

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

Dernière mise à jour : 5 mai 2020

Message du directeur général

L'énoncé de notre raison d'être, « Nous aidons les gens, une interaction attentionnée à la fois », incarne qui nous sommes en tant qu'entreprise et parle de nos valeurs fondamentales. Pour créer un esprit de confiance avec les partenaires de notre marque et leurs clients, nous devons commencer de l'intérieur en tant qu'entreprise.

Pour promouvoir et encourager une forte culture d'éthique et de conformité au sein de notre famille SYKES, nous devons renforcer notre engagement et la promotion de l'intégrité et d'une conduite professionnelle. Les normes de conduite de SYKES fournissent de l'information et des ressources pour aider les employés à comprendre les procédures et politiques de l'entreprise, de même que les obligations juridiques et réglementaires.

En tant que membres à part entière de l'entreprise SYKES, nous devons tous accepter certaines responsabilités afin d'adhérer aux principes d'affaires acceptables en matière de conduite personnelle et nous devons démontrer un haut degré d'intégrité personnelle en tout temps. Les normes de conduite servent de référence rapide qui décrit les lignes directrices des attentes envers les employés de SYKES. Nous devons tous nous familiariser avec ces normes et souvent y faire référence parce qu'elles peuvent être mises à jour pour refléter les modifications et les changements apportés à la loi.

Les normes de conduite clarifient la mission, les valeurs et les principes de notre entreprise et les lient aux normes de conduite professionnelle. Cela aide à assurer que SYKES demeure une entreprise de première classe.

Si vous avez des questions à propos de ces normes ou de vos responsabilités, veuillez contacter votre superviseur ou votre service local des ressources humaines. Si vous avez besoin de conseils précis pour une situation qui n'est pas abordée dans cette ressource, veuillez parler à votre superviseur ou à votre représentant des ressources humaines.

Cordialement,
Chuck Sykes
Directeur général

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

Introduction

Pour assurer des normes de conduite élevées pour une conduite professionnelle en affaires, SYKES compte sur ses employés pour maintenir des normes de conduite et d'intégrité personnelles et professionnelles. Nous devons appliquer notre engagement et faire la promotion de l'intégrité et du professionnalisme au travail.

En tant que partenaire de confiance pour plusieurs des plus grandes marques au monde, SYKES travaille de façon proactive pour assurer que les clients, consommateurs et employés soient protégés en tout temps. En fournissant des lignes directrices sur mesure et du matériel éducatif, nous nous engageons à créer une solide et cohérente culture éthique au sein de nos effectifs.

Les normes énoncées dans les normes de conduite de SYKES pour la conformité et l'intégrité ne sont pas entièrement nouvelles. Elles organisent, résument et mettent à jour, en un guide pratique, les politiques qui sont en place depuis des années et de nouvelles qui s'intègrent dans le cadre de notre transformation numérique.

Les normes de conduites de SYKES fournissent de l'information et des ressources pour aider les employés à comprendre les procédures et politiques, de même que les obligations juridiques et règlementaires. Tous les employés qui travaillent pour SYKES doivent adhérer à ces normes. SYKES est une organisation mondiale qui place une responsabilité énorme sur nous tous pour gérer l'éthique et l'intégrité avec un grand soin.

C'est votre responsabilité d'être au courant des exigences régionales qui peuvent avoir un impact global. Par exemple :

1. Les employés peuvent être sujets aux lois, aux règles et règlementations de différents pays et organisations, comme l'Union européenne.
2. SYKES est une entreprise établie aux États-Unis et les lois de ce pays peuvent s'appliquer même lorsque les opérations commerciales sont menées à l'extérieur des États-Unis. De façon similaire, d'autres pays peuvent appliquer leurs lois à l'extérieur de leurs frontières.
3. Dans l'Union européenne, vous pourriez être couvert par une entente avec une organisation externe.

Tous les établissements de SYKES adhèrent à des ensembles communs de conduites, de règles et de normes. Les infractions de ces règles et politiques seront gérées au cas par cas et des mesures disciplinaires seront imposées lorsque cela est justifié. L'ampleur des mesures disciplinaires dépendra du type et de la sévérité de l'infraction, ainsi que de l'historique d'infractions de l'employé (le cas échéant). Selon les lois, coutumes et ententes locales, les règles de conduite et les procédures disciplinaires peuvent différer d'un établissement à l'autre.

Ces normes sont la pierre angulaire de l'engagement de SYKES envers l'intégrité. Vous devez connaître et vous familiariser avec les règles de conduite et le processus

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

disciplinaire qui s'appliquent de façon particulière à votre établissement. Votre service des ressources humaines sera disponible pour répondre à vos questions.

A. La mission, la vision, l'objectif et la culture de SYKES

Énoncé de notre mission

Pour améliorer de façon significative l'entreprise de nos clients et aider les consommateurs à trouver et à utiliser les produits et services dont ils ont besoin en combinant la puissance de l'intelligence artificielle à l'ingéniosité humaine pour moderniser, optimiser et intégrer les points de contact avec le client dans toute la chaîne commerciale de valeur.

Énoncé de notre vision

Pour être connu dans le monde comme une entreprise qui crée des connexions significatives entre les marques et les consommateurs, qui crée un impact positif dans la vie des gens et qui est un client commercial responsable et respecté.

