France	6 025			6 025
Bénin	824 333	6 821	73 258	897 591
Cameroun	231 300	4 106	44 098	275 398
Rwanda	17 550			17 550
Togo	188 076			188 076
TOTAL	1 267 284	10 927	117 356	1 384 640

Principaux facteurs de consommation d'énergie :

- Une activité 100 % connectée : un matériel allumé en continu pendant les heures d'activité et une charge nocturne pour assurer la continuité des liaisons et sauvegarde,
- Des pays de plus en plus fortement impactés par la chaleur induisant un fort besoin de climatisation.
- La forte hausse de consommation d'énergie est principalement liée à l'élargissement des plages horaires d'ouverture des climatiseurs du fait des fortes chaleurs.

Tableau comparatif des consommations kWh 2020 / 2021 / 2022 ramenées au nb de collaborateurs moyen annuel

	2021			2022			2023			Variation à 1 an kWh / coll 2022-2023	Variation à 2 ans kWh / coll 2021-2023
	Total kWh	nb coll	kWh / coll	Total kWh	nb coll	kWh / coll	Total kWh	nb coll	kWh / coll		
France	13 355	11	1 214	7 677	10,5	731	6 025	11	548	-25%	-55%
Bénin	629 139	1 095	575	705 223	906	778	897 591	1079	832	7%	45%
Cameroun	430 564	1 047	411	420 040	893	470	275 398	482	571	21%	39%
Rwanda	27 339	21	1 302	20 595	27	763	17 550	18	975	28%	-25%
Togo	249 929	149	1 677	190 880	216	884	188 076	208	904	2%	-46%
GROUPE	1 350 326	2 323	581	1 344 415	2 053,5	655	1 384 640	1 798	770	+18%	+33%

Évolution de nos Bilans GES –2021 (année de référence) / 2023



Plusieurs approches ont été déployées pour une baisse plus marquée dès 2024 : les infrastructures des sites en croissance (Bénin, Rwanda et Togo), ont été dimensionnées pour absorber la hausse des effectifs prévisionnelle.

Répartition de notre empreinte carbone par pays

tCO2eq	France	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo	GROUPE
2021	122,92	2 616,38	1 345,32	120,9	468,63	4 674,15
2022	117,42	2 216,21	1 098,79	50,58	541,5	4 024,50
2023	86,88	2 683,60	525,61	50,54	781,10	4 127,73
Évolution 21/23	-29%	3%	-61%	-58%	67%	-12%

Répartition de notre empreinte carbone par collaborateur

tCO2eq	France	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo	GROUPE
2021	11,17	2,39	1,28	5,76	3,15	2,01
2022	11,18	2,45	1,23	1,87	2,51	1,96
2023	7,90	2,49	1,09	2,81	3,76	2,30
Évolution 21/23	-29%	4%	-15%	-51%	19%	+14%

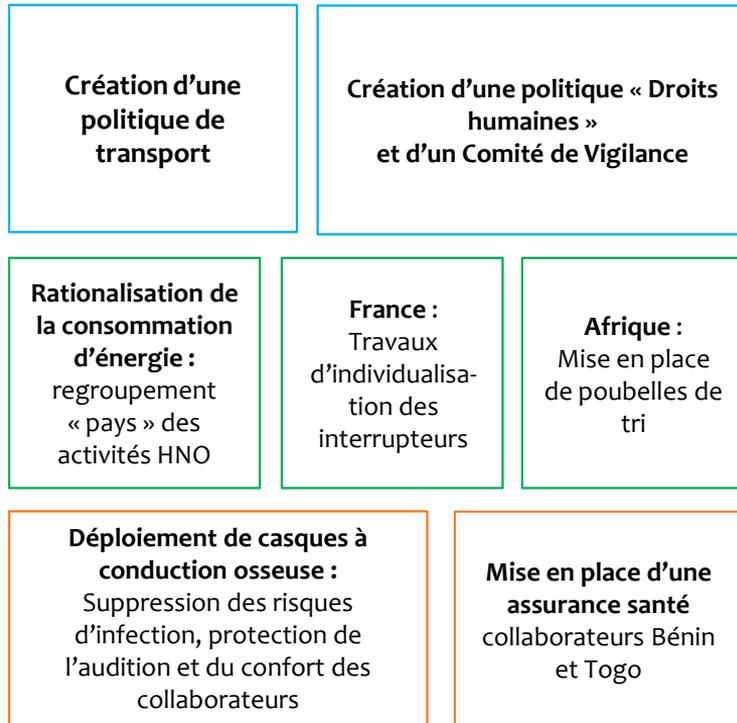
Répartition de notre empreinte carbone par k€ facturés

tCO2eq	France	Bénin	Cameroun	Rwanda	Togo	GROUPE
2021		0,206	0,129	0,573	0,398	0,185
2022		0,194	0,124	0,846	0,252	0,173
2023		0,183	0,127	0,688	0,140	0,165
Évolution 21/23		-11%	-2%	20%	-65%	-11%

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 l'empreinte France entre les 4 pays de production.



Nos actions prioritaires 2024



2021 à 2027

Poursuivre nos actions de réduction de notre empreinte carbone

Cible :
Viser une réduction de 20 % de 2021 à 2027



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