



# Les pratiques commerciales de TeleTech

Notre Code d'éthique pour les employeurs, les fournisseurs et les partenaires

TeleTech®





# CONTENU

I	<b>Message de notre directeur général</b> .....	4
II	<b>Notre Code d'éthique et vous</b> .....	5
	A. Signaler les préoccupations et poser des questions	
	B. Protection des dénonciateurs contre les représailles	
III	<b>Travailler en équipe</b> .....	7
	A. Nous dirigeons par l'exemple	
	B. Nous ne faisons pas de discrimination ni de harcèlement	
	C. Nous croyons que la diversité nous rend meilleurs	
	D. Nous nous comportons de façon professionnelle sur le lieu de travail	
	E. Nous assurons un milieu de travail sécuritaire et sain	
	• Nous n'avons aucune tolérance de la violence sur le lieu de travail	
	• Nous ne permettons pas les armes au travail	
	• Nous nous attendons à un milieu sans drogue et sans alcool	
	F. Nous protégeons les informations de nos employés : Votre droit à la confidentialité	
	G. Nous respectons des pratiques de rémunération équitable	
IV	<b>Notre excellence commerciale</b> .....	10
	A. Nous protégeons les informations confidentielles	
	B. Nous ne tolérons pas la fraude	
	C. Nous protégeons les actifs de l'entreprise	
	• Inspection de la propriété privée	
	• Attentes en matière de confidentialité sur le réseau mondial TeleTech	
	D. Nous protégeons la propriété intellectuelle et les informations propriétaires de TeleTech	
	E. Nous agissons de façon responsable sur les médias sociaux	
	F. Nous reconnaissons et gérons les conflits d'intérêts	
	• Faire affaire avec les employés, la famille et les amis	
	• L'emploi à l'extérieur de TeleTech	
	• Siéger à des conseils d'administration	
	• Les transactions intéressées et les occasions de sociétés	
	• Les cadeaux et les courtoisies d'entreprise	
	G. Nous menons une entreprise durable	
	H. Nous redonnons à nos communautés	
V	<b>Des affaires transparentes</b> .....	14
	A. Nous comprenons et respectons les lois sur la concurrence	
	B. Nous n'avons pas besoin des informations confidentielles des autres pour réussir	
	C. Nous soutenons des pratiques équitables en matière d'emploi	
	D. Nous gérons nos fournisseurs de façon proactive	
	E. Nous ne participons pas à la corruption	
	F. Nous respectons les restrictions au commerce	
	• Les boycottages	
	• Les sanctions et les embargos commerciaux	
	• Les contrôles d'exportation	
	G. Nous participons de façon responsable à la politique	
	H. Nous comprenons comment faire affaire avec les clients du gouvernement	
VI	<b>Nous comprenons notre responsabilité envers nos actionnaires</b> .....	18
	A. Nous conservons des dossiers exacts	
	B. Nous divulguons nos informations financières de façon précise	
	C. Nous avons des politiques contre les opérations d'initié	
	D. Nous gérons de façon responsable les requêtes des médias et autres	
	E. Nous effectuons une bonne gouvernance	





## MESSAGE DE NOTRE DIRECTEUR GÉNÉRAL

TeleTech s'engage à exercer ses activités avec intégrité. Nous ne sommes pas les seuls à être affectés par nos actions; elles affectent nos clients et leurs clients, les communautés où nous travaillons, nos partenaires commerciaux et nos collègues. Depuis plus de 30 ans, nous procurons une expérience exceptionnelle à la clientèle pour les plus grandes entreprises au monde, ainsi que leurs clients; et la clé de notre réussite continue est la prise de décisions commerciales éthiques. Alors que nous grandissons et développons notre entreprise sur de nouveaux marchés, de nouvelles technologies et de nouvelles offres stratégiques, c'est l'occasion pour chacun d'entre nous de s'approprier la façon dont TeleTech fait affaire et de nous aider à être le genre d'entreprise où les normes éthiques les plus élevées guident la façon dont nous traitons les affaires et interagissons.

Notre code d'éthique, Les pratiques commerciales de TeleTech, est la boussole en matière d'éthique pour nos employés, nos marchands et nos fournisseurs sur la façon dont nous collaborons avec nos partenaires commerciaux, que nous nous engageons avec le marché

pour la concurrence des occasions d'affaires, que nous appuyons les communautés où nous vivons et travaillons et, surtout, que nous communiquons ce que nous nous attendons l'un de l'autre alors que nous livrons les services et les innovations de la plus haute qualité à nos clients, ainsi que la valeur à nos actionnaires.

Lorsque vous agissez à titre de membre de l'équipe de TeleTech, je m'attends à ce que vous teniez toujours compte de la façon dont vos décisions affectent notre crédibilité et notre réputation. Tout ce que vous faites dans le cadre de notre entreprise devrait toujours démontrer un bon jugement commercial, des principes éthiques solides et respecter les normes décrites dans notre Code d'éthique.

Notre entreprise en croissance exploite dans plus de 25 pays sur 6 continents, emploie plus de 43 000 professionnels, et a des partenariats avec des centaines de fournisseurs très divers. Notre Code d'éthique ne tente pas de répondre à toutes les situations qui se présentent dans notre entreprise complexe. Il est conçu pour donner des directives claires de nos attentes sur la façon dont nous faisons affaire et dont vous prenez des décisions lorsque vous travaillez avec nous. De temps à autre, vous ferez face à des dilemmes éthiques ou par des personnes qui ne partagent pas nos normes commerciales. Si vous n'êtes pas sûr comment gérer une situation difficile, si vous découvrez une infraction possible des lois ou des politiques, si vous voyez qu'une mauvaise décision est en voie d'être prise, ou si vous avez simplement une question au sujet de la meilleure façon de procéder, veuillez communiquer avec la ligne d'assistance We Hear You (WHY) (Nous sommes à l'écoute), ou parlez à votre chef d'équipe, votre directeur ou votre représentant local de l'entreprise ou des ressources humaines. Vous pouvez aussi communiquer avec notre Service juridique à [ethics@teletech.com](mailto:ethics@teletech.com) pour de l'aide.

Si vous n'êtes pas sûr de la prochaine étape, vous n'avez qu'à le demander. Les questions sont bienvenues; vos demandes demeureront confidentielles et nous vous protégerons contre les représailles pour avoir avancé des préoccupations de bonne foi au sujet de la façon dont nous faisons affaire.

Le conseil d'administration, notre équipe de gestion et moi avons révisé et approuvé notre Code d'éthique, les pratiques commerciales de TeleTech. Il s'applique à tous les employés, marchands et fournisseurs de TeleTech, partout au monde, à tous les niveaux de notre organisation et à toutes les entreprises dans la famille TeleTech. Nos pratiques commerciales nous sont importantes, ainsi qu'à nos clients et nos actionnaires. Veuillez continuer de nous aider à faire de TeleTech un endroit où nos pratiques commerciales sont intègres et où nous pouvons être fiers de travailler.

