

# Déclaration sur l'esclavage moderne

## INTRODUCTION

Cette déclaration est faite conformément à la Section 54, partie 6 du Modern Slavery Act 2015 (Loi britannique relative à l'esclavage moderne). Elle définit les mesures mises en place chez TLScontact pour s'assurer que l'esclavage et la traite des êtres humains ne sont pratiqués chez aucun de ses fournisseurs ou sous-traitants, et garantir la transparence dans les activités et les orientations de l'entreprise. Selon **l'Organisation Internationale du Travail (OIT)**, on estime que 40,3 millions de personnes sont victimes d'esclavage moderne, et parmi elles 24,9 millions subissent un travail forcé. Une victime sur quatre est un enfant. Sur les 24,9 millions de personnes qui sont contraintes au travail forcé, 16 millions sont exploitées dans le secteur privé. A Chez TLScontact, nous pratiquons une politique de tolérance zéro à l'égard de l'esclavage moderne au sein de nos opérations et de nos fournisseurs et sous-traitants. Nous encourageons notre personnel à signaler immédiatement tout problème ou incident lié à ce sujet en utilisant l'une des procédures suivantes : en contactant directement le supérieur

## NOTRE APPROCHE

Dans notre organisation, nous veillons à ce que nos employés soient traités avec respect et travaillent dans un environnement sûr. Lorsque nous recrutons de nouveaux employés, nous faisons en sorte que nos pratiques en matière d'emploi respectent la réglementation locale du pays en matière de travail. Par exemple, TLScontact ne fait pas appel au travail des enfants et n'emploie pas de personnes qui n'ont pas le droit de travailler dans le pays où l'embauche est réalisée, etc. Pendant le processus de recrutement, les employés sont informés par écrit du contenu exact de leur emploi, de leur rôle, de leurs responsabilités et de leurs droits. Un mécanisme de règlement des griefs est également décrit clairement.

Par ailleurs, nous mettons tout en œuvre pour que nos employés soient bien informés de notre politique de tolérance zéro à l'égard de l'esclavage moderne, et conscients des options dont ils disposent pour réagir et faire remonter les informations aux instances concernées. Nous encourageons les employés à se familiariser avec la politique de l'entreprise, disponible sur le site internet de TLScontact, et à informer leurs supérieurs hiérarchiques, le cas échéant. Des formations de sensibilisation sont proposées afin de s'assurer que notre personnel comprend le concept de l'esclavage moderne et les circonstances dans lesquelles cela peut se produire, et connaît les différentes procédures prévues par notre entreprise pour alerter et signaler d'éventuelles infractions.

Nous nous efforçons de réaliser des sessions de formation de la manière suivante :

- lors de leur arrivée, les nouveaux employés reçoivent des documents, dont notre politique sur l'esclavage moderne ; lorsqu'ils ont terminé la formation d'accueil, ils doivent remplir un questionnaire en ligne permettant d'évaluer leur compréhension de notre politique et des procédures de remontée des informations disponibles ;

- les formations annuelles de mise à jour, obligatoires pour tous les employés de TLScontact, contiennent les mêmes modules d'apprentissage en ligne et questionnaires que ceux proposés aux nouvelles recrues. Chaque département contrôle l'exécution de la formation et les résultats des questionnaires ;

- notre personnel peut accéder à tout moment au matériel de l'entreprise comprenant un module de formation et un questionnaire en ligne (dont des documents de lecture facilement disponibles et des liens vers une étude de cas) ;

- les employés sont activement encouragés à signaler toute activité ou situation suspecte par le biais des différentes procédures disponibles (supérieur hiérarchique, Analyste Sécurité Régional, email dédié à la fraude dans l'entreprise, page internet Global Ethics) ;

hiérarchique ou l'Analyste Qualité Régional (Regional Security Analyst), en écrivant à l'email dédié à la fraude dans l'entreprise ([fraudalert@tlscontact.com](mailto:fraudalert@tlscontact.com)) ou en utilisant notre page internet Global Ethics (<http://teleperformance.com/en-us/ethics-hotline>). Par ailleurs, TLScontact encourage la collaboration entre les départements en mettant en place des mesures de prévention et de contrôle du risque, et en assurant le maintien et l'amélioration de ces mesures dans le temps.

Notre société, TLScontact, est présente dans plus de 90 pays du monde entier et gère des centres de visas pour le compte de clients gouvernementaux. Nos services sont adaptés aux exigences spécifiques et aux besoins professionnels de chaque client. TLScontact soutient sans réserve les objectifs du Modern Slavery Act et s'engage à lutter contre l'esclavage et la traite des êtres humains partout où cela est possible. L'entreprise attend de tous ses sous-traitants et fournisseurs qu'ils se conforment au même niveau d'exigences.

- TLScontact accroît ses efforts de sensibilisation aux problématiques relatives à l'esclavage moderne et à la traite des êtres humains par l'intermédiaire de son programme interne Citizen of the World (Citoyen du Monde).

Nous veillons également à ce que toute nouvelle modification apportée à notre Politique sur l'esclavage moderne soit communiquée à notre personnel immédiatement après son inscription dans les documents officiels concernés de TLScontact.

En plus des engagements internes du personnel de TLScontact, nous encourageons aussi nos fournisseurs à adopter leurs propres politiques et obligations contractuelles relatives à la lutte contre l'esclavage moderne et la traite des êtres humains. Un processus de vérification préalable est en place pour assurer que nous respectons les normes et les valeurs de notre entreprise dans la sélection de nos partenaires. Ni aujourd'hui ni à l'avenir nous ne soutenons ou travaillons avec des entreprises qui sont délibérément impliquées dans l'esclavage et la traite des êtres humains.

Par conséquent, nous faisons en sorte de mettre en œuvre les mesures suivantes :

- améliorer le taux de réponse aux questionnaires des fournisseurs, autant chez les nouveaux partenaires que ceux avec qui nous travaillons déjà ;

- rappeler régulièrement aux employés l'existence de notre système Global Ethics qui a été instauré pour permettre au personnel ou au grand public de soulever des questions ou de signaler des problèmes par le biais de notre site internet ou de notre assistance téléphonique ;

- suivre les dossiers signalés par le biais de notre système Global Ethics et s'assurer qu'ils sont traités et résolus dans les délais impartis ;

- accroître les efforts de sensibilisation aux problématiques relatives à l'esclavage moderne et à la traite des êtres humains par l'intermédiaire de notre programme « Citizen of the World » ;

- ajouter des dispositions dans nos contrats avec nos fournisseurs et nos sous-traitants afin de se mettre en conformité avec toutes les lois et réglementations relatives à l'esclavage moderne et la traite des êtres humains ;

- ajouter une référence sur notre site internet afin de partager la politique de TLScontact en matière d'esclavage moderne et de traite des êtres humains.

Cette politique sera revue chaque année et publiée.