



CHARTE ETHIQUE PROFESSIONNELLE

IBSS – Integrated Business Support Services

Table des matières

<i>Nos valeurs</i>	2
<i>Nos engagements & responsabilités</i>	3
<i>Cadre de référence</i>	3
<i>Connaissance du cadre légal</i>	3
<i>Être conforme ou dépasser les standards réglementaires</i>	3
<i>La conduite de nos affaires</i>	4
<i>Respect des personnes</i>	4
<i>Respect de l'environnement</i>	4
<i>Politique générale de sûreté</i>	4
<i>Règles du commerce</i>	6
<i>Protection des biens et des données</i>	8
<i>Nos collaborateurs</i>	10
<i>Nos clients</i>	13
<i>Nos fournisseurs et prestataires</i>	14
<i>Modalités de mise en œuvre</i>	15
<i>Diffusion de la charte</i>	15
<i>Remontée d'informations</i>	15

Nos valeurs

Nos valeurs s'incarnent chaque jour dans nos comportements et nos relations avec l'ensemble de nos parties prenantes. Elles guident notre système managérial, nos actions et donnent du sens à nos efforts. Elles demeureront immuables malgré l'évolution de notre temps.

Nous avons le devoir de connaître ces valeurs qui sont au fondement de l'identité de notre société, de nous les approprier, de les transmettre, de les partager et de les faire respecter par l'ensemble des collaborateurs.

L'exemplarité de chacun est essentielle pour donner vie et force à ces valeurs.

L'ensemble de nos valeurs au cœur de notre code de conduite.

LE SERVICE EST UNE CULTURE

En associant plusieurs prestations de service réalisées par nos propres équipes, nous offrons une solution intégrée efficace et compétitive qui répond aux exigences économiques du marché : Business Process Outsourcing. Pour nos clients, cela représente la garantie d'une expérience solide aussi bien dans le pilotage de services que dans leur management opérationnel, avec à la clé, des services de qualité synonymes de performance.

Le service est plus qu'une prestation, c'est un savoir-faire.

LA RIGUEUR EST UNE DEVISE

L'excellence du service nécessite rigueur et efficacité ; nous développons alors, des processus performants afin de fournir des services conformes aux attentes de nos clients.

Nous nous inscrivons donc, dans une dynamique de création de valeur et de richesse, pouvant profiter, de façon pérenne, au plus grand nombre.

L'HONNÊTÉTÉ EST UN PRINCIPE

La conduite de nos affaires est basée sur l'honnêteté, l'intégrité et la transparence dans le but de pérenniser notre relationnel avec nos collaborateurs, nos partenaires, les organismes et institutions avec lesquels nous travaillons au quotidien.

LE RESPECT EST UN ENGAGEMENT

Nous sommes attentifs à l'environnement de travail dans lequel nous évoluons, et sommes principalement orientés vers l'autre. Nous considérons l'être humain comme une richesse précieuse dont nous prenons soin et que nous respectons. La conduite de nos affaires est basée sur l'honnêteté, l'intégrité et la transparence dans le but de pérenniser notre relationnel avec nos collaborateurs, nos partenaires, les organismes et institutions avec lesquels nous travaillons au quotidien.

L'INNOVATION EST UN ETAT D'ESPRIT

Attentifs aux problématiques métiers, nos collaborateurs et partenaires nous permettent de faire évoluer le panel de nos services en y intégrant pleinement l'innovation.

Pour chacun de nos métiers, des outils ont été conçus et développés en interne pour assurer une prestation de services de qualité.

Nos valeurs procurent un fort sentiment d'appartenance et sont notre pilier. Elles constituent les fondamentaux de notre approche commune en matière de procédure et de performance. – le sens aigu du service qui fait la réputation de notre entreprise.