Atentamente,

Kenneth D. Tuchman  
*Président et directeur général*

# NOTRE CODE D'ÉTHIQUE ET VOUS

Chez TeleTech, nos valeurs et notre Code d'éthique définissent nos pratiques commerciales et reflètent notre engagement de : mener tous les jours; agir correctement; chercher d'abord à comprendre; viser l'extraordinaire; agir comme un; vivre passionnément.

Nous faisons affaire pour servir nos clients, réaliser des profits et créer une valeur pour les actionnaires; ce que nous faisons avec intégrité, sans sacrifier nos principes.

Nous sommes fiers de notre réputation d'excellence en service et d'intégrité en affaires. Ce n'est pas simple de prendre les décisions difficiles pour toujours agir correctement. Ce qui est bien n'est pas toujours évident dans le monde complexe des affaires mondiales. Notre Code d'éthique est conçu pour fournir des directives sur la façon de prendre les décisions appropriées au bénéfice de nos clients, notre entreprise, nos actionnaires et nos employés.

Nous sommes fiers de notre réputation d'excellence en service et d'intégrité en affaires.

Notre Code d'éthique s'applique à notre entreprise au complet, à tous nos employés, aux membres de notre conseil d'administration, et à nos marchands et nos fournisseurs partout au monde. Si vous travaillez pour une entreprise TeleTech, ou avec TeleTech à titre d'entrepreneur ou fournisseur, vous avez la

responsabilité de lire, comprendre et respecter les principes fondamentaux décrits dans notre Code d'éthique.

TeleTech prend le plus grand soin lors de la sélection de fournisseurs, d'entrepreneurs, d'agents, de consultants et d'autres partenaires commerciaux. Nous faisons affaire uniquement avec les entreprises qui répondent à nos normes élevées de comportement commercial éthique, et uniquement avec ceux qui respectent toutes les lois applicables à notre entreprise.

## Prise de décision éthique

Notre réussite continue dépend de votre capacité de prendre des décisions qui sont conformes à nos valeurs fondamentales. Lorsque vous êtes confronté à une situation difficile, posez-vous les questions ci-dessous afin de prendre les bonnes décisions éthiques.

1. Est-ce légal? En cas d'incertitude, communiquer avec le Service juridique pour des conseils.
2. Est-ce que cela respecte la politique de TeleTech? Consultez [PolicyIQ](#) (QI en politique) pour de plus amples informations, ou parlez à votre directeur, votre représentant des ressources humaines ou le Service juridique pour des conseils.
3. Est-ce que cela reflète les valeurs et la culture de TeleTech? Consultez le site Web [Nos valeurs](#) ou parlez à votre directeur pour des conseils.

4. Est-ce qu'il y a possibilité d'un impact indésirable pour les actionnaires? En cas d'incertitude, parlez à votre directeur, votre représentant du Service juridique ou d'éthique pour des conseils.
5. Seriez-vous préoccupé si cela apparaissait dans les grands titres des nouvelles? En cas d'incertitude, parlez à votre directeur, votre représentant du Service juridique ou d'éthique pour des conseils.

## Signaler les préoccupations et poser des questions

Si vous avez des questions au sujet de notre Code d'éthique, nos politiques, ou des lois qui touchent notre entreprise, ou si vous voulez signaler une infraction, communiquez avec la ligne d'assistance confidentielle We Hear You (Nous sommes à l'écoute) en suivant les instructions d'appel spécifique au pays (affichées sur Mosaic), ou en vous rendant directement à <http://www.telettechwehearyou.com> pour l'accès par Web. Vous pouvez aussi demander conseil de notre Service juridique au +1 (303) 397-4397, ou [ethics@telettech.com](mailto:ethics@telettech.com).

Nous enquêtons tous les rapports d'infraction présumée à notre Code d'éthique, aux lois et politiques de TeleTech, et agissons rapidement en adoptant les mesures disciplinaires appropriées, si les circonstances le justifient. TeleTech assurera la confidentialité des informations reçues, ainsi que le nom de ceux qui signalent des infractions, lorsque la loi le permet.

Signaler de "bonne foi" ne signifie pas que votre préoccupation doit être justifiée. Cela signifie que vous devez être honnête et croire que vous agissez pour le bien de l'entreprise.

[Politique des préoccupations des employés](#)

## Protection des dénonciateurs contre les représailles

Chez TeleTech, nous avons une politique de portes ouvertes, ce qui veut dire que les employés ont l'occasion de discuter de préoccupations de façon ouverte et honnête avec la direction, les ressources humaines et le Service juridique. TeleTech n'exerce pas de représailles contre ceux qui signalent de bonne foi des préoccupations. Ceux qui sont courageux et qui « dénoncent » les actes fautifs et ceux qui collaborent avec nos enquêtes sont protégés contre les représailles. Toute personne qui participe à un acte de représailles fera l'objet de mesures disciplinaires, pouvant conduire au congédiement. Si vous croyez être victime de représailles, vous devez le signaler immédiatement à notre Service juridique.

[Politique des préoccupations des employés](#)





# TRAVAILLER EN ÉQUIPE

Afin de livrer l'excellence pour TeleTech et nos clients, nous créons des équipes collaboratrices et très engagées. Nous attirons le meilleur talent créatif partout au monde et retenons nos employés en traitant nos collègues de façon respectueuse, en habilitant leur rendement et en fournissant un milieu de travail sécuritaire et productif.

## Nous dirigeons par l'exemple

Nous nous attendons à ce que nos dirigeants créent et maintiennent un milieu de travail positif où les employés et les fournisseurs sont inspirés à exceller et sont à l'aise de poser des questions et de formuler des préoccupations. Si vous êtes superviseur, vous avez une responsabilité particulière d'agir comme modèle. Pour faire votre part:

- Démontrez votre engagement à la culture d'intégrité de TeleTech;
- Veillez à ce que vous, ainsi que les personnes que vous surveillez, comprenez et respectez nos principes d'éthiques;
- Appuyez ceux qui signalent un problème soupçonné;
- Transférez toujours les préoccupations en matière d'éthiques à la ressource appropriée de l'entreprise;
- Ne permettez jamais qu'il y ait des représailles contre ceux qui forment des préoccupations ou qui participent à une enquête;
- Donnez les informations aux personnes que vous surveillez qui leur sont nécessaires pour effectuer leur travail; et
- Traitez équitablement et respectueusement les personnes qui travaillent avec vous.

À titre de dirigeant chez TeleTech, dirigez par l'exemple, démontrez et encouragez toujours des normes éthiques dans les pratiques commerciales de TeleTech.

### [Politique des normes de comportement](#)

## Nous ne faisons pas de discrimination ni de harcèlements

TeleTech s'engage à un milieu de travail fondé sur le respect. Nous ne tolérons pas la discrimination ni le harcèlement. TeleTech prend des décisions de sélection d'employés et de fournisseurs fondées sur le mérite, et non en raison du sexe, la race, la couleur, l'âge, la religion, l'identité ou l'expression de genre, l'orientation sexuelle, l'origine nationale, l'incapacité,

Si le comportement de quelqu'un vous rend mal à l'aise, dites quelque chose. N'oubliez pas que TeleTech n'exerce pas de représailles contre ceux qui signalent de bonne foi des préoccupations.

l'information génétique de la personne, ou tout autre statut protégé par la loi. Le harcèlement sur le lieu de travail peut être verbal ou physique, et peut varier selon la culture et les coutumes où le travail est effectué. Tout comportement qui est abusif, offensant ou qui crée un milieu de travail intimidant est inacceptable chez TeleTech.

