



VIVETIC GROUP POLITIQUE RSE

vivetic
GROUP

vivetic

VIVETIC GROUP a laissé sa marque dans le domaine de l'externalisation, en France et dans l'Océan Indien, en accompagnant de nombreuses entreprises depuis plusieurs décennies dans l'optimisation de leurs processus métiers (BPO) et la gestion de leur relation client.

Consciente des impacts générés par ses activités, VIVETIC GROUP désire porter son engagement dans une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) en contribuant aux enjeux du Développement Durable.

Cette démarche se traduit notamment par une adhésion, depuis plusieurs années, au Global Compact des Nations Unies, conjuguée à des évaluations régulières de notre système RSE suivant le modèle des labels reconnus à l'international.

Dans ce cadre, VIVETIC GROUP intègre la Responsabilité Sociétale des Entreprises au cœur de son organisation et dans ses interactions avec ses différentes parties prenantes.

A travers les questions centrales énoncées par les différents référentiels et normes internationales, entre autres le Global Compact et l'ISO 26 000, VIVETIC GROUP a identifié les principes fondamentaux sur lesquels reposent sa stratégie.

Une gouvernance impliquée et transparente :

La démarche RSE est portée au plus haut niveau de l'entreprise. Les actions et décisions en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise sont validées par la Direction qui porte des engagements forts et soutient les initiatives pour une réussite maximisée.

Respect des droits de l'Homme en mettant l'humain au cœur de nos préoccupations :

VIVETIC GROUP s'engage, conformément à ses obligations légales, à respecter et à promouvoir les droits fondamentaux issus de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, du Code de Travail de ses pays d'implantation et de l'Organisation Internationale du Travail.

Conformité des conditions de travail des collaborateurs :

Toutes les mesures nécessaires sont mises en œuvre pour des conditions de travail optimales pour l'ensemble des salariés, en s'appuyant sur le principe de l'égalité professionnelle, sous toutes ses formes et sans discrimination.

VIVETIC GROUP s'engage à assurer un dialogue social actif avec les instances représentatives du personnel, dans le respect de l'indépendance et du pluralisme syndicaux.

Responsabilité environnementale :

VIVETIC GROUP s'engage sur des dispositifs permettant de réduire l'impact de ses activités sur l'environnement et de maîtriser ses consommations d'énergies. Cela se traduit notamment par :

- La réduction de son empreinte carbone ;
- La compensation de ses dépenses carbone ;
- La sensibilisation à l'utilisation durable des ressources, en surveillant sa consommation en énergie.

Lutte contre toutes formes de corruption :

VIVETIC GROUP s'engage à agir pour éviter toutes formes de corruption et de concurrences déloyales au sein de son organisation et dans ses échanges externes.

Encadrées par une politique anti-corruption et une charte de déontologie, les mesures contre la corruption initiées par VIVETIC GROUP sont basées notamment sur la sensibilisation des collaborateurs au respect des valeurs éthiques prônées par l'entreprise et sur des contrôles des flux financiers.



Loyauté des pratiques et protection des consommateurs :

Ayant vocation à traiter des données de clients consommateurs, VIVETIC GROUP attache une importance primordiale à la sécurité de l'information et à la protection des données.

Les mesures nécessaires, au travers notamment de veilles et par la mise en place de procédures internes, sont prises pour prévenir les atteintes à la vie privée de clients et toute infraction aux réglementations en vigueur, en particulier celles en lien avec les activités de l'entreprise (code de la consommation, RGPD, ...).

Développement de la communauté locale :

VIVETIC GROUP privilégie l'implication auprès des communautés en s'engageant à agir en faveur du développement durable, de la cohésion sociale et de la solidarité, en soutenant des actions pilotées par des associations et en mettant en place des partenariats locaux.

Satisfaction de tous les clients :

VIVETIC GROUP s'appuie sur un système de management de la qualité pour maîtriser ses processus et donner satisfaction à ses clients. Dans cette dynamique, les normes ISO 9001 – Management de la qualité – ISO 18925-1 Centre de Contacts Client – guident VIVETIC GROUP dans la prise en compte des intérêts de toutes les parties prenantes, suivant une démarche d'amélioration continue.

Responsabilité des achats :

La politique de VIVETIC GROUP en termes d'achats responsables a pour vocation d'assurer des relations commerciales éthiques et durables avec ses prestataires et ses sous-traitants, dans le respect des réglementations applicables et des engagements de l'entreprise en matière de RSE.

Des veilles et des évaluations des risques fournisseurs, prenant en compte le respect des principes piliers de la RSE, sont effectuées deux fois par an. En fonction de leur niveau de criticité, les risques identifiés font l'objet d'actions visant à les atténuer et/ou à les supprimer.

Souhaitant fédérer et travailler en harmonie avec ses prestataires, VIVETIC GROUP leur partage notamment sa Charte Fournisseurs, afin de s'assurer de leur implication dans le développement durable.

Noëlle Costa-Nivaggioni
CEO





vivetic