Nos engagements & responsabilités

Cadre de référence

Connaissance du cadre légal

Les dirigeants de l'entreprise IBSS ainsi que l'ensemble des collaborateurs, s'engagent à réaliser leur travail de façon honnête et éthique. Nous travaillons constamment à l'amélioration de la qualité de nos services, de nos produits ainsi que de nos outils de gestion afin de bâtir une réputation basée sur le respect, la responsabilité, l'intégrité, la confiance, la justice et le bon sens des affaires.

Aucune conduite illégale ou immorale n'est tolérée au sein de notre entreprise. A aucun moment IBSS ne lésinera sur ses principes pour quelque intérêt que ce soit. Notre intégrité morale est la somme des valeurs de chacun des hommes et femmes qui travaillent à IBSS.

De ce fait, les dirigeants d'IBSS s'engagent à maîtriser la législation en vigueur et à suivre ses évolutions.

— Le respect des lois est un cadre incontournable. — Il est de la responsabilité de chacun de connaître l'environnement légal dans lequel il exerce ses fonctions. — Le cadre juridique est quelquefois complexe et peut générer de nombreuses interrogations qu'il ne faut jamais laisser sans réponse. — Partager ses questions, échanger avec des collègues, interroger le responsable juridique font partie des réflexes essentiels du manager.

Être conforme ou dépasser les standards réglementaires

Les lois encadrant l'action et le comportement des entreprises ont pour objectif d'assurer la protection de ceux qui lui font confiance (partenaires, fournisseurs et sous-traitants, employés et société civile dans son ensemble). De plus, elles permettent l'accès à un meilleur service ou produit, avec un rapport qualité/prix optimal et dans les meilleures conditions de sécurité pour le client.

La conduite de nos affaires

Soucieuse du cadre légal qui régit son environnement économique, IBSS a mis en place des lignes directives permettant de jalonner la conduite de ses opérations et affaires. Le déploiement de procédures liées aux politiques de la protection des personnes, des règles de commerce et de la gestion administrative, est un liant essentiel à l'engagement éthique global de l'entreprise.

Respect des personnes

Les lois régissant nos activités permettent un développement et une croissance durable. Nous sommes convaincus qu'elles favorisent une concurrence loyale et poussent l'ensemble des entrepreneurs à une gestion rigoureuse et transparente tout en mettant la sécurité et le respect de la personne au centre de nos préoccupations.

Pour nous, le respect des lois est synonyme de respect de nos clients, nos collaborateurs et de nos partenaires.

Respect de l'environnement

Le secteur de l'environnement connaît actuellement des mutations à travers notamment le renforcement du cadre institutionnel et juridique, et l'instauration de différents programmes environnementaux.

Conscients de ces évolutions réglementaires et de l'impact de nos actions sur notre environnement nous nous inscrivons dans une démarche de protection environnementale, inscrite dans notre code de conduite.

Politique générale de sûreté

Notre société a pour souci constant de créer un environnement de travail sain et sécuritaire. De ce fait, il est important que des politiques et procédures soient développées pour assurer des conditions de travail adéquates, en protégeant les employés et les installations.

.....
IBSS S'engage à : – Mettre en place des procédures HSE – Diffuser, informer et former l'ensemble des collaborateurs sur les normes de sécurité et à les faire respecter
.....

Politique anti discrimination

Notre politique de recrutement est basée sur le respect des principes d'égalité. Nous sommes résolus à respecter la loi sur l'égalité des chances de l'emploi ainsi que toutes les lois régissant les conditions de travail. Notre souci premier est de créer un environnement de travail sans discrimination quelconque (âge, sexe, handicaps,...). Notre entreprise s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour pallier les handicaps physiques ou mentaux des candidats qualifiés dans la mesure du possible et du raisonnable.

Comportements proscrits

Travail forcé

Le travail forcé est défini comme un travail qui est exercé sous la contrainte ou la menace.

IBSS s'engage à exercer un contrôle vis-à-vis des fournisseurs et prestataires de services qui pourraient avoir recours à des personnes travaillant sous la contrainte ou la menace. Si tel était le cas, IBSS cesserait immédiatement toute relation avec le fournisseur ou prestataire en question.