### [Politique relative à la prévention du harcèlement et de la discrimination](#)

## Nous croyons que la diversité nous rend meilleurs

À titre d'entreprise mondiale, TeleTech reconnaît la valeur de cultures, d'antécédents et de perspectives divers. Nous croyons que notre diversité contribue à notre réussite et nous rend plus forts. Nous acceptons nos différences et nous nous traitons, l'un et l'autre, de façon respectueuse et équitable. L'engagement à la diversité et l'inclusion ne sont pas simplement des mots chez TeleTech; ils forment nos pratiques commerciales.

### [Politique d'occasion équitable d'emploi](#)

## Nous nous comportons de façon professionnelle sur le lieu de travail

Un lieu de travail professionnel est essentiel à notre réussite. Ce que nous faisons ainsi que notre apparence ont un impact sur notre réputation au sein du marché et sur la qualité de nos interactions sur le lieu de travail.

On s'attend à ce que les employés se comportent de façon professionnelle en tout temps. Les fréquentations ou les relations romantiques du lieu de travail ne doivent pas interférer avec le professionnalisme de tout employé, y compris traiter des autres avec respect et s'abstenir de comportements qui pourraient rendre les autres mal à l'aise, comme des manifestations physiques d'affection ou l'utilisation de langage sexuel.

Les vêtements professionnels appropriés peuvent varier d'un pays à l'autre, mais, peu importe où vous travaillez au monde pour TeleTech, votre apparence doit bien nous représenter comme une organisation professionnelle à laquelle les clients confient leur actif le plus important, soit leur relation de client.

### [Politique des normes de comportement](#)



### Nous assurons un milieu de travail sécuritaire et sain

Chez TeleTech, la sécurité de nos employés est notre priorité. Chaque employé a un rôle à jouer afin d'assurer un lieu de travail sûr. Restez au courant des pratiques exemplaires en matière de sécurité en suivant la formation périodique de sécurité qui est pertinente à la tâche; respectez toujours les procédures et pratiques de sécurité qui sont enseignées lors de la formation relative à la prévention des blessures.

[Politique relative à la sécurité sur le lieu de travail](#)

### Nous n'avons aucune tolérance à l'égard de la violence sur le lieu de travail

Les menaces, la violence et l'intimidation ne sont pas tolérées chez TeleTech. Nous prendrons des mesures immédiates contre la violence sur le lieu de travail. Signalez immédiatement toute préoccupation et menace de violence.

[Politique relative à la sécurité sur le lieu de travail](#)

### Nous ne permettons pas les armes au travail

Les armes à feu ainsi que les armes de toute sorte sont strictement interdites sur le lieu de travail, dans les véhicules de TeleTech ou en la possession d'un employé sur les terrains de TeleTech, lors d'un événement ou d'une activité commanditée par TeleTech. Si vous ou vos collègues êtes en danger immédiat, communiquez immédiatement avec les forces de l'ordre et le Service de sécurité de TeleTech.

[Politique relative à la sécurité sur le lieu de travail](#)

### Nous nous attendons à un milieu sans drogue et sans alcool

TeleTech a une politique de lieu de travail sans drogue et sans alcool. L'intoxication a un effet néfaste sur le jugement et affecte la sécurité de nos employés et visiteurs. Avoir en sa possession

toute substance toxique (alcool, drogues ou médicaments sur ordonnance mal utilisés), ou avoir les facultés affaiblies en raison de leur utilisation tout en effectuant des activités de l'entreprise (dans nos établissements ou ailleurs) entraînera le congédiement. Si vous

Si des accidents ou des blessures se produisent, signalez-les immédiatement.

Les armes sont strictement interdites sur le lieu de travail.

Bien que certaines compétences permettent l'utilisation ou la possession de la marijuana, TeleTech ne le permet pas.

assistez à un événement commercial où l'on sert de l'alcool, faites preuve de bon jugement, connaissez vos limites et organisez le transport.

[Politique d'un lieu de travail sans drogue](#)

### Nous protégeons les informations de nos employés : Votre droit à la confidentialité

Dans le cadre de votre emploi, TeleTech a accès à vos informations d'identification personnelles (l'adresse de la résidence et les coordonnées, la famille, la rémunération, les informations sur la santé et les incapacités, les résultats de la vérification de vos antécédents, l'historique d'emploi et d'autres informations sensibles).

Nous stockons et utilisons ces informations et, parfois (avec le consentement, si nécessaire) nous les transférons à d'autres, mais seulement à des fins professionnelles. Nous nous engageons à respecter votre confidentialité et utiliser des pratiques exemplaires pour sauvegarder ces informations.

Si, dans le cadre de votre emploi, vous avez accès aux données privées des employés, vous devez respecter toutes les restrictions pour l'accès aux données, prendre des mesures de précaution pour protéger les données contre une mauvaise utilisation, et ne les accéder qu'en cas de besoin de connaître, à des fins légitimes d'affaires. Nous sommes aussi responsables de ne jamais discuter ou partager (par courriel ou autre) les données privées d'un employé avec d'autres employés ou des tiers, à moins que ces personnes aient un « besoin de connaître », et que nous ayons obtenu l'approbation du superviseur immédiat.

[Politique de confidentialité](#)

### Nous respectons des pratiques de rémunération équitable

TeleTech rémunère ses employés pour tout le temps travaillé. Si vous croyez que votre bulletin de paye est inexact, ou si vous avez une question au sujet de votre paye, veuillez communiquer avec votre superviseur, votre représentant des ressources humaines, ou la ligne d'assistance We Hear You (Nous sommes à l'écoute).

[Politique de rémunération](#)

Les règles de confidentialité diffèrent partout au monde; nous travaillons à respecter les lois relatives à la confidentialité des données des pays où nous faisons affaire.









## NOTRE EXCELLENCE COMMERCIALE

Nous sommes fiers de notre capacité d'offrir une valeur supérieure à nos clients et leurs clients par le biais de services novateurs de haute qualité. Nous traitons nos clients et leurs clients avec honnêteté et intégrité, faisant uniquement des promesses que nous pouvons tenir.

### Nous protégeons les informations confidentielles

Lors du service à nos clients et leurs clients, nous avons accès à des informations sensibles et confidentielles. Nous protégeons ces informations avec diligence et nous nous attendons à ce qu'elles restent dans notre environnement sécurisé. Ne transférez jamais des informations confidentielles à l'extérieur du réseau mondial TeleTech, y compris à votre adresse courriel personnelle, ou à des appareils ou des endroits de stockage n'appartenant pas à TeleTech. Si vous découvrez une mauvaise manipulation ou une « fuite » d'informations confidentielles, nous nous attendons à ce que vous le signaliez immédiatement.