Énoncé de notre raison d'être

WE — act as one

HELP — answer the challenge

PEOPLE, — ensure every person matters

ONE — make each moment count

CARING — serve with thought + heart

INTERACTION — create a spirit of trust

AT A TIME. — be current

La culture de SYKES

Chez SYKES, notre capacité à créer et à diffuser la bonne volonté est mondiale. Nous considérons qu'il s'agit d'un privilège d'offrir le meilleur de nous-mêmes tous les jours, de servir ses collègues, nos clients partout dans le monde et nos communautés. Chaque jour nous travaillons à faire la différence dans la vie des gens et cela inclut l'impact que nous avons sur la vie de nos employés. Notre objectif est d'aider les gens, une interaction attentionnée à la fois et il définit notre manière d'agir, de prendre des décisions et qui nous sommes.

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



B. Notre engagement envers les employés, les clients et les communautés

Les normes de conduite de SYKES sont une ressource pour nos employés (incluant les employés de nos filiales) et quiconque représente SYKES. Elles sont basées sur nos normes éthiques rigoureuses qui régissent notre conduite d'affaires et professionnelle. Nous nous engageons envers le succès de SYKES et nous fournissons des services innovateurs et de qualité à nos clients; nous ne compromettons cependant pas les pratiques commerciales éthiques.

Les normes de conduite sont la pierre angulaire de l'engagement de SYKES envers l'intégrité. Tous les employés et dirigeants dans le monde qui travaillent pour SYKES doivent défendre ces normes :

- Nous maintenons des normes élevées pour la conduite professionnelle de nos employés, autant au travail qu'à l'extérieur.
- Nous observons et soutenons toutes les lois et réglementations applicables qui concernent l'égalité d'accès à l'emploi et nous ne tolérons pas la discrimination en raison de la race, de la couleur, de la religion, de l'origine nationale, des handicaps physiques, du genre ou de l'âge de même que la discrimination dans toute autre classification protégée.
- Nous nous engageons à fournir un environnement sûr et sain à tous les employés et visiteurs.
- Nous observons toutes les lois et réglementations qui gouvernent les transactions commerciales, nous nous impliquons dans des actions compétitives équitables et nous utilisons les fonds de l'entreprise seulement à des fins légitimes et éthiques.

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

- Nous protégeons l'information confidentielle et propriétaire de notre entreprise, de nos clients et des clients de nos clients.
- Nous utilisons la propriété de l'entreprise et de nos clients de façon appropriée et nous respectons l'entente sur les actifs technologiques de SYKES et les ententes sur les actifs technologiques de nos clients.
- Nous signalons toute activité frauduleuse soupçonnée dont nous pourrions être informés ou que nous pourrions observer.
- Nous agissons avec la plus grande intégrité et courtoisie professionnelle, et nous fournissons du service de classe mondiale aux clients de nos clients, bâtissant la loyauté envers les marques de nos clients, un consommateur à la fois.
- Nous accordons de la valeur aux communautés locales dans lesquelles nous faisons des opérations et nous sommes des contributeurs réguliers et actifs aux besoins de nos communautés.
- Pour certains employés considérés comme des « employés clés » (habituellement du niveau de directeur ou supérieur), il y a une obligation de confirmer l'entente annuellement avec ces normes de conduite.

C. Notre engagement envers une culture d'intégrité

Les comportements commerciaux jouent un rôle important dans la construction et le maintien de l'intégrité de SYKES. SYKES fournit de multiples avenues et processus par lesquels nous avons le droit, la responsabilité et l'obligation de soulever des questions, de chercher des clarifications et de signaler des compromissions potentielles. Par notre engagement à utiliser ces processus, nous renforçons la solide culture éthique de SYKES.

Comment soulever des questions et des préoccupations

Nous nous attendons des employés et nous les encourageons à soulever toute préoccupation concernant les pratiques de l'entreprise, de ses employés ou de ses agents et doivent signaler toute violation présumée des lois et réglementations applicables ou des politiques de l'entreprise dans tous les pays où SYKES fait des affaires. Les avenues pour soulever des questions ou des préoccupations sont notamment via la direction, les ressources humaines, le chef des affaires juridiques, le chef de la conformité et la conformité globale des RH.

Lorsque vous signalez des préoccupations liées à l'éthique :

- Vous serez traité(e) avec dignité et respect.
- Votre communication sera protégée dans toute la mesure possible.
- Vos préoccupations seront gérées sérieusement et si elles ne sont pas résolues au moment de votre appel, vous serez informé(e) au moment de la résolution.

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

- Vous n'avez pas à vous identifier.
- Si vous vous identifiez, vous pouvez demander que votre identité ne soit pas divulguée aux autres.
- Il n'y a pas de pénalité pour appeler et il n'y a aucunes représailles. Si quiconque essaie de vous empêcher d'appeler ou exerce des représailles parce que vous le faites, cet individu sera sujet à des mesures disciplinaires.

Conséquences du défaut de se conformer aux politiques, procédures ou normes de conduite de l'entreprise

SYKES a développé des politiques et des procédures. Les normes de conduites et les politiques et procédures de SYKES s'appliquent à tous les employés et filiales de SYKES. En raison de la nature de notre entreprise, il existe des règles de travail et des politiques additionnelles qui doivent être observées dans le cadre de programmes précis de travail et dans pays en particulier. Les employés sont tenus d'être familiers avec l'objectif de ces politiques et procédures et doivent comprendre entièrement celles qui s'appliquent aux responsabilités de leur poste. Une violation de quelconque de ces règles, politiques de l'entreprise, procédures ou des normes de conduite peut entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

SYKES s'engage sérieusement envers l'intégrité en affaires et prendra les mesures appropriées pour réagir à toutes les violations de nos normes de conduite, des politiques ou des procédures de l'entreprise. Les allégations d'inconduite font l'objet d'enquêtes approfondies et si l'enquête confirme qu'une violation a eu lieu, des mesures disciplinaires ou correctives appropriées seront prises. Habituellement, SYKES suit un processus disciplinaire progressif, toutefois, en fonction du sérieux de l'infraction en question, une révision des mesures prises pour des violations similaires est effectuée et la décision est parfois prise de sauter une ou plusieurs étapes. Si une violation est assez sérieuse pour justifier un congédiement possible, la haute direction pourrait s'impliquer pour effectuer une détermination en fonction d'une révision indépendante des documents d'enquête et des mesures antérieures dans des circonstances similaires.