Travail des enfants

Le travail des enfants comprend toute forme d'activité économique exercée par des enfants, les privant de leur dignité et portant atteinte à leur développement.

IBSS s'engage à respecter strictement la limite d'âge fixée dans la législation et à ne jamais faire travailler un enfant ; à faire preuve de la plus grande vigilance dans le choix de ses fournisseurs et prestataires ; à refuser de travailler ou cesser immédiatement de travailler avec ceux qui ont recours au travail d'enfants.

Travail dissimulé

Le travail dissimulé consiste à ne pas déclarer officiellement auprès des autorités une personne qui travaille dans l'entreprise.

Ne pas déclarer un employé revient à le priver de ses droits sociaux et priver la collectivité des cotisations sociales associées à son travail.

Nous mettons un point d'honneur à déclarer l'ensemble de notre personnel, dans les délais impartis par la réglementation en vigueur et ce quel que soit sa fonction, sa rémunération ou la nature de son contrat.

Règles du commerce

Certaines lois qui encadrent les règles du commerce ont spécifiquement pour objet de protéger les consommateurs, les citoyens ainsi que les autres acteurs économiques.

Concurrence

Les règles de la concurrence interdisent les pratiques anticoncurrentielles de deux façons en prohibant :

- l'entente entre un ou plusieurs concurrents, fournisseurs ou distributeurs, notamment sur la fixation des prix ou la répartition des clients;
- les abus dans une situation de position dominante faisant obstacle ;

Politique anti-corruption

Lutte contre la corruption d'agent public

Corrompre un agent public, c'est-à-dire un fonctionnaire ou un élu, consiste à lui promettre ou à lui octroyer un avantage quelconque afin qu'il agisse, ou s'abstienne d'agir, dans le cadre de ses fonctions.

Corruption privée

En matière de corruption privée, on distingue:

- la corruption privée active consistant à promettre ou à octroyer un avantage quelconque à une personne autre qu'un agent public, pour qu'elle agisse en violation des obligations de sa fonction ;
- la corruption privée passive désignant le fait pour une personne autre qu'un agent public de solliciter ou de recevoir un avantage quelconque pour agir ou s'abstenir d'agir, ceci en violation des obligations de sa fonction.

IBSS s'engage à ce que, dans le cadre de ses contrats ou relations avec l'administration publique, en Algérie ou à l'étranger, aucune commission ne soit versée, directement ou indirectement, à un agent public ou à un élu.

Fraude

La fraude est le fait de tromper un contractant, même par l'intermédiaire d'un tiers, sur la nature ou les qualités substantielles, la composition, la quantité ou l'identité, l'aptitude à l'emploi ou les risques inhérents à l'utilisation de tout produit ou service.

La fraude commerciale est toute infraction aux dispositions législatives dans le but d'obtenir des avantages commerciaux illicites portant atteinte aux principes et aux pratiques de la concurrence licite.

IBSS s'engage à se conformer strictement aux lois et normes en vigueur en matière comptable, fiscale et douanière ; à prendre les dispositions nécessaires pour que toutes les opérations commerciales et financières soient transcrites de manière appropriée dans ses états financiers et conservées de manière à en permettre le contrôle dans le cadre prescrit par la législation.

Achats

Notre stratégie d'achats doit contribuer à la performance d'IBSS et doit être corrélée à notre démarche éthique professionnelle.

De ce fait, notre souhait est de construire des partenariats durables avec nos fournisseurs ; relations garantissant la qualité et la sûreté de nos prestations, dans le respect de nos valeurs et de notre charte professionnelle.

IBSS s'engage à collaborer avec des prestataires et/ou fournisseurs respectant les réglementations en vigueur et sa politique éthique.