[Politique relative à la sécurité de l'information](#)

### Nous ne tolérons pas la fraude

La fraude, le vol et le détournement d'informations ou d'actifs sont des infractions graves et n'ont aucune place chez TeleTech. TeleTech a des programmes sophistiqués de prévention de la fraude et de perte et, si vous participez à la fraude, aidez d'autres à le faire, ou décidez d'ignorer lorsque d'autres participent à la fraude, vous ferez l'objet de mesures disciplinaires, y compris le congédiement. La fraude entraîne la perte de confiance de nos clients pour nos services, la perte d'occasions d'affaires pour TeleTech et d'emplois pour nos employés. Nous engageons des poursuites criminelles et des actions civiles contre ceux qui participent à la fraude.

[Politique contre la corruption](#)

### Nous protégeons les actifs de l'entreprise

Les employés de TeleTech ont accès à des actifs précieux de l'entreprise (la technologie, l'équipement, l'argent et d'autres

Nous respectons toujours les lois de protections des consommateurs en matière des lois sur les sollicitations téléphoniques et les listes d'exclusion, ainsi que les lois de ne pas enregistrer.

Notre programme de prime offre une incitation financière à nos employés, nos fournisseurs et nos marchands qui fournissent des informations crédibles pour la détection et la prévention de la fraude.

propriétés). Nous devons utiliser ces actifs uniquement à des fins professionnelles légitimes. Vous ne devez jamais vendre, prêter, donner, utiliser ou autrement disposer des actifs de l'entreprise sans l'autorisation appropriée. Si vous soupçonnez le vol ou une mauvaise utilisation de la propriété de l'entreprise, signalez-le immédiatement.

### Inspection de la propriété personnelle

Nos employés ont accès aux informations très confidentielles et personnelles de nos clients et leurs clients. Ces informations sont précieuses et souvent recherchées par les criminels. Comme condition d'emploi, TeleTech se réserve le droit d'inspecter les bureaux, les vestiaires, les porte-documents, les sacs à main, les ordinateurs portables, les appareils personnels de stockage électronique et les véhicules personnels stationnés sur la propriété de l'entreprise, et ce, dans le but de protéger ces informations.

### Attentes en matière de confidentialité sur le réseau mondial TeleTech

Le réseau mondial TeleTech est un actif de l'entreprise fourni à des fins commerciales seulement. TeleTech surveille votre activité sur le réseau mondial, sans avis.

La surveillance comprend les informations stockées sur votre ordinateur de l'entreprise, le système courriel de TeleTech et les appareils mobiles (qu'ils appartiennent à l'entreprise ou non).

[Politique de surveillance de l'utilisation des ressources de l'entreprise](#)

### N'utilisez pas le réseau mondial pour:

- Accéder, transmettre ou stocker de la pornographie, participer à des jeux en ligne ou accéder à des sites Web qui ne respectent pas les valeurs de TeleTech;
- Afficher des messages au sujet des informations commerciales confidentielles et propriétaires de TeleTech ou de nos clients;
- Offenser ou harceler les clients, leurs clients ou vos collègues.

[Politique d'utilisation acceptable](#)

### Nous protégeons la propriété intellectuelle et les informations propriétaires de TeleTech

La propriété intellectuelle (PI) et l'innovation sont essentielles à notre réussite commerciale. La PI de TeleTech comprend les idées, les processus, les secrets du métier, la technologie, les logiciels, le savoir-faire exclusif, les inventions, les conceptions, les matériaux de commercialisation, les méthodes d'établissement des prix, les marques et les autres créations protégées par la loi. Nous investissons des sommes importantes pour le développement et l'acquisition de la PI; nous ferons respecter nos droits et poursuivrons en justice les contrevenants, et ce, dans toutes les mesures permises par la loi. À moins de disposition contraire de la loi, toute PI créée par nos employés au cours de leur emploi au sein de l'entreprise est la propriété de TeleTech.

Notre obligation de conserver la confidentialité des informations de l'entreprise ne se termine pas avec notre emploi. Ne divulguez jamais des informations de TeleTech après votre départ de l'entreprise.

Les informations propriétaires de TeleTech sont des actifs précieux. Protégez toujours les informations confidentielles et propriétaires que vous aidez à développer ou auxquelles vous avez accès dans le cadre de votre emploi. N'utilisez ou ne divulguez jamais la PI de TeleTech ou des informations propriétaires confidentielles sans autorisation et assurez-vous que les modalités appropriées de non-divulgaration sont en place avant la divulgation de PI et d'informations propriétaires.

### Nous agissons de façon responsable sur les médias sociaux

Bien que nous ne dirigions pas la façon dont vous utilisez les médias sociaux lors de votre temps personnel, faites preuve de bon jugement et songez sérieusement aux répercussions lorsque vous affichez sur des sites sociaux, l'Internet, des clavardoirs ou des blogues. Lorsque vous vous identifiez comme employé de TeleTech, comme marchand ou fournisseur de TeleTech sur les médias sociaux, respectez toujours les valeurs de notre entreprise et prenez soin de ne pas offenser nos clients, notre industrie ou vos collègues.

N'utilisez jamais les médias sociaux pour faire circuler des informations fausses ou trompeuses au sujet de l'entreprise, nos clients, nos consommateurs, nos concurrents, des collègues ou nos marchands et fournisseurs. Les informations confidentielles au sujet des relations commerciales, le rendement, la condition financière ou des enjeux juridiques de TeleTech ne doivent jamais être discutées dans les médias sociaux, puisque ce faire pourrait nuire à l'entreprise et enfreindre des lois. Si vous découvrez un affichage négatif au sujet de TeleTech, avisez la direction afin que nous puissions protéger notre marque et, par ce fait, protéger nos relations avec les clients et votre emploi.

[Politique des médias sociaux](#)

### Nous reconnaissons et gérons les conflits d'intérêts

Les conflits d'intérêts surviennent lorsque nos intérêts personnels et financiers interfèrent, ou semblent interférer, avec l'objectivité de nos décisions commerciales. Les décisions que nous prenons au nom de l'entreprise et dans nos vies privées doivent être soigneusement réfléchies afin d'éviter des conflits d'intérêts, soit réels ou perçus. TeleTech s'attend à ce que ses employés reconnaissent les conflits d'intérêts et les gèrent par une divulgation en temps opportun au service ou à la direction de TeleTech.

À moins d'être autorisé de parler au nom de l'entreprise, assurez-vous que les opinions que vous exprimez ne sont pas associées à TeleTech.

Une apparence de conflit peut être aussi nuisible qu'un conflit réel. Confronter un conflit potentiel d'intérêts n'est pas une infraction, mais ne pas le divulguer en temps opportun peut entraîner le congédiement ou la fin de votre relation avec TeleTech.



Une divulgation précoce d'un conflit potentiel peut régler la plupart des conflits d'intérêts et éviter une situation embarrassante qui pourrait entraîner une perte d'activité ou d'emploi. Une apparence de conflit peut être aussi nuisible qu'un conflit réel. Confronter un conflit potentiel d'intérêts n'est pas une infraction, mais ne pas le divulguer en temps opportun peut entraîner le congédiement ou la fin de votre relation avec TeleTech. Si un conflit ne peut pas être réglé par la divulgation, on peut le régler par la réaffectation de personnel ou par une modification de la façon dont on prend des décisions commerciales.