Section 1 : Maintenir la diversité

Intégrer les attributs et talents propres d'un lieu de travail diversifié permet une plus grande flexibilité et une plus grande créativité au travail et dans la communauté. SYKES encourage la diversité dans ses lieux de travail et parmi ses clients et fournisseurs. Nous nous engageons à offrir l'égalité d'accès à l'emploi et des possibilités contractuelles équitables sans égard à la race, la couleur, la religion, le genre, l'origine nationale, un handicap physique, un problème médical, l'orientation sexuelle, le statut d'ancien combattant, l'âge ou toute autre caractéristique protégée par la loi et nous continuerons à :

- Sélectionner et embaucher des individus uniquement en fonction de leur capacité, de leur expérience, de leur formation, de leur intelligence et de leur intégrité.
- Former, rémunérer, mettre à niveau, transférer, rétrograder ou congédier des individus en fonction des besoins, du rendement démontré et de la conformité aux politiques de

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

l'entreprise.

- Encourager la croissance des individus pour le développement personnel et l'amélioration du rendement.
- Fournir une équité totale à tous les employés dans le cadre des pratiques de gestion et des procédures opérationnelles normalisées.

Section 2 : Drogues et alcool

La santé et la sécurité de nos employés sont importantes pour SYKES il est nécessaire pour nos clients que nous travaillions tous sans l'influence de substances ou d'activités qui pourraient empêcher ou nuire à des activités de travail sûres et efficaces. En aucun temps les employés ne peuvent effectuer les tâches liées à leur travail sous l'influence de l'alcool, de substances réglementées (autre que les médicaments prescrits par un médecin) ou de drogues illégales. L'utilisation, la possession, la distribution ou la fabrication d'alcool ou de substances contrôlées, incluant les drogues illégales, est interdite sur la propriété de l'entreprise.

Section 3 : Notre engagement envers un environnement sûr, sécurisé et respectueux

SYKES s'engage à maintenir un environnement de travail qui respecte la dignité et la contribution de chaque individu et qui nous permet de travailler sans intimidation, coercition ou harcèlement illégal, notamment le harcèlement sexuel.

La prévention du harcèlement, de la discrimination et des menaces sont une question de respect des droits et de la dignité de chacun. La discrimination et le harcèlement portent atteinte au droit d'un individu de travailler dans un environnement exempt de comportements intimidants ou offensants et SYKES ne tolère pas de telles actions. De plus, nous ne tolérons pas des actes de provocation physique ou verbale qui pourraient mener à de la violence au travail. Nous devons prendre au sérieux de tels problèmes et rapidement les signaler à la direction, aux ressources humaines et au chef des affaires juridiques ou au chef de la conformité, sans crainte de représailles.

Nous nous engageons à fournir un environnement de travail où tous les employés sont traités avec le respect et la considération qu'ils méritent. Afin de maintenir un environnement de travail plaisant, professionnel et productif, l'entreprise interdit le harcèlement de toute forme. Toute conduite qui insulte la dignité de tout employé, client ou consommateur ou qui embarrassé l'entreprise de quelque façon ne sera pas tolérée.

Section 4 : Engagement envers des pratiques commerciales éthiques

SYKES et ses employés doivent toujours agir avec honnêteté, intégrité dans tout ce que nous faisons, ce qui inclut nos pratiques commerciales. Le défaut de le faire pourrait non seulement exposer les employés à un risque de congédiement, mais pourrait aussi compromettre la relation de SYKES avec ses clients et exposer autant l'entreprise et tout employé à des amendes, pénalités substantielles ou à des poursuites judiciaires. SYKES s'attend à ce que tous les employés exercent le plus haut degré d'éthique et d'intégrité commerciales dans le cadre de toutes les actions entreprises au nom de l'entreprise. Les employés à tous les niveaux doivent observer

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

toutes les lois et réglementations qui gouvernent les transactions commerciales, s'impliquer dans des actions compétitives équitables et utiliser les fonds de l'entreprise à des fins légitimes et éthiques.

Le terme « conflit d'intérêts » désigne toute circonstance qui pourrait entraîner un doute sur la capacité d'un employé d'agir en toute objectivité en ce qui concerne les intérêts de l'entreprise. Les employés doivent éviter les situations pour lesquelles il y a, ou semble y avoir, un conflit entre les intérêts personnels de l'employé et les intérêts de SYKES.

Conflits d'intérêts personnels

Nous nous attendons à ce que chacun de nous prenne des décisions qui sont dans les meilleurs intérêts de SYKES ou de ses clients, sans considération pour le gain personnel. Toute activité actuelle ou future qui constitue ou qui pourrait créer un conflit d'intérêts, en pratique ou en apparence, doit être divulguée au chef des affaires juridiques ou au responsable de la conformité pour approbation. Cela s'applique aux employés, aux conjoints des employés, aux enfants ou aux parents.