Conflits d'intérêts

Les conflits d'intérêt sont des divergences de nature éthique impliquant des collaborateurs ou des personnes apparentées ou proches à des sociétés partenaires et/ou concurrentes pouvant être préjudiciables au bon fonctionnement de l'entreprise.

IBSS s'est doté de règles encadrant et prévoyant la déclaration de ces prises d'intérêt quelle qu'en soit la forme.

IBSS impose en outre à ses collaborateurs de divulguer toute dépendance d'un fournisseur vis-à-vis de l'entreprise. Les collaborateurs ne peuvent donc user de leur position professionnelle pour réaliser, directement ou indirectement, un profit personnel, ou pour attribuer un avantage à un tiers au détriment des intérêts de l'entreprise.

Blanchiment d'argent

Le blanchiment d'argent consiste à dissimuler des fonds de provenance illicite en les réinvestissant dans des activités légales.

L'objectif de l'auteur d'un blanchiment est de faciliter la justification mensongère de l'origine de ces sommes vis-à-vis des autorités

IBSS s'engage à faire preuve de vigilance sur les flux financiers qui pourraient avoir une origine ou une destination délictueuse.

Protection des biens et des données

Abus de Biens Sociaux

Le dirigeant d'une société dispose de pouvoirs qu'il ne doit pas exercer de manière délibérée, abusive et à des fins personnelles ; Dans certains cas, un abus de bien social est un délit exposant le dirigeant à des poursuites pénales.

Délit d'initié

Le délit d'initié consiste dans le fait de détenir une information confidentielle sur une entreprise et de l'utiliser pour faire des opérations à son profit ou en faire profiter autrui avant que cette information ne soit devenue publique et n'est entraînée une baisse ou une hausse des cours de bourse de l'entreprise. Le détenteur de cette information a donc une

obligation de confidentialité jusqu'à ce que l'information soit connue de tous. Le délit d'initié relève du droit pénal des affaires.

IBSS s'engage à veiller au respect des règles de marché qui doivent être observées par ses collaborateurs susceptibles de détenir des informations privilégiées sur l'entreprise.

Protection des données personnelles

Les données personnelles sont des données à caractère sensible et sont soumises à une réglementation particulière ; Toute information pouvant mener, directement ou indirectement, à l'identification d'une personne physique, est dite information à caractère personnel.

La protection des données personnelles vise à restreindre l'accès à ces informations et à définir les conditions selon lesquelles ces données peuvent être collectées et traitées.

Sûreté des systèmes d'information

La sécurité des systèmes d'information est l'ensemble des moyens techniques, organisationnels, juridiques et humains nécessaires et mis en place pour empêcher l'utilisation frauduleuse du système d'information.

Propriété intellectuelle

La propriété intellectuelle comprend les droits incorporels que sont les marques, les noms de domaines, les dessins et modèles, les brevets, le savoir-faire et les droits d'auteur. Le non-respect de ces droits constitue une atteinte passible notamment de condamnation pour contrefaçon ou concurrence déloyale.

Protection de l'image et de la réputation

Les droits de la personnalité constituent une catégorie de droits tels que celui du respect de la vie privée, du droit à l'image, au nom de famille, au respect de l'honneur et de la réputation. Comme les personnes physiques, les personnes morales ont droit au respect de leur

réputation et sont autorisées, en tant que de besoin, à engager des actions en diffamation ou en dénigrement.

Nos collaborateurs

L'échange

De nos jours, le système managérial évolue de manière constante au même titre que les générations. La communication descendante freinant la performance, une nouvelle manière de procéder s'est déployée petit à petit au sein des entreprises. Le dialogue est au cœur du management d'aujourd'hui. Son objectif majeur est la recherche permanente de consensus visant la réduction des conflits sociaux tout en favorisant la performance. Encourager le dialogue permet de se rapprocher du terrain et de donner l'opportunité à chacun de faire entendre sa voix.

En complément d'un management de proximité, IBSS met en place un processus d'amélioration continu avec des outils de mesures objectives afin d'apporter des mesures correctives en cas d'insatisfaction.