### Faire affaire avec les employés, la famille et les amis

De façon générale, TeleTech ne fait pas affaire avec les employés et les membres de leur famille immédiate.

Il y a conflit d'intérêts si vous, un membre de votre famille ou un ami proche détenez une participation ou un poste de direction dans une entreprise qui est un fournisseur, un partenaire commercial ou un client de TeleTech. Nous nous attendons à ce que nos employés, nos marchands et nos fournisseurs nous avisent de tels conflits potentiels afin que nous puissions travailler ensemble, de façon proactive, pour éviter des conflits d'intérêts. Si vous êtes directement impliqué dans le processus de sélection d'un fournisseur avec une entreprise qui appartient ou qui est représentée par quelqu'un avec qui vous avez un lien personnel, avisez immédiatement votre superviseur de ce conflit et retirez-vous du rôle de prise de décision lors du processus de sélection.

De même, afin de minimiser le risque d'un conflit d'intérêts et d'encourager l'équité sur le lieu de travail, on décourage les relations romantiques entre collègues de la même chaîne hiérarchique.

[Politique d'emploi de la parenté et des relations personnelles étroites](#)

### L'emploi à l'extérieur de TeleTech

Lorsque vous travaillez pour TeleTech à titre d'employé à temps plein, nous nous attendons à l'exclusivité de votre attention et de votre temps. Accepter un emploi à l'extérieur, lorsque vous travaillez pour nous, peut avoir des répercussions sur votre productivité et peut aussi créer un conflit d'intérêts. Avant d'accepter un emploi ou

Bien que des membres de la même famille puissent travailler pour notre entreprise, ils ne devraient jamais relever l'un de l'autre, ou faire partie de la même chaîne hiérarchique.

Les employés ne peuvent pas siéger à des conseils d'administration d'entreprises qui nous font concurrence, qui fournissent des biens et services, ou qui achètent des services de TeleTech.

un engagement commercial à l'extérieur de TeleTech, y compris fournir des services-conseils, ou des services connexes, consultez votre superviseur et obtenez une approbation écrite. Les employés qui ont des emplois ou des entreprises à l'extérieur doivent toujours respecter les normes de rendement dans leur poste chez TeleTech et ne doivent pas traiter des affaires personnelles ou extérieures au cours des heures de travail chez TeleTech, ou le faire à l'aide de la propriété, les informations, les fournitures, l'équipement ou le réseau mondial de TeleTech.

### Siéger à des conseils d'administration

Siéger à un conseil d'administration peut être prestigieux et peut servir une bonne cause. Malheureusement, cela peut aussi entraîner un conflit d'intérêts si l'organisation est controversée, n'adhère pas aux valeurs de TeleTech ou fait concurrence à TeleTech ou ses clients. Afin d'éviter des conflits d'intérêts potentiels, il faut une approbation écrite préalable pour siéger à un conseil d'administration pour toute organisation (que ce soit ou non un service rémunéré, une organisation qui fait affaire avec TeleTech ou à but lucratif). Discutez de l'occasion avec votre superviseur avant d'accepter et, si approuvé, communiquez avec le Service juridique pour une libération formelle de conflit.

### Les transactions intéressées et les occasions des sociétés

Lorsque vous travaillez chez ou avec TeleTech, vous pourriez découvrir des occasions d'affaires. Bénéficier personnellement de telles occasions sans en divulguer les détails à TeleTech, ou utiliser le nom et les contacts de TeleTech pour un bénéfice personnel crée un conflit d'intérêts inacceptable.

Les cadeaux et les divertissements acceptables sont d'une valeur nominale, non fréquents, non sollicités et appropriés aux fins commerciales prévues. Les cadeaux d'argent ou d'équivalent en argent, et le "divertissement adulte" ne sont jamais acceptables.

Vous pouvez profiter de telles occasions commerciales, ou les partager avec d'autres seulement après les avoir divulguées à TeleTech et en confirmant qu'il n'y a aucune objection.

### Les cadeaux et les cadeaux d'entreprise

Les cadeaux et les divertissements commerciaux peuvent servir efficacement à améliorer les relations de travail, célébrer les réussites et promouvoir notre marque. Tous les cadeaux d'entreprise doivent être guidés par le bon jugement, la discrétion, la modération et la transparence. Donner ou recevoir toute chose de valeur n'est pas approprié si cela crée une obligation, une apparence de partialité, ou lorsque l'intention est d'influencer une décision commerciale. Parce que le don et la réception de cadeaux d'entreprise peuvent créer un conflit d'intérêts, nous devons utiliser ces cadeaux d'entreprise avec prudence afin d'assurer qu'ils



sont appropriés, appuient des objectifs commerciaux légitimes et n'affectent pas notre réputation. Les cadeaux et les divertissements pour les agents du gouvernement font l'objet de règles particulières et très sévères; de tels cadeaux et divertissements sont donc interdits, à moins d'une approbation préalable du Service juridique.

#### [Politique des cadeaux et des divertissements](#)

#### **Nous menons une entreprise durable**

À titre de citoyen corporatif responsable, TeleTech s'efforce de faire affaire de façon durable. Nous nous attendons à ce que nos employés, nos marchands et nos fournisseurs équilibrent leur incidence sur l'environnement en évitant le gaspillage, en utilisant l'énergie et l'eau de façon novatrice, et en participant à des programmes pour réduire, réutiliser et recycler. TeleTech appuie et encourage ses employés, ses marchands et ses fournisseurs à diriger des initiatives conçues pour conserver les ressources naturelles de notre planète. TeleTech respecte les lois et les réglementations environnementales partout où nous faisons affaire. Nous sommes fiers de nos contributions à un monde durable en offrant de bons emplois et un environnement sécuritaire aux populations défavorisées partout au monde.

#### **Nous redonnons à nos communautés**

TeleTech contribue au bien-être économique et social des communautés où nous travaillons par le biais de la Fondation communautaire TeleTech, qui concentre son appui sur l'enjeu le plus urgent de la société : l'éducation. Alors que la Fondation communautaire TeleTech investit des ressources dans les écoles et les programmes d'organisations éducatives qui appuient les étudiants des populations défavorisées, nos employés donnent leur temps, leur expertise et l'innovation aux initiatives éducatives partout au monde, où ils travaillent.

Au cours des dernières années, la Fondation communautaire TeleTech a donné plus de 2 000 000 \$ US partout au monde, visant l'appui des initiatives éducatives pour les enfants défavorisés aux États-Unis, aux Philippines, au Mexique et au Brésil.

# DES AFFAIRES TRANSPARENTES

TeleTech fait efficacement concurrence selon nos mérites et, de ce fait, traite ses clients, concurrents et fournisseurs de façon honnête et équitable. Nous respectons toujours les règles d'approvisionnement des clients; et, alors que nous commercialisons de façon proactive nos services, nous nous attendons à ce que nos employés fassent concurrence de façon éthique, et qu'ils soient toujours honnêtes en matière de promotion et de représentation de nos capacités, nos expériences et nos services.