Faire preuve de favoritisme ou être impliqué dans des conflits d'intérêts va à l'encontre des valeurs fondamentales et de la culture éthique de SYKES. Toutes les actions entreprises dans l'exercice de nos fonctions doivent être effectuées avec intégrité, honnêteté et équité. Voici quelques exemples de conflits d'intérêts (liste non exclusive) :

- Embauche par un concurrent ou un concurrent potentiel
- Le positionnement d'occasions d'affaires auprès d'une entreprise détenue ou mise sous contrat par un employé ou un membre de la famille d'un employé.
- Agir à titre de consultant pour, ou diriger une entreprise personnelle à l'extérieur du travail chez SYKES avec un client, fournisseur, marchand, sous-traitant ou concurrent actuel ou potentiel de SYKES
- Maintenir un intérêt financier dans ou en relation avec un client, fournisseur, un marchand, un concurrent, un distributeur ou toute autre organisation qui créerait un conflit d'intérêts.

Conflits d'intérêts organisationnels

Un autre type de conflit d'intérêts implique l'entreprise plutôt qu'un seul employé de façon individuelle. Un « conflit d'intérêts organisationnel » peut exister lorsque SYKES a, ou peut sembler avoir, des intérêts qui peuvent rendre difficile de façon honnête, objective et efficace d'exercer ses opérations et d'assumer ses responsabilités. Par exemple, un conflit d'intérêts organisationnel peut survenir lorsque :

- La nature du travail à effectuer par SYKES peut entraîner un avantage concurrentiel inéquitable pour l'entreprise.
- L'entreprise obtient un accès inéquitable à de l'information ou à des données non

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

publiques liées au travail.

- L'objectivité de l'entreprise pour effectuer le travail est entravée ou l'entreprise est autrement incapable de fournir de l'assistance ou des conseils impartiaux au Gouvernement.

Pots-de-vin/paiements de facilitation, cadeaux et gratuités, dons/contributions

Quiconque représente SYKES doit mener ses opérations commerciales auprès des clients, marchands et fournisseurs sur une base de service, qualité, rendement et prix sans donner ni accepter quoi que ce soit qui puisse influencer une décision liée à la transaction commerciale qu'elle soit payée par l'entreprise ou avec des fonds personnels.

Pots-de-vin, ristournes clandestines et paiements de facilitation

Aux États-Unis, il est illégal de fournir, d'offrir ou d'accepter une ristourne clandestine ou un pot-de-vin. Une **ristourne clandestine** ou un **pot-de-vin** est défini par tout argent, tous frais, toute commission, tout crédit, tout cadeau, toute gratuité, tout objet de valeur ou compensation de quelque nature que ce soit qui est fourni, directement ou indirectement, et dont une de ses fins est l'obtention inappropriée ou d'un traitement de faveur dans le cours d'une transaction commerciale.

Pour les clients et fournisseurs dans, ou provenant de pays étrangers, des restrictions similaires liées au don ou à la réception de pots-de-vin et de **ristourne clandestine** s'appliquent. Le *US Foreign Corrupt Practices Act* et les lois des autres pays empêchent le don de toute chose de valeur, incluant de l'argent, des frais, des commissions, du crédit, des cadeaux, des gratuités, des objets de valeur ou une compensation de toute nature qui est fourni, directement ou indirectement, à des individus ou à des agents associés à des gouvernements étrangers dans le but d'obtenir ou de conserver des liens commerciaux dans des pays étrangers.

Incluse dans cette interdiction est la disposition relative à toute chose de valeur offerte à des intermédiaires tiers (autrement connus comme « paiements de facilitation ») dans le seul but d'obtenir ou de conserver des liens commerciaux ou un traitement de faveur dans des pays étrangers. L'implication d'intermédiaires tiers n'est pas toujours interdite et chaque scénario ou implication doit être traité au cas par cas. Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant l'implication d'un intermédiaire tiers, veuillez contacter le service juridique et le service de la conformité de SYKES.

SYKES ne permet pas le don ou la réception de **ristourne clandestine** et de pots-de-vin. Les employés sont responsables de consulter et de comprendre les lois, réglementations et politiques applicables avant de fournir quoi que ce soit de valeur, incluant des contrats de consultation, aux employés ou agents de gouvernements étrangers.

Courtoisies d'affaires

Dans le monde des affaires commerciales, le don et la réception de courtoisies d'affaires peuvent être considérés comme faisant partie d'une relation d'affaires normale. Le terme « courtoisies d'affaires » inclut, mais sans s'y limiter, des cadeaux,

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

des services, des repas, des cadeaux de divertissement ou d'hospitalité ou autres choses de valeur. SYKES n'offre ni n'accepte de courtoisies d'affaires de, ou à, des clients, fournisseurs, fournisseurs de services, contractants actuels ou potentiels qui pourraient être considérés comme contraires aux pratiques habituelles du marché, de caractère fréquent, luxueux ou extravagant ou qui nous obligent autrement ou semblent nous obliger à agir de toute façon contraire à la loi, aux intérêts commerciaux de l'entreprise ou à nos normes de conduite et pratiques commerciales éthiques.

C'est la responsabilité de chaque employé de s'informer à propos des interdictions ou limitations de l'organisation du destinataire avant d'offrir toute courtoisie d'affaires. Lorsque vous envisagez accepter une courtoisie d'affaires, soyez au courant que nous avons tous la responsabilité personnelle d'assurer que notre acceptation ne puisse être interprétée raisonnablement comme une tentative d'obtenir un traitement de faveur.

