

Notre Code – en un coup d’œil



Connaîsez-le.

Utilisez-le.

Vivez-le.

Sommaire

- 02 Introduction
- 03 Un message du Directeur Général de notre Groupe
- 04 A quoi sert notre Code ?
Notre Code et le système de gestion Serco
- 05 Les responsabilités de Serco
Vos responsabilités
Nos valeurs
- 06 Nos collaborateurs
- 07 Notre activité
- 08 Nos informations
- 09 Vivre selon notre Code
Kit Say No
- 10 Si vous avez une question ou une inquiétude...
- 11 « Speak Up » : faites entendre votre voix

Voici une version abrégée de notre Code de conduite

Il a été conçu à votre attention. Chaque employé à Serco devrait avoir son propre exemplaire. Donc si vous n'avez pas le vôtre, demandez-le.

Il vous donne un aperçu des valeurs que nous soutenons. Cependant, vous restez responsable de votre compréhension et de votre suivi du texte complet de notre Code de conduite dans son intégralité.

Votre manager sera en mesure de vous indiquer où vous pourrez trouver un exemplaire imprimé sur votre lieu de travail. Il y en a toujours un près de vous.

Ou vous pouvez vous rendre en ligne sur www.serco.com/codeofconduct où, en plus de notre Code de conduite intégral, vous trouverez de nombreux outils utiles pour vous aider à faire ce qui est juste.

« Vous »

Lorsque notre Code se réfère à « Vous » cela ne signifie pas que certains n'ont pas à s'y conformer. « Vous » désigne chacun d'entre nous, quelle que soit notre position à Serco.

Cela inclut également tous ceux qui travaillent avec nous à temps plein, à temps partiel ou de façon temporaire, et tous les entrepreneurs avec lesquels nous travaillons de part le monde. Nous sommes également déterminés à travailler uniquement avec des partenaires, des tierces parties et des clients dont les standards sont en accord avec les nôtres.



Bienvenue

Comme vous le savez, Serco est rémunéré pour fournir des services publics. Que ce soit dans un hôpital, dans une prison, dans une base de l'armée de l'air, ou dans nos groupes de services centraux qui soutiennent nos contrats, nous sommes rémunérés par les contribuables pour fournir des services qui sont souvent vitaux pour le pays et pour les personnes qui comptent sur eux.

Souvent, nous venons en aide aux personnes dans les moments particulièrement difficiles de leur vies, qu'ils soient demandeurs d'asile, prisonniers, sans emploi ou malades.

Il est ainsi absolument essentiel que nous maintenions les standards de comportement les plus élevées en rendant ces services. Dans notre secteur d'activités, les valeurs sont importantes. Elles sont importantes car nos clients et nos utilisateurs de services doivent pouvoir compter sur nous pour effectuer notre travail avec attention et fierté et pour constamment essayer d'améliorer ce que nous faisons. C'est pour cela que vous verrez sur les murs de nombreux bureaux Serco nos quatre valeurs de Confiance (Trust), Attention (Care), Innovation (Innovation) et Fierté (Pride).

Confiance signifie que nous tenons nos promesses ; nous sommes ouverts, directs et honnêtes ; nous faisons ce qui est juste ; et nous assumons personnellement la responsabilité de l'accomplissement de nos tâches.

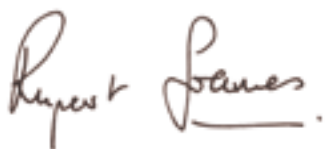
Attention signifie que nous prenons soin les uns des autres, nous prenons soin de ceux que nous servons, et nous avons pour but de créer une différence positive dans la vie des gens.

Innovation signifie que nous partageons nos connaissances et notre expérience et nous accueillons le changement, en sachant que si nous n'apportons pas d'innovation et de rentabilité à nos clients, ce sont nos concurrents qui s'en chargeront.

Fierté signifie que nous savons que notre travail est important, et nous sommes fiers de bien le faire.

Pour aider nos valeurs à prendre