## Nous comprenons et respectons les lois sur la concurrence

Nous nous attendons à ce que nos employés, nos marchands et nos fournisseurs respectent les lois sur la concurrence (antitrust) qui interdisent les ententes entre concurrents et les ententes avec les marchands de TeleTech pour limiter la concurrence. Les

Ne participez pas à des discussions avec un concurrent sur la façon dont nous pourrions établir des prix, manipuler les occasions du marché ou diviser un marché.

pratiques de collusion des soumissionnaires, le partage inapproprié d'informations, la fixation des prix et l'attribution de marché, de clients ou de territoire sont toutes des pratiques interdites par les lois sur la concurrence. L'utilisation d'établissement de prix et de stratégies de poursuite de projet confidentiels des concurrents est aussi interdite.

Les échanges informels d'informations peuvent aussi être illégaux, si l'intention est de corrompre le processus d'approvisionnement. TeleTech ne tolère pas de tels comportements et les contrevenants feront l'objet de mesures disciplinaires, y compris de congédiement. La collaboration ou une coentreprise avec les concurrents pour des occasions de projet n'est pas une infraction aux lois antitrust.

## Nous n'avons pas besoin des informations confidentielles des autres pour réussir

Nous faisons concurrence et nous réussissons sur le marché mondial en raison de la puissance de notre innovation et de nos offres de service. Nous n'utilisons pas les informations des concurrents et n'enfreignons pas sciemment la PI des autres. N'utilisez jamais des informations confidentielles des autres pour TeleTech sans l'autorisation des propriétaires des données. Si vous prenez

connaissance de telles informations, ne les partagez pas avec d'autres et discutez de la meilleure façon de les gérer avec notre Service juridique. Si quelqu'un chez TeleTech vous pousse à faire autrement, signalez immédiatement la situation.

Tous les programmes de logiciels et toutes les applications exploités sur notre réseau mondial doivent avoir les licences appropriées.

TeleTech s'efforce d'assurer que les licences et les permissions appropriées sont obtenues lorsque nous utilisons la PI des autres pour notre travail, incorporons de la technologie sous licence dans nos offres de service, ou faisons référence aux logos de nos marchands, nos partenaires et nos clients dans nos communications. Communiquez avec le Service de TI mondial de TeleTech ou son Service juridique si vous n'êtes pas sûr si une PI, une technologie ou des matériaux que vous utilisez ont les licences appropriées.

## Nous soutenons des pratiques équitables en matière d'emploi

TeleTech respecte et protège les droits de ceux qui travaillent pour nous, et fournit des conditions de travail appropriées et des salaires équitables. Les travaux forcés, le travail des enfants et autres pratiques de traite des humains n'ont pas de place dans notre entreprise et nous ne faisons pas sciemment affaire avec ceux qui n'ont pas des normes semblables.

## Nous gérons nos fournisseurs de façon proactive

Nos marchands et nos fournisseurs sont des partenaires importants de TeleTech; nous nous attendons au meilleur service, aux meilleurs produits et à la meilleure valeur d'eux. Nous traitons nos marchands de façon équitable à l'aide d'un processus d'approvisionnement transparent et nous n'abusons jamais nos relations en cherchant à obtenir un avantage injuste. Nous ne cherchons pas à obtenir des biens de valeur (cadeaux, divertissements, privilèges) de nos fournisseurs, et nous nous assurons de respecter nos politiques relatives aux cadeaux et aux divertissements lorsque de telles choses nous sont offertes. Nos pratiques d'approvisionnement encouragent le commerce équitable et ne le restreignent jamais.

TeleTech encourage et appuie les petites entreprises, les entreprises défavorisées et appartenant à des femmes et des minorités.

Les pratiques commerciales de nos marchands et nos fournisseurs reflètent sur nous et notre réputation; nous cherchons à travailler avec ceux qui partagent nos valeurs en matière d'intégrité commerciale. Nous nous attendons à ce que nos fournisseurs respectent les lois qui s'appliquent à leurs entreprises et qu'ils aient des processus qui assurent cette conformité. Lors de la sélection de nos marchands et nos fournisseurs, nous exerçons une diligence raisonnable afin d'assurer qu'ils ont une stabilité financière, qu'ils appuient des processus

Tous nos marchands et fournisseurs doivent respecter les principes fondamentaux décrits dans notre Code d'éthique.



d'approvisionnement transparents, la durabilité, le commerce équitable et des pratiques exemplaires de travail et d'emploi. Nous exigeons que nos marchands et nos fournisseurs reconnaissent annuellement leur volonté de respecter les principes indiqués dans notre Code d'éthique:

#### **LES PRATIQUES COMMERCIALES DE TELETECH.**

### **Nous ne participons pas à la corruption**

TeleTech n'offre pas et ne paye pas de pot-de-vin pour obtenir, garder ou faciliter les affaires, et nous ne faisons pas affaire avec ceux qui le font. Nous comprenons et respectons les lois contre la corruption dans les pays où nous travaillons; nous nous attendons à ce que nos employés, nos marchands et nos fournisseurs soient vigilants afin d'éviter l'apparence même de corruptions dans nos affaires. Toute chose de valeur offerte pour influencer une décision commerciale peut constituer un pot-de-vin qui enfreint nos politiques et les politiques de nos clients.

Les "pots-de-vin" peuvent prendre plusieurs formes : de l'argent, des cadeaux et des divertissements somptueux, des vacances, des occasions d'emploi et des privilèges.

TeleTech ne tolérera pas des infractions de la U.S. Foreign Corrupt Practices Act (FCPA - Loi américaine sur la corruption dans les transactions à l'étranger) de la UK Bribery Act (Loi contre la corruption du R.-U.) ou de la politique de TeleTech contre la corruption. Un employé qui ne respecte pas ces principes très importants sera congédié, et tout marchand ou fournisseur qui ne respecte pas ces principes

verra ses contrats résiliés et la relation commerciale rompue.

Les conseillers en approvisionnement et d'autres qui sont rémunérés à l'octroi d'un contrat représentent un risque particulier de corruption pour TeleTech. De telles ententes exigent une approbation des cadres supérieurs, et ces fournisseurs de service sont examinés de près avant que nous acceptions leurs services.

Les ristournes sont une forme particulière de pot-de-vin, où une portion de la valeur d'un contrat est donnée en « ristourne » par un fournisseur de service à une personne responsable de l'octroi du contrat.

#### Politique contre la corruption

### **Nous respectons les restrictions au commerce**

À titre d'entreprise mondiale, TeleTech respecte toutes les lois de contrôle du commerce et des exportations des pays où nous faisons affaire. Ces lois sont complexes (et peuvent être en conflit entre les compétences), et, si votre rôle au sein de l'entreprise implique des transactions transfrontières, travaillez avec notre Service juridique pour assurer la conformité. Les employés qui enfreignent des lois de contrôle du commerce et des exportations créent un risque important pour TeleTech.

TeleTech prend très au sérieux les restrictions du commerce, éduque ses employés sur les restrictions et leurs incidences, s'attend à ce que les marchands et fournisseurs comprennent ces restrictions et congédiera les contrevenants.