Cadeaux et gratifiés dans les opérations auprès des gouvernements

Les ministères et agences fédéraux, provinciaux et locaux et leurs employés sont gouvernés par des lois et réglementations différentes en ce qui concerne l'acceptation de repas, de cadeaux, de gratifiés ou toute autre chose de valeur de firmes ou de personnes avec qui ils font des affaires ou sur lesquelles ils ont une autorité réglementaire. Ce qui peut être considéré comme une courtoisie d'affaires acceptable dans le monde des affaires commerciales peut être inacceptable, ou même illégal, pour les individus ou entreprises impliqués dans des postes provinciaux, locaux ou fédéraux.

Les employés de l'entreprise ne peuvent donner de cadeau, de gratuité, de prêt, de repas, de cadeau de divertissement ou d'hospitalité ou tout autre chose de valeur à des employés ou agents gouvernementaux.

Dons/contributions de charité et contributions politiques

Il n'est pas interdit aux employés de l'entreprise de faire des dons ou des contributions à des organismes de bienfaisance; toutefois, de tels dons ou contributions faits au nom de l'entreprise doivent être préapprouvés par les dirigeants appropriés de l'entreprise. Veuillez contacter le service des ressources humaines ou du marketing si vous avez d'autres questions.

Les employés de l'entreprise ne sont pas autorisés à faire des contributions politiques au nom de l'entreprise. Une contribution politique est toute chose de valeur offerte, prêtée ou avancée dans le but de financer une élection ou une campagne politique. Non seulement il est interdit aux contractants du gouvernement fédéral (laquelle désignation peut s'appliquer à l'entreprise) de faire des contributions ou des dépenses en lien avec les élections fédérales, mais de nombreuses lois fédérales gouvernent les contributions politiques. Nous encourageons les employés de l'entreprise qui ont des questions ou préoccupations relatives aux contributions politiques à contacter les employés du service juridique ou de la conformité.

Section 5 : Le *Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)* et le *UK Bribery Act (UKBA)*

Conformément au *Foreign Corrupt Practices Act of 1977 (FCPA)* et au *UK Bribery Act of 2010 (UKBA)*, il est illégal :

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

- D'utiliser des fonds ou des actifs de l'entreprise ou de ses filiales, directement ou indirectement ou d'autoriser leur utilisation pour :
 - Toute fin inappropriée ou illégale, comme payer ou offrir de payer toute chose de valeur à un représentant officiel étranger, à un parti politique, à un tiers intermédiaire ou à une partie privée aux fins d'exercer de l'influence pour l'obtention ou la conservation de liens commerciaux lorsqu'un tel paiement est illégal aux États-Unis, au Royaume-Uni ou dans d'autres juridictions étrangères.
 - Le paiement de pots-de-vin ou de ristournes clandestines pour obtenir des privilèges, des concessions, des avantages spéciaux ou autre avantage inapproprié, ou le soutien à tout parti ou candidat politique, sauf lorsque permis par la loi écrite locale.

Les actions suivantes sont aussi interdites :

- Accepter le paiement de toute chose de valeur qu'il soit caractérisé comme pot-de-vin, commission occulte ou autre et qu'il soit destiné à l'usage de SYKES ou à un usage personnel, si le paiement ou la réception est illégal ou est désigné pour vous inciter à accorder un privilège, un avantage, une concession ou autre avantage inapproprié au payeur.
- Établir à toute fin, un fonds ou un actif non divulgué ou non enregistré de SYKES ou de quelconque de ses filiales.
- Le défaut d'un employé de signaler toute violation du FCPA ou de l'UKBA à son gestionnaire hiérarchique ou à la ligne directe antifraude.
- En vertu du FCPA et de l'UKBA, l'entreprise doit maintenir des livres, dossiers, comptes et contrôles afin que :
 - Toutes les transactions aient l'autorisation générale ou particulière de la direction.
 - Les transactions soient enregistrées conformément aux principes comptables généralement reconnus (PCGR) et que les actifs soient comptabilisés (même les fonds de la petite caisse).
 - L'accès aux actifs soit accordé conformément à l'autorisation de la direction.
 - Les actifs soient révisés périodiquement pour assurer la conformité aux actifs existants/actuels.

Une entreprise peut enfreindre les dispositions relatives à la tenue de dossier du FCPA et de l'UKBA si une filiale étrangère crée de faux dossiers pour dissimuler un paiement corrompu et que l'entreprise incorpore subséquemment l'information de la filiale dans ses livres et dossiers.

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

Les contrevenants du FCPA font face à de sérieuses peines criminelles :

- Des amendes allant jusqu'à 2 000 000 \$ pour les entreprises (les dirigeants, directeurs ou agents de l'entreprise peuvent faire face à des peines d'emprisonnement).
- Des amendes allant jusqu'à 100 000 \$ par infraction pour les individus (ne pouvant être remboursés par l'entreprise), en plus de jusqu'à cinq ans de prison.
- En vertu de l'*Alternative Fines Act* : des pénalités peuvent entraîner des amendes allant jusqu'au double du gain ou de la perte résultant de l'infraction.

Les contrevenants de l'UKBA font face à des sérieuses peines criminelles :

- Des amendes pour les entreprises et les individus avec un maximum de 5 000 £ par infraction punissable par voie de déclaration sommaire de culpabilité augmentant à des amendes illimitées pour un individu trouvé coupable par mise en accusation.
- L'emprisonnement d'un individu jusqu'à 12 mois par infraction punissable par voie de déclaration sommaire de culpabilité augmentant jusqu'à 10 ans pour un individu trouvé coupable par mise en accusation.
- Les directeurs principaux et dirigeants d'une entreprise trouvés coupables de délit de corruption peuvent aussi être sujets à des amendes et à des peines d'emprisonnement.

