

Code De Conduite Des Fournisseurs

2025

Code De Conduite Des Fournisseurs De TTEC

Le présent Code de conduite des fournisseurs de TTEC (« Code ») établit des normes pour les membres de la chaîne d'approvisionnement mondiale de TTEC afin de s'assurer que nos relations d'affaires sont conformes à nos valeurs, à nos politiques et aux lois et règlements applicables.

Le présent Code s'applique à toute entité ou personne qui fournit des biens, des services ou des ressources à TTEC, à ses sociétés affiliées, à ses filiales ou à ses sous-traitants, y compris les vendeurs, les entrepreneurs, les fabricants, les distributeurs, les consultants ou tout autre partenaire commercial qui contribue à nos activités par le biais du processus de la chaîne d'approvisionnement (collectivement dénommés « fournisseurs »), partout dans le monde.

TTEC aspire à travailler avec des fournisseurs qui partagent ses normes éthiques et adhèrent à ses valeurs fondamentales en matière de conduite des affaires.¹

Éthique Et Intégrité

TTEC attend de ses fournisseurs qu'ils fassent preuve d'honnêteté et d'intégrité dans la conduite de leurs affaires et dans leurs pratiques de gouvernance d'entreprise.

Conflits d'intérêts : Les fournisseurs éviteront tout conflit d'intérêts réel ou apparent dans le cadre de leur travail avec TTEC et divulgueront sans délai toute relation personnelle, familiale ou professionnelle connue avec des employés de TTEC. Les fournisseurs soutiendront les mesures prises par TTEC pour remédier à tout conflit réel ou apparent.

Pots-de-vin et corruption : La politique de TTEC et les lois mondiales de lutte contre la corruption interdisent les paiements illégaux ou le transfert de valeur, ainsi que les actes encourageant les paiements illégaux et le transfert de valeur, directement ou par le biais d'intermédiaires, dans le but d'obtenir ou de conserver un marché, ou d'influencer une décision commerciale. Les fournisseurs ne proposeront ni n'accepteront aucune forme de corruption, d'extorsion ou de détournement de fonds, en leur nom ou au nom de TTEC. En outre, les fournisseurs n'effectueront pas de paiements illégaux et ne donneront pas, n'offriront pas, ne promettent pas de donner ou n'autoriseront pas l'offre, directement ou indirectement, de quoi que ce soit de valeur à des tiers, y compris des représentants du gouvernement ou de tout parti politique, afin d'influencer une décision commerciale ou d'obtenir un avantage inapproprié à leur profit ou au profit de TTEC. Les fournisseurs mettront en œuvre des procédures de contrôle, de formation et d'application afin de garantir le respect permanent de toutes les lois anti-corruption et du présent code.

Aux fins du présent code, le terme « fonctionnaires » comprend les employés des agences gouvernementales, des entités quasi-gouvernementales, des sociétés détenues ou contrôlées par les gouvernements, des entreprises du secteur public, des départements et autres institutions publiques.

1 VALEURS TTEC :	Être leader jour après jour Chercher d'abord à comprendre	Agir correctement Agir dans l'unité	Tendre vers l'incroyable Vivre la vie avec passion
-------------------------	--	--	---

Cadeaux : Les fournisseurs ne doivent pas offrir, solliciter ou accepter de cadeaux, de divertissements, de faveurs, de prêts, de gratifications, de récompenses ou de tout autre objet de valeur susceptible d'influencer ou de sembler influencer le jugement ou la conduite du fournisseur en ce qui concerne ses obligations à l'égard de TTEC. Les fournisseurs maintiendront des pratiques en matière de cadeaux et de divertissements conformes aux normes raisonnables en vigueur dans leurs communautés d'affaires et leurs zones géographiques d'activité, et éviteront les cadeaux somptueux ou excessifs, les divertissements et autres marques de courtoisie commerciale inappropriées. Il est interdit d'échanger des cadeaux et des marques de courtoisie entre TTEC et un fournisseur (ou un fournisseur potentiel) dans le cadre d'un appel d'offres, d'une demande de proposition, d'un processus d'établissement de devis, d'une évaluation des fournisseurs ou d'une négociation de contrat.

Lobbyisme Et Activités Politiques : Les fournisseurs de TTEC ne s'engageront pas dans des activités de lobbyisme auprès de représentants du gouvernement (ou des activités ressemblant à du lobbyisme) au nom de TTEC sans que TTEC en ait été informé et l'ait approuvé, et uniquement selon les instructions de TTEC. Il incombe aux fournisseurs de déterminer si leurs interactions avec les entités gouvernementales et autres activités de lobbyisme sont conformes aux lois régissant ces activités.