*Le partage des technologies ou d'informations restreintes avec des ressortissants étrangers (y compris les employés de TeleTech) peut être interdit, même si la technologie ou l'information ne quitte jamais le pays d'origine. Cette dite "exportation présumée" est assujettie aux mêmes règles de contrôle des exportations que toute exportation physique.*

### Les boycottages

Toutes les activités commerciales de TeleTech (même celles de l'extérieur des É.-U., ou effectuées par nos filiales non américaines) sont assujetties aux lois des É.-U. qui interdisent la participation à certains boycottages et d'autres pratiques commerciales restrictives contre des pays qui sont jugés des « amis » des É.-U. (par exemple le boycottage d'Israël par la Ligue des États arabes). TeleTech ne participe pas aux boycottages illégaux. Si vous recevez une demande de conformité à un boycottage, coordonnez notre réponse avec le Service juridique de TeleTech.

Des exigences de collaboration à un boycottage peuvent apparaître dans des demandes de proposition ou des modalités d'un contrat. Nous devons les signaler au gouvernement des É.-U., même si nous décidons de ne pas poursuivre l'occasion du projet.

### Les sanctions et les embargos commerciaux

On interdit à TeleTech de faire affaire dans certains pays et avec certains groupes ou individus en raison de sanctions commerciales ou d'embargos adoptés par des pays où nous faisons affaire. La liste des pays touchés par des embargos commerciaux et la portée des restrictions des sanctions change souvent, selon les développements géopolitiques dans les pays où nous servons des clients. Lors de la prise en considération d'une occasion de projet ou d'un nouveau client, consultez le Service juridique de TeleTech pour vous assurer que nous n'enfreignons pas involontairement des sanctions commerciales en poursuivant une occasion.

### Les contrôles d'exportation

Plusieurs pays où nous faisons affaire ont des règles qui réglementent l'exportation de produits, services, logiciels, technologie, d'équipement de communication et d'informations techniques. Ces règles sont complexes et toujours changeantes. Avant d'exporter toute chose de valeur, communiquez avec le Service juridique de TeleTech pour de l'aide et déterminez si une licence d'exportation est exigée avant que les biens quittent le

pays d'origine. Avant d'envoyer des employés dans une juridiction étrangère, déterminez si des visas sont exigés et communiquez avec le Service juridique de TeleTech pour de l'aide.

### Nous participons de façon responsable à la politique

Nous encourageons nos employés, ainsi que nos marchands et fournisseurs à être politiquement actifs et d'appuyer les candidats et les causes de leur choix. Bien qu'un individu puisse participer à la politique sans restriction, les activités politiques des sociétés ouvertes sont très réglementées. Les réglementations dictent ce que TeleTech peut et ne peut pas faire, et ce que nos agents, nos directeurs et nos employés peuvent et ne peuvent pas faire au nom de l'entreprise. Ces lois sont complexes et varient énormément parmi différents pays où nous faisons affaire. Demandez des conseils du Service juridique de TeleTech au sujet des lois qui réglementent les contributions politiques avant d'y engager l'entreprise. Les employés de TeleTech devraient éviter de faire campagne au travail, sauf pour les activités commanditées par l'entreprise.

TeleTech ne rembourse pas les employés pour les contributions politiques qu'ils effectuent à titre personnel.

### Nous comprenons comment faire affaire avec les clients du gouvernement

Lorsque vous faites affaire avec les clients gouvernementaux, soyez attentifs aux règles particulières qui s'appliquent aux interactions des clients, à la livraison de service et aux lois de l'approvisionnement public pour l'obtention des travaux du gouvernement. Le défaut de respecter ces règles de façon précise pourrait entraîner le non-paiement de TeleTech pour les travaux effectués et pourrait aussi entraîner des poursuites criminelles, des pénalités et des amendes.

Ce qui suit est un sommaire de quelques lois et réglementations critiques qui s'appliquent à l'approvisionnement et la livraison de travaux gouvernementaux aux É.-U.:



- **Le suivi du temps et des coûts.** La déclaration précise des heures travaillées et des coûts encourus pour chaque projet est importante pour faire le suivi et la saisie précise des coûts du projet, afin de facturer ces frais au client conformément aux exigences contractuelles strictes.
- **La Federal Acquisition Regulation (FAR) (réglementation américaine d'acquisition)** comprend les règles qui régissent le processus d'approvisionnement de contrats du gouvernement des É.-U., y compris la façon dont les contrats du gouvernement sont sollicités, négociés, octroyés et effectués; la façon dont les entrepreneurs comptabilisent leurs coûts; et la façon dont les projets du gouvernement des É.-U. sont documentés et vérifiés.
- **La Truth in Negotiations Act (TINA) (Loi sur la vérité lors des négociations)** exige que les entrepreneurs du gouvernement des É.-U. fournissent des coûts précis de projet et des informations précises d'établissement des coûts pour soutenir les négociations et les évaluations d'approvisionnement.
- **La False Claims Act (FCA) (Loi sur les fausses réclamations)** invite les contribuables à signaler le gaspillage et les réclamations inappropriées de paiement; les conséquences financières pour une infraction de la FCA étant potentiellement trois fois le montant de la réclamation fautive, même s'il n'y avait aucune intention frauduleuse. Des frais inappropriés par les marchands et les fournisseurs peuvent aussi entraîner une infraction de la FCA par TeleTech.
- **La Anti-Kickback Act (AKA) (Loi contre les ristournes)** interdit l'acceptation, la sollicitation ou l'offre de ristournes pour obtenir des travaux gouvernementaux; elle interdit aussi l'inclusion de ristournes dans l'établissement des prix des contrats gouvernementaux.
- **La Procurement Integrity Act (PIA) (Loi sur l'intégrité de l'approvisionnement)** interdit aux fonctionnaires de solliciter ou accepter (et aux entrepreneurs d'offrir) un emploi futur, des cadeaux, des gratifications ou des divertissements en retour de l'octroi d'un contrat; elle interdit aussi la divulgation non autorisée d'informations développées par les agences du gouvernement et les concurrents à des fins de l'acquisition d'un contrat.
- **La propriété intellectuelle développée par TeleTech,** lors des travaux en vertu d'un contrat gouvernemental, appartient au gouvernement.
- **Divuligation obligatoire des infractions.** Lors de travaux sur des projets du gouvernement, TeleTech doit divulguer, de façon ponctuelle, toute circonstance où nous avons des preuves crédibles que nous pourrions avoir enfreint une loi applicable ou avoir reçu un paiement en trop. TeleTech exige que nos employés, nos marchands et nos fournisseurs divulguent sans délai toute préoccupation au sujet de l'infraction des lois ou la réception d'un paiement en trop en vertu d'un contrat du gouvernement, et exige que tous les employés-cadres impliqués dans nos entreprises du gouvernement des É.-U. (connus comme les mandants) certifient périodiquement s'ils sont au courant de toute circonstance qui exige la divulgation.
- **Fraude, gaspillage et abus des soins de la santé.** TeleTech doit prendre des mesures pour empêcher et détecter la fraude, le gaspillage et l'abus lors de la fourniture de services à ces clients qui offrent des régimes Medicare. Nous encourageons nos employés, nos marchands et nos fournisseurs à signaler la fraude, le gaspillage ou l'abus soupçonné par le biais de notre ligne d'assistance We Hear You (Nous sommes à l'écoute), ou en se rendant directement à <http://www.teletchwehearyou.com>.