Les contrevenants du FCPA font aussi face à des amendes civiles de 10 000 \$ par infraction pour des entreprises et des individus (dirigeants, directeurs, employés, agents de l'entreprise ou actionnaire agissant au nom de l'entreprise).

Une infraction au FCPA ou à l'UKBA peut entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Lois anti-boycott

Les lois anti-boycott des États-Unis interdisent les entreprises américaines et leurs filiales de participer à ou de coopérer à tout boycott international, sauf si le boycott a été approuvé par le gouvernement des États-Unis. Un important boycott qui n'est pas soutenu par le gouvernement des États-Unis est un boycott d'Israël appliqué par certains pays membres de la Ligue des États arabes.

Parce que SYKES est une entreprise basée aux États-Unis, toutes les opérations de SYKES dans le monde doivent être conformes aux lois des États-Unis relatives aux boycotts. Ces lois interdisent les mesures ou ententes pour prendre des mesures qui pourraient être considérées comme soutenant ou étendant un boycott illégal, comme :

- Refuser de faire des affaires avec ou accepter de ne pas faire des affaires avec d'autres personnes ou entreprises (en raison de leur nationalité, par exemple).
- Fournir de l'information à propos d'affiliations, de relations ou de transactions

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

commerciales avec ou dans un pays boycotté (Israël, par exemple) ou avec toute personne ou entreprise considérée comme étant sur la liste noire.

- Conclure des ententes ou des lettres de crédit qui contiennent des dispositions relatives aux boycotts qui sont interdites.
- Discriminer dans les pratiques d'embauche (en raison de la race, de la religion ou de la nationalité, par exemple).

SYKES doit signaler toute demande de prendre des mesures ou de fournir de l'information qui enfreindraient ces interdictions. Une demande de boycott est toute action considérée comme un soutien à un boycott interdit, notamment faire une demande (écrite ou orale) de fournir de l'information, de prendre des mesures ou de s'abstenir de prendre une mesure. Les demandes de boycott peuvent être subtiles et indirectes, assurez-vous donc d'être alerte pour des questions à savoir si SYKES fait des affaires en Israël ou importe des biens ou des services d'Israël.

Embargos et sanctions des États-Unis

SYKES doit se conformer aux embargos économiques des États-Unis qui empêchent SYKES de faire des affaires avec certains pays, groupes et individus, notamment des organisations associées à de l'activité terroriste et au trafic de narcotiques. Sauf si autorisé de façon expresse par l'*Office of Foreign Assets Control* du *U.S. Treasury Department*, des sanctions économiques interdisent de faire des affaires de toute nature avec les gouvernements et organisations ciblés, de même que les individus et entités qui agissent en leur nom.

SYKES et ses filiales pourraient ne pas approuver ni faciliter les transactions par un tiers que SYKES ou ses filiales ne pourraient faire directement. Avant de vendre ou de tenter de faire des affaires dans un nouveau pays, vous devez réviser la question avec le chef des affaires juridiques de SYKES pour assurer la conformité avec les embargos et sanctions des États-Unis.

Délit boursiers/opérations de couverture/mise en gage par un initié

Parce que les actions de SYKES sont négociées sur le marché, il existe certaines restrictions et limitations importantes qui vous sont imposées en vertu des lois boursières fédérales. Toute violation de ces restrictions peut exposer l'entreprise et vous (lorsque la loi le permet) à de sérieuses responsabilités civiles et sanctions, incluant de possibles amendes criminelles. De telles actions porteraient atteinte sévèrement à la réputation et aux relations commerciales de l'entreprise.

Il n'y a aucune exception pour les transactions qui pourraient être nécessaires ou justifiables pour des raisons indépendantes (comme le besoin de recueillir des fonds pour une dépense d'urgence).

Si vous êtes mis au courant d'information substantielle relative à l'entreprise qui n'a pas encore été rendue disponible au public par communiqué de presse ou autrement pendant un minimum de deux jours ouvrables complets, il vous est strictement interdit ainsi qu'aux membres de votre famille d'acheter ou de vendre des actions de SYKES ou de directement ou indirectement divulguer une telle information à toute autre

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

personne qui négocie des actions de SYKES.

Vous devez assumer que toute information, positive ou négative, qui peut affecter le prix de l'action de l'entreprise ou qui pourrait autrement être substantielle pour un investisseur pour déterminer s'il achète, vend ou conserve ses actions de SYKES serait considérée comme « substantielle ».

Voici des exemples :

- Un nouveau contrat, client ou fournisseur potentiel (ou perte d'un contrat d'un client ou d'un fournisseur existant)
- Importants développements de nouveaux produits
- Menace de litige important
- Acquisition ou disposition potentielle d'une entreprise
- Potentielle transaction de refinancement ou importante transaction de financement
- Information financière ou budgétaire interne différente de tout ce que à quoi pourrait s'attendre le marché boursier

Aussi, parce que des problèmes sérieux pourraient être causés par une divulgation non autorisée d'information interne à propos de l'entreprise, vous ne pouvez discuter des questions ou développements internes concernant l'entreprise avec quiconque qui ne fait pas partie de l'entreprise, sauf lorsque requis par l'exercice des responsabilités habituelles liées à votre poste.

L'entreprise a aussi déterminé qu'il existe un risque juridique accru ou l'apparence d'un risque juridique accru de mauvaise conduite ou de conduite inappropriée si vous participez à certains types de transactions, comme des opérations de couverture et des transactions boursières et négociations sur marge ou de mise en gage.

Les opérations de couverture peuvent être accomplies de plusieurs façons, notamment par l'utilisation de transactions de prépayés variables à terme, de contrats d'échange sur actions, de tunnels de change et des fonds des changes. De telles opérations de couverture peuvent vous permettre de continuer à posséder des titres de l'entreprise obtenus par le biais de régimes d'avantages sociaux pour employés ou autrement, mais sans les risques et récompenses complets de la propriété. Dans un tel scénario, vos objectifs peuvent ne pas être alignés avec ceux de l'entreprise. Par conséquent, il vous est interdit de participer à de telles transactions sauf si elles sont expressément approuvées par le chef des affaires juridiques de l'entreprise.

Les comptes sur marge sont problématiques parce que les titres de l'entreprise détenus dans une marge peuvent être vendus par un courtier sans votre consentement. De façon similaire, si les titres de l'entreprise sont mis en gage comme garantie pour un prêt, le courtier peut vendre les actions sans votre consentement si vous êtes en défaut de paiement du prêt. Par conséquent, pour éviter une vente forcée à un moment où vous possédez de l'information substantielle et non publique ou pendant une

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

période d'interdiction, vous n'êtes pas autorisé à négocier sur marge ou par mise en gage des titres de l'entreprise sauf si cela est fait conformément à certaines procédures approuvées par l'entreprise. Veuillez consulter le chef des affaires juridiques de l'entreprise pour déterminer si vos transactions proposées sont conformes à de telles procédures. De plus, pour les directeurs et dirigeants de l'entreprise, l'approbation du chef des affaires juridiques, du président du conseil d'administration est requise et les limitations suivantes imposées :

- i. Le nombre d'actions qui sera mis en gage ne peut excéder 15 % de vos avoirs totaux en actions de l'entreprise détenus dans ce compte sur marge.
- ii. Vous devez continuer à détenir des actions non grevées pour un montant qui égale ou excède le montant équivalent au nombre d'actions requis pour être retenu par l'individu, en vertu des lignes directrices de l'entreprise relatives à la rétention des actions.

Si vous avez tout doute concernant vos responsabilités en vertu de cet énoncé de politique, veuillez obtenir des clarifications et des conseils auprès du chef des affaires juridiques de SYKES.

Vos comportements

Protection des actifs de l'entreprise et des clients

Tous les employés doivent s'efforcer de préserver et de protéger les actifs de l'entreprise et ceux des clients. Vous êtes tenu de faire preuve de jugement et de bon sens lorsque vous accédez à ces actifs. Ces actifs ne peuvent être pris, utilisés, détournés, altérés ou détruits sans autorisation appropriée.

Tous les employés sont tenus de s'abstenir de convertir des actifs à des fins personnelles. Toute propriété de l'entreprise doit être gérée, et toute activité de l'organisation doit être menée, de manière à promouvoir les intérêts de SYKES plutôt que des intérêts personnels d'un employé. Il est interdit aux employés d'utiliser ou de prendre l'équipement, les fournitures, le matériel ou les services de SYKES. Avant de participer à toute activité pendant les heures de travail payées par SYKES qui résulterait en rémunération de l'employé ou qui impliquerait l'utilisation d'équipement, de fournitures, de matériel ou de services de SYKES à des fins personnelles ou non liées au travail, les employés doivent obtenir l'approbation du service local des ressources humaines.

Les actifs technologiques comprennent le matériel informatique, les logiciels et les composants physiques de stockage, les téléphones, les boîtes vocales, l'internet, l'intranet, les courriels. Les actifs comprennent aussi les programmes et services de communication instantanée et tout produit de messageries instantanées/systèmes de clavardage. Les employés qui utilisent l'intranet et l'internet sont sujets aux mêmes lois et normes de professionnalisme de l'entreprise que dans le cadre de toute autre activité commerciale.

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

Actifs technologiques de SYKES et de ses clients

Pendant la durée de votre embauche, vous serez exposé à certains ou à tous les actifs et infrastructure technologiques de SYKES et de ses clients. Les actifs technologiques comprennent, mais sans s'y limiter, le matériel informatique, les logiciels et les composants physiques de stockage, les téléphones, les boîtes vocales, l'internet, l'intranet, les courriels et ainsi que, les programmes et services de communication instantanée et tout produit de messageries instantanées/systèmes de clavardage actuellement utilisés ou ajoutés par SYKES de temps à autre. Ces ressources sont la propriété exclusive de SYKES, ou de ses clients, et peuvent être utilisées seulement à des fins autorisées pour vous aider dans l'exercice quotidien de votre emploi et ne sont pas destinées à des communications personnelles privées.

Ils doivent être utilisés de manière professionnelle, éthique et licite. L'utilisation de ces actifs peut être révisée, surveillée ou enregistrée à tout moment par l'entreprise aux fins de conformité aux politiques, normes et contrôle de qualité ou tel que requis par la loi. Il ne devrait pas y avoir d'attente de confidentialité de quelconque nature liée à l'utilisation des actifs de l'entreprise. En utilisant ces actifs, vous renoncez à tout droit de confidentialité pour tout ce que vous créez, stockez, envoyez ou recevez par l'entremise de tout actif technologique et consentez à la surveillance de votre utilisation des actifs technologiques de SYKES et des actifs technologiques de ses clients par SYKES.

Seuls les logiciels avec licence appropriée peuvent être installés et utilisés sur les ordinateurs de l'entreprise et l'équipement qui y sont liés. Aucun logiciel ne doit être installé avant qu'une licence appropriée soit achetée et assignée à un ordinateur précis. Aucun logiciel sans licence ne peut être téléchargé, et ce, en tout temps. Seuls les membres autorisés du personnel de SYKES peuvent effectuer l'installation de logiciels.

SYKES considère le piratage de logiciels comme une violation sérieuse de la politique de l'entreprise et ne tolère pas l'utilisation de logiciels non licenciés sur tout équipement. Toute mauvaise utilisation ou violation des lois sur le droit d'auteur doit être signalée immédiatement aux administrateurs système locaux ou au service d'assistance de l'entreprise.

Vous devez faire preuve de jugement et de bon sens lorsque vous accédez aux actifs technologiques de l'entreprise. Si vous avez des questions à propos du caractère approprié de l'utilisation des actifs technologiques de SYKES ou de ses clients, vous devez demander conseil auprès de votre superviseur.

Dossiers et documentation de l'entreprise

Chacun de nous a la responsabilité personnelle de s'assurer que nous préservons et protégeons l'information de l'entreprise en faisant une utilisation prudente et efficace des ressources de SYKES et de signaler de façon précise leur condition financière.

Tous les rapports financiers, documents comptables, rapports, comptes de dépenses, feuilles de temps et autres documents doivent représenter clairement les faits pertinents ou la nature réelle d'une transaction. Une comptabilité, de la documentation ou la production de rapports financiers inappropriés ou frauduleux est contraire à la politique de SYKES et peut constituer une violation des lois applicables.

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

Si vous avez des questions concernant le caractère approprié de l'usage des actifs de SYKES ou de ceux de ses clients, parlez à votre superviseur.

Non-divulgaration et confidentialité

Pendant la durée de votre emploi, vous serez placé dans une position qui vous permettra de connaître de l'information et du matériel confidentiels concernant SYKES et ses clients.

- L'information et le matériel confidentiels comprennent toute l'information appartenant à SYKES ou aux clients de SYKES.
- Vous pouvez utiliser une telle information et du matériel confidentiel **pendant votre embauche** et seulement aux fins de votre travail.

La politique de confidentialité de SYKES ne vous permet pas de discuter des questions ou développements internes de l'entreprise avec quiconque à l'extérieur de l'entreprise, sauf tel que requis par les responsabilités liées au poste. Aucune information confidentielle ne doit être utilisée directement ou indirectement pour des gains personnels. L'obligation de préserver l'information confidentielle même après la fin de l'embauche.

Coopération dans les enquêtes

SYKES accorde une grande valeur à la confiance que nos communautés et nos clients accordent à notre organisation et nous soutenons cette confiance en coopérant par des enquêtes et des vérifications. Pour protéger l'intégrité des enquêtes et des vérifications, nous ne détruisons pas ni n'altérons les dossiers en réaction à des enquêtes ou à des vérifications ni lorsqu'une est anticipée. De plus, nous ne faisons pas de déclarations fausses ou trompeuses aux enquêteurs ni ne discutons d'une enquête avec quiconque, à moins d'en recevoir l'instruction par les enquêteurs. Si des employés sont mis sous contrat par un enquêteur ou un agent de la police, ils doivent savoir qu'ils ont le droit de ne pas parler à cet enquêteur ou agent ou peuvent choisir de le faire seulement en présence d'un avocat.

Nous répondons et coopérons avec le gouvernement et des enquêteurs tiers. Si vous apprenez qu'une agence gouvernementale ou un tiers mène une enquête ou demande de l'information touchant à une violation présumée de la loi (par l'émission d'une citation à comparaître, une demande de document ou simplement en questionnant des employés), signalez-le immédiatement au chef des affaires juridiques de SYKES ou au vice-président de la conformité générale et opérationnelle afin que le processus par lequel nous réagissons puisse être mis en place sans délai.

Politique de signalement

Une loi fédérale des États-Unis exige que toutes les sociétés cotées en bourse établissent une procédure permettant aux employés de signaler, de façon confidentielle et anonyme s'ils le désirent, une fraude liée à la comptabilité, aux contrôles comptables internes ou à la vérification. En réponse à cette loi, SYKES a établi un programme pour aborder les préoccupations de tout employé concernant la production de rapports financiers.

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

Un employé ayant une préoccupation de bonne foi liée à la production de rapports financiers doit signaler cette préoccupation, par écrit si possible, à leur superviseur, au service des ressources humaines ou au bureau de la conformité. Les employés sont encouragés à signer de tels rapports afin que des questions de suivi puissent être soumises à l'employé si nécessaire pendant l'enquête. L'entreprise traitera toutes les plaintes et les signalements de façon confidentielle.

Tous les rapports de cette nature, peu importe la façon dont ils sont reçus, seront révisés par le chef des affaires juridiques de SYKES qui déterminera, le cas échéant, les mesures à prendre. Les résultats de toutes les mesures prises ou non pour toutes les plaintes seront soumis au comité de vérification du conseil d'administration de SYKES aux fins de révision. Les employés qui soumettent des rapports écrits et signés seront informés des résultats de l'enquête.

Les employés de SYKES ont le droit et la responsabilité de signaler des activités discutables ou frauduleuses par le biais de notre ligne de signalement. Nous enquêterons et prendrons toute mesure jugée appropriée.

Ligne directe de signalement antifraude :

États-Unis 1 888 337-7515

International +1 770 582-5218

Dernière mise à jour : 5 mai 2020