Approvisionnement Dans Le Secteur Public : Des activités qui peuvent être appropriées dans le cadre de relations avec des clients du secteur non public peuvent être inappropriées, voire illégales, dans le cadre de relations avec des agences gouvernementales, des entités quasi-gouvernementales, des entités détenues ou contrôlées par l'État et des entités soumises aux règles de passation des marchés publics. Les fournisseurs qui soutiennent les activités de TTEC dans le secteur public doivent se conformer à l'ensemble des lois, règles, réglementations en matière de passation de marchés et clauses contractuelles pertinentes, conformément aux instructions de TTEC.

Livres Et Registres : Les fournisseurs tiendront leurs registres commerciaux conformément aux lois et réglementations applicables afin de refléter fidèlement leurs activités. Lorsqu'ils travaillent avec TTEC, les fournisseurs n'ont pas le droit de se livrer à des pratiques comptables fausses ou trompeuses. Les fournisseurs veilleront à ce que tous les documents commerciaux pertinents soient conservés pendant la période requise par la loi. Les frais de voyage engagés par les fournisseurs dans le cadre des activités de TTEC doivent être conformes à toutes les lois et à tous les accords contractuels, y compris les politiques applicables.

Facturation : Les fournisseurs facturent les biens et les services avec précision, conformément aux accords TTEC pertinents, et prennent des mesures appropriées et raisonnables pour garantir l'exactitude et l'intégrité de leurs pratiques de facturation. Les fournisseurs mettent en place des contrôles appropriés afin d'éviter de présenter des factures inexactes et de porter des mentions fausses ou trompeuses sur les factures ou les demandes de paiement.

Actifs et propriété intellectuelle : Les fournisseurs doivent respecter les droits de propriété intellectuelle (PI) de TTEC et de tout tiers, et ne doivent pas utiliser de matériel contrefait ou enfreignant ces droits dans les biens ou services qu'ils fournissent à TTEC. Les fournisseurs doivent s'assurer que les actifs, les ressources et la propriété intellectuelle de TTEC, ainsi que ceux de tiers, sont utilisés de manière légale, éthique et respectueuse, conformément aux lois et réglementations en vigueur à l'échelle mondiale. Les fournisseurs ne peuvent utiliser le nom et le logo de TTEC que s'ils ont obtenu une autorisation écrite de TTEC.

Relations Avec Les Médias Et Les Investisseurs : Sauf autorisation expresse, les fournisseurs ne sont pas autorisés à s'exprimer publiquement au nom de TTEC. Les fournisseurs doivent obtenir l'autorisation écrite de TTEC pour citer TTEC comme référence client ou comme témoignage.

Protection Et Sécurité Des Données : Les fournisseurs travaillant avec TTEC doivent se conformer aux lois, réglementations et meilleures pratiques du secteur en matière de traitement des informations personnelles, y compris le transfert et le traitement d'informations personnellement identifiables, ainsi qu'aux exigences contractuelles en matière de protection de la vie privée et de sécurité des informations. Les fournisseurs doivent disposer de contrôles appropriés pour mettre en place des mesures adéquates de protection des données, notamment en matière de confidentialité, de sécurité et de protection des informations sensibles.



Contrôles Commerciaux : Les fournisseurs se conforment à l'ensemble des lois et réglementations commerciales applicables, y compris les lois et réglementations relatives au contrôle des exportations des États-Unis et des autres pays dans lesquels TTEC exerce ses activités, qui régissent l'importation, l'exportation et la réexportation des biens et services fournis à TTEC. Les fournisseurs doivent s'assurer qu'ils ne font pas l'objet d'embargos ou d'autres restrictions commerciales similaires promulgués par les États-Unis, l'Union européenne, les Nations unies ou d'autres pays dans lesquels TTEC exerce ses activités. TTEC ne fait pas affaire avec des entités ou des parties figurant sur les listes d'entités interdites dans les pays où TTEC exerce ses activités et attend de ses fournisseurs qu'ils fassent de même. Les fournisseurs doivent s'assurer que les informations téléchargées, transférées, exportées ou utilisées de toute autre manière dans le cadre de la fourniture de biens ou de services à TTEC ne font l'objet d'aucune restriction en vertu des lois ou réglementations commerciales en vigueur.

Concurrence Loyale Et Antitrust : Les fournisseurs respectent les lois et réglementations applicables en matière de concurrence et d'ententes.

Délit D'initié : TTEC s'associe aux fournisseurs pour atteindre les objectifs et obligations communs et, ce faisant, peut partager des informations confidentielles. Les lois sur les délits d'initiés et la politique de TTEC interdisent aux fournisseurs d'utiliser des informations matérielles non publiques obtenues dans le cadre de leur travail pour négocier ou conseiller à d'autres personnes de négocier des titres de TTEC, de ses clients ou d'autres parties.

Pratiques Publicitaires Et Commerciales : Les fournisseurs doivent respecter les principes d'intégrité et de transparence qui prévalent dans leurs activités de marketing et de vente. Il s'agit notamment d'éviter toute pratique trompeuse, de représenter fidèlement les produits et les services et de s'abstenir de faire des déclarations déloyales ou fausses sur les offres des concurrents.

Intelligence Artificielle (IA) : Lorsqu'ils utilisent l'intelligence artificielle (IA) au service de TTEC, les fournisseurs doivent assurer une surveillance appropriée des outils d'IA et répondre de manière proactive aux problèmes afin de s'assurer que leur utilisation est éthique, responsable et conforme aux réglementations en vigueur. Les fournisseurs adoptent les meilleures pratiques pertinentes pour répondre aux préoccupations éthiques, promouvoir la transparence, atténuer les préjugés et protéger la vie privée, la propriété intellectuelle et les informations exclusives.

Prévention de la contrefaçon : Les fournisseurs ne doivent jamais utiliser de produits contrefaits ni de composants contrefaits dans les produits fournis à TTEC. TTEC s'attend à ce que les fournisseurs minimisent le risque d'introduction de matériaux contrefaits dans les produits livrables en s'approvisionnant uniquement auprès du fabricant original ou de ses partenaires autorisés réputés.

Santé Et Sécurité

TTEC attend de ses fournisseurs qu'ils maintiennent un environnement de travail sain et sûr.

Sécurité Sur Le Lieu De Travail : Les fournisseurs doivent se conformer aux lois et réglementations applicables en matière de santé et de sécurité et prendre les mesures appropriées pour prévenir les blessures sur le lieu de travail et atténuer les risques.

Préparation Aux Situations D'urgence : Les fournisseurs doivent mettre en place des plans d'intervention pour les situations d'urgence qui donnent la priorité à la sécurité des employés et de la communauté, à la protection de l'environnement et à la continuité de l'activité, le cas échéant.

Maladies Transmissibles : Les fournisseurs doivent se conformer aux lois et réglementations locales en vigueur concernant les mesures de protection contre la transmission des maladies transmissibles. Les fournisseurs utilisant les installations de TTEC doivent également se conformer à toutes les exigences spécifiées par l'installation de TTEC.



Travail Et Droits De La Personne

TTEC attend de ses fournisseurs qu'ils partagent son engagement à maintenir un environnement de travail respectueux et digne.

L'esclavage Moderne : Les fournisseurs de TTEC s'engagent à ne pas tolérer les pratiques commerciales qui soutiennent, encouragent ou autorisent l'esclavage et la traite des êtres humains sous quelque forme que ce soit. Tout travail effectué par les employés des fournisseurs doit être impératif ; les employés des fournisseurs peuvent mettre fin à leur emploi à tout moment. Les politiques des fournisseurs doivent impérativement interdire toute forme d'esclavage ou toute autre forme de travail obligatoire, y compris le trafic d'esclaves, que ce soit directement ou au sein de leur chaîne d'approvisionnement. Sauf si la loi l'exige, les fournisseurs ne retiendront pas ou ne restreindront pas l'accès d'un employé à son passeport original ou à d'autres documents d'identification, d'immigration, de permis de travail ou de voyage délivrés par le gouvernement.

Frais Et Pénalités Liés À L'emploi : Les fournisseurs ne peuvent pas exiger des employés qu'ils paient des frais de recrutement ou d'emploi comme condition de leur emploi, que ce soit directement ou par l'intermédiaire de tiers.

Travail Des Enfants : Les fournisseurs ne recourront pas au travail des enfants. Aux fins du présent code, on entend par « enfant » toute personne âgée de moins de 15 ans ou, s'il est plus élevé, l'âge légal de l'emploi dans la juridiction concernée.

Salaires Et Heures De Travail : Les fournisseurs respecteront les lois et réglementations applicables en matière de salaires et d'heures de travail, notamment en ce qui concerne le respect des délais et de l'exactitude des salaires, les heures de travail, les jours de repos et les exigences en matière de salaire minimum. Les fournisseurs ne peuvent pas utiliser les retenues salariales comme mesure disciplinaire, sauf en cas de fraude, sur ordre d'un organisme de réglementation ou lorsque la loi l'exige.

Non-discrimination : Les fournisseurs fourniront des lieux de travail exempts de discrimination illégale. Les fournisseurs ne pratiqueront pas de discrimination illégale dans les décisions relatives à l'emploi, y compris la sélection, l'embauche, la rémunération, la promotion, la discipline ou le licenciement, sur la base de l'âge, de l'ascendance, de la caste, de la couleur, de l'origine ethnique, du sexe (y compris la grossesse, l'accouchement ou les conditions médicales connexes), de l'identité ou de l'expression de genre, de l'orientation sexuelle, de l'information génétique, de l'état civil, de la condition médicale, du handicap mental ou physique, de l'origine nationale, du statut protégé en matière de soins familiaux ou de congés médicaux, de la race, de la religion (y compris les croyances et les pratiques ou leur absence), de l'affiliation politique, du statut de militaire ou d'ancien combattant, ou de toute autre considération protégée ou exigée par la loi applicable.

Harcèlement Et Abus : Les fournisseurs s'emploieront activement à promouvoir un lieu de travail exempt de harcèlement, de harcèlement sexuel et d'autres comportements abusifs ou traitements inhumains.

Impact Et Durabilité

TTEC attend de ses fournisseurs qu'ils partagent son objectif d'apporter une contribution positive à nos communautés et de préserver les ressources naturelles de notre planète.

Conformité Environnementale : Les fournisseurs doivent se conformer aux lois et réglementations applicables en matière de protection de l'environnement et conserver les permis ou enregistrements requis.

Pratiques Durables : Les fournisseurs doivent équilibrer leur impact sur l'environnement en réduisant les déchets, en utilisant efficacement l'énergie et l'eau et en mettant en place des programmes de réutilisation, de réduction et de recyclage dans la mesure du possible.

Impact Sur La Communauté : TTEC encourage ses fournisseurs à partager son engagement envers la communauté en s'engageant de manière positive auprès des populations défavorisées.

Approvisionnement En Matériaux Responsables : Les fournisseurs doivent faire preuve de diligence raisonnable en ce qui concerne la source et la chaîne de contrôle des matériaux pertinents dans leur chaîne d'approvisionnement afin d'éviter que des minerais de conflit provenant de régions à haut risque ne soient utilisés dans la fabrication de biens servant à approvisionner TTEC.

Conformité

Les fournisseurs sont tenus de comprendre et de respecter ce Code et de traiter les cas de non-conformité en temps opportun, notamment en informant TTEC de leur survenance. TTEC se réserve le droit de modifier ou d'amender le présent Code et en informera les Fournisseurs avec un préavis raisonnable.

Diligence Raisonnable : TTEC peut, dans la mesure où la loi l'y autorise, procéder à une vérification préalable des antécédents des fournisseurs avant de s'engager dans un accord commercial. Le fait de ne pas coopérer et de ne pas se soumettre à ces contrôles peut entraîner la rupture de la relation commerciale avec TTEC.

Coopération Et Droit D'audit : TTEC se réserve le droit d'évaluer la conformité au présent Code. Les fournisseurs sont tenus de coopérer à toute demande d'information raisonnable initiée par TTEC pour vérifier la conformité. Le présent code est incorporé par référence dans tous les contrats de fourniture de TTEC. Le fait qu'un fournisseur ne respecte pas matériellement le présent code ou ne corrige pas une non-conformité matérielle après en avoir pris connaissance peut entraîner la résiliation immédiate du contrat pour cause d'infraction.

Formation : Les fournisseurs doivent s'assurer que les employés reçoivent une formation et que cette formation comprend les principes pertinents énoncés dans le présent code.

Représailles : Les fournisseurs doivent impérativement s'abstenir de toute forme de représailles à l'encontre de toute personne qui, de bonne foi, signale au fournisseur, à TTEC ou à un organisme de réglementation une violation réelle ou potentielle du présent Code ou tout autre comportement illégal ou contraire à l'éthique.

Rapport : Les fournisseurs doivent signaler sans délai toute préoccupation découlant de leur relation avec TTEC ou ses employés, y compris toute violation présumée du présent Code, en envoyant un courriel à ethics@ttec.com ou via la ligne d'assistance We Hear You (WHY) de TTEC à l'adresse <https://www.ttecwehearyou.com>. TTEC examinera et répondra à tous les rapports et enquêtera sur les allégations de mauvaise conduite. Les questions relatives à ce code peuvent être adressées à ethics@ttec.com.





100 Congress Avenue
Suite 1425
Austin, Texas 78701
ttec.com

©2025 TTEC Holdings, Inc. All rights reserved.