Les infractions des réglementations qui régissent les travaux du gouvernement des É.-U. entraînent des sanctions pénales, des amendes, l'emprisonnement et des pénalités importantes contre l'entreprise et les individus impliqués. Elles peuvent aussi entraîner la suspension ou la forclusion de TeleTech pour des travaux pour le gouvernement des É.-U.

Les réglementations du gouvernement des É.-U. offrent une protection spéciale des "dénonciateurs" à nos employés qui signalent des infractions aux réglementations qui régissent les travaux du gouvernement des É.-U.





## NOUS COMPRENONS NOTRE RESPONSABILITÉ ENVERS NOS ACTIONNAIRES

À titre de société cotée, nous croyons en la bonne gouvernance et la transparence de nos rapports financiers. Nous gérons et divulguons les informations au sujet de notre entreprise conformément aux lois et réglementations applicables, fournissant l'accès approprié aux actionnaires.

### Nous conservons des dossiers exacts

Nous investissons et conservons l'exactitude de nos dossiers commerciaux pour gérer notre entreprise, planifier notre rendement financier, respecter nos obligations de rapports et de vérification, développer des rapports de gestion efficaces et prendre des décisions informées. On s'attend à ce que nos employés tiennent des livres et dossiers exacts, pour y inscrire des informations financières, opérationnelles, de travail et d'emploi, et de santé et sécurité de façon précise et en temps opportun, conformément aux principes de comptabilité généralement acceptés. La falsification des dossiers commerciaux, ou la tenue inexacte de dossiers entraînera des mesures disciplinaires, y compris le congédiement. [La politique de conservation et de destruction des dossiers de TeleTech](#) fournit des directives sur la gestion, l'archivage et la destruction périodiques des dossiers de l'entreprise (en format numérique et papier). La dissimulation, la destruction ou la modification des dossiers soumis à des instructions de mise en suspens pour des raisons juridiques est une infraction de la politique de l'entreprise.

### Nous divulguons nos informations financières de façon précis

Les rapports exacts de nos revenus, notre revenu d'exploitation et d'autres résultats des exploitations sont une obligation légale et fiduciaire envers nos actionnaires, nos créanciers et les autorités de réglementation qui contrôlent nos titres cotés. À titre de société ouverte, nous sommes assujettis aux réglementations de la U.S. Securities and Exchange Commission (Commission des valeurs mobilières des É.-U.) et des règles d'admission en bourse du marché des titres NASDAQ. Nous divulguons les résultats financiers de nos exploitations de façon précise et ponctuelle, selon les exigences des lois pertinentes.

Tous les documents relatifs aux enquêtes actives, aux actions légales ou aux vérifications doivent être conservés et entretenus à moins d'indication contraire.

Nos cadres supérieurs et nos agents financiers supérieurs sont assujettis au [Code d'éthique pour les cadres supérieurs et les agents financiers supérieurs](#). Nous avons des voies bien publicisées pour les employés, et nos marchands et nos fournisseurs pour signaler les préoccupations au sujet des pratiques de comptabilité et de rapports financiers. Si vous avez des préoccupations au sujet des rapports financiers ou des contrôles internes de TeleTech, signalez-les au directeur financier ou à l'avocat général de l'entreprise, ou à tout membre de notre conseil d'administration. Notre ligne d'assistance confidentielle We Hear You (Nous sommes à l'écoute) est disponible pour les employés qui veulent signaler par le biais d'une ligne d'assistance, ou qui préfèrent faire une déclaration anonyme.

Les informations importantes non publiques » sont les informations qui ne sont pas connues par le grand public, qu'un investisseur raisonnable pourrait juger pertinentes et importantes lors de la prise de décisions d'investissement de titres (décisions d'achat, de vente ou de tenir des titres d'une société).

financières de TeleTech ne sont pas encore disponibles, notre politique des opérations d'initié impose des interdictions de commerce pour les cadres supérieurs et les employés affectés aux rapports financiers et aux fonctions des relations avec les investisseurs. La politique des opérations d'initié exige aussi que les cadres supérieurs fassent approuver leurs commerces de titres TeleTech au préalable. La politique interdit aussi le partage d'informations importantes non publiques avec d'autres (un processus connu sous le nom de « tuyaux »).

Les règles qui s'appliquent au commerce des titres lorsqu'on est en possession d'informations d'initié sont complexes et très techniques. L'infraction de ces règles peut entraîner des amendes importantes et une responsabilité criminelle. Si vous

avez des questions pour déterminer si vous pouvez faire commerce des titres TeleTech, compte tenu des informations que vous avez, veuillez communiquer avec le Service juridique de TeleTech, ou notre ligne d'assistance We Hear You (Nous sommes à l'écoute).

[Politique d'opérations d'initié](#)

### Nous gérons de façon responsable les requêtes des médias et autres

À titre de société cotée en bourse, chaque déclaration publique que nous faisons peut avoir des répercussions pour nos actionnaires et la valeur de nos titres. Les lois sur les titres interdisent la divulgation sélective des informations et seuls les représentants autorisés de TeleTech peuvent parler au nom de la société.

Lorsque vous parlez de notre entreprise ou de nos clients à des forums publics ou des rassemblements sociaux, soyez conscient que ce que vous dites sera attribué à TeleTech et pourrait être cité par les médias sans votre connaissance ou consentement. Si un analyste financier, un journaliste ou un actionnaire vous demande des informations, dirigez les demandes à notre Service des relations avec les investisseurs. Toutes les demandes venant d'avocats, d'enquêteurs du gouvernement ou des autorités policières doivent être dirigées au Service juridique de TeleTech.

### Nous effectuons une bonne gouvernance

TeleTech croit qu'une bonne gouvernance de la société est la fondation pour la création et la conservation de la valeur des actionnaires. Nous révisons périodiquement nos pratiques de gouvernance comparativement aux pratiques exemplaires pour les sociétés ouvertes du Delaware et du NASDAQ, et surveillons et adoptons les meilleures tendances pour la transparence de la société, les contrôles internes, la gestion des risques, la responsabilité de la société et l'encadrement des activités de la direction par le conseil. Alors que nous agrandissons notre empreinte et diversifions nos offres de services par le biais de croissance et d'acquisitions organiques, nos principes solides de gouvernance créent une fondation solide pour notre entreprise complexe et mondiale.

À titre de citoyen privé, vos opinions vous appartiennent, mais à titre d'employé de TeleTech, vous parlez au nom de notre société et vous devez faire attention de ne pas affecter notre entreprise, nos clients ou nos actionnaires par des commentaires non autorisés.

*"Notre mission demeure inébranlable : créer une expérience exceptionnelle pour les clients de nos clients et livrer une valeur économique durable pour nos actionnaires."*

*Kenneth D. Tuchman*  
*Fondateur, président et directeur général*

# TeleTech®

9197 South Peoria Street  
Englewood, CO 80112  
[TeleTech.com](http://TeleTech.com)