IBSS s'engage à assurer la transparence de sa communication auprès des collaborateurs en : — réalisant de manière systématique un entretien annuel d'évaluation avec chacun des collaborateurs ; — permettant à chacun d'accéder à une information claire sur ses droits, ses devoirs, et sur les avantages dont il/elle dispose.

Liberté d'association et droit de représentation collective

Le code du travail autorise les employés d'entreprise à avoir une liberté d'association et le droit d'association et de représentation collective. Ce droit permet aux employés de constituer des organisations de leur choix et de s'y affilier dans le but de faire valoir collectivement leurs visions et leurs intérêts au sein même de l'entreprise.

IBSS s'engage à assurer le respect des textes de loi, relatifs à la liberté d'association de ses employés et à ne pas empêcher la constitution d'un organe de représentation interne du personnel;

Promotion et respect de la diversité

L'application d'un management culturel basé sur la diversité, favorise une approche de reconnaissance et de valorisation des différences individuelles. L'application de ce type de management conduit à une performance réelle de l'entreprise. En ce sens, la diversité favorise l'égalité de traitement et la prévention des discriminations.

Mode de recrutement non discriminatoire et transparent

De par les activités transverses d'IBSS, la politique de recrutement engendre une approche totalement particulière. Il est donc indispensable que les collaborateurs en charge du processus de recrutement maîtrisent les déontologiques et éthiques d'IBSS. Ces règles précèdent le recrutement et favorisent l'efficacité tout en en garantissant l'équité, dans le respect des réglementations en vigueur. Toute sélection fondée sur des motivations non professionnelles (religion, âge, sexe, opinions politiques, origine ethnique, appartenance syndicale...) est proscrite.

.....

IBSS s'engage à : — respecter un processus de sélection reposant sur une méthodologie commune pour tous les candidats à un même poste ; — recruter uniquement en fonction de nos besoins et des qualités propres de chaque candidat, sur des critères de compétences professionnelles et de qualités humaines, sans autre considération.

.....

Lutte contre le harcèlement moral ou sexuel

Tous les employés ont le droit de travailler dans un environnement exempt de toute forme de discrimination ou de comportement pouvant être considéré comme harcelant, coercitif ou perturbateur, dont le harcèlement sexuel. Toute personne impliquée dans quelque forme de comportement harcelant sera soumise à des sanctions disciplinaires dont possiblement le renvoi.

.....

Pour nous, et parce que nous voulons créer un environnement de travail positif et sans discrimination, le harcèlement sur le lieu de travail est un comportement inacceptable qui ne peut être cautionné.

.....

Santé, sécurité et conditions de travail

Une politique d'Hygiène et sécurité sur le lieu de travail a été déployée au sein d'IBSS. L'enjeu majeur de ce déploiement est la mise en application d'un plan d'actions ad hoc visant à prévenir les risques à court et à long terme induits par chaque activité et/ou poste. Chaque contrainte physique liée à l'activité de l'entreprise, doit être identifiée et évitée dans le but de réduire les risques d'accident de travail.

.....

IBSS s'engage à : — identifier et évaluer les risques à court et long terme induits, liés à l'activité, au département ou au poste de travail ; — mettre à disposition de tous les employés d'IBSS, un outil listant l'ensemble des risques et les dangers encourus et les méthodes à employer pour prévenir les accidents liés à l'activité professionnelle.

.....

Reconnaissance de la performance

L'engagement des collaborateurs et la cohésion d'équipe sont le secret de la performance d'entreprise. La performance qu'elle soit collective ou individuelle est valorisée par des critères de rémunération, d'évolution et d'environnement de travail.

.....

IBSS s'engage alors à mettre en place une politique de rémunération basée sur la performance et sur la qualification. Elle s'engage en outre, à mettre tous les dispositifs de travail adéquats pour favoriser l'engagement et la performance de ses équipes.

.....

Formations et carrières

La valorisation de la performance passe non seulement par la rémunération mais aussi par l'évolution des collaborateurs au sein de l'entreprise. La formation des salariés est un des

éléments clés pour assurer un haut niveau de qualité de service. Au-delà des enjeux économiques, IBSS a à cœur de proposer à ses salariés des perspectives de carrières et un développement constant des compétences dans l'objectif d'améliorer l'employabilité de chacun.

IBSS s'engage : à donner à chacun la chance de gagner en responsabilité et de bénéficier d'une évolution de carrière grâce à ses compétences ; — entretenir et développer l'employabilité de chacun.

Nos clients

L'écoute

IBSS fonde sa réussite sur la qualité de ses services, de ses prestations et sur la satisfaction de ses clients. L'évolution rapide des attentes de nos clients implique de notre part une capacité d'écoute permanente et adaptée.

Des collaborateurs formés à l'écoute des attentes de nos clients

Réactivité

La réactivité et l'efficacité sont la devise d'IBSS. Dans un marché de plus en plus concurrentiel, nous nous devons d'être attentifs aux besoins de nos clients et de les anticiper. Des outils innovants ont été développés au sein de l'entreprise pour répondre aux exigences du marché dans lequel nous évoluons.

Transparence

La confiance est le socle d'une relation client pérenne ; Pour que ces relations perdurent sur le long terme, adopter une politique de transparence est nécessaire. IBSS déploie des méthodes de travail basées sur l'échange, le dialogue et la communication d'informations en étroite collaboration avec ses clients.

Nos fournisseurs et prestataires

Une relation fournisseur responsable favorise la construction d'une relation équilibrée et durable entre les entreprises et leurs fournisseurs, dans la connaissance et le respect des droits et devoirs respectifs de chaque partie.

Il est dans le devoir de tout à chacun de s'engager à respecter et à promouvoir le développement des relations responsables.

Transparence, communication et équité

La sélection et/ou le référencement de prestataires doit être intégrée à un processus d'achats basé sur la transparence, l'équité et doit être établi sur la base de critères objectifs. L'ensemble des fournisseurs et/ou prestataires doivent être traités avec loyauté et honnêteté.

IBSS s'engage à : –assurer une communication régulière avec ses partenaires –définir un processus de sélection et de partenariats basé sur l'équité et déployer des outils d'évaluation

Conditions de travail et respect des personnes

Prêt illicite de Main d'œuvre et marchandage

IBSS s'engage à : — respecter les droits des travailleurs de manière générale et veille à ce que ses prestataires et fournisseurs ne contreviennent pas à ces droits ; — et plus particulièrement, ne pas recourir à la fourniture de main-d'œuvre par des entreprises tierces en dehors des cas autorisés par la loi.

Relations durables

IBSS s'attache à privilégier des relations responsables et durables avec ses fournisseurs ainsi qu'à réserver une partie de ses marchés aux petites et moyennes entreprises en leur accordant le même intérêt que les grandes entreprises.

Chaîne d'approvisionnements responsable

IBSS s'attache à privilégier, pour ses catégories d'achats prioritaires, des solutions offrant des performances environnementales ou sociales meilleures, dans le respect des contraintes économiques et technologiques.

Modalités de mise en œuvre

Diffusion de la charte

La présente charte est adressée à toute personne collaborant de près ou de loin avec IBSS, dans le but de transmettre et de promouvoir les valeurs et les engagements d'IBSS.

Disponible en version papier et électronique pour une diffusion optimale, l'ensemble des collaborateurs sont attentifs à la mise en œuvre de nos valeurs et engagements.

Remontée d'informations

Chaque collaborateur peut obtenir des informations supplémentaires sur les valeurs et principes contenus dans la Charte éthique auprès de sa hiérarchie. En cas d'interrogation sur une situation particulière, il peut s'adresser à sa hiérarchie directe ou faire remonter l'information aux services des Ressources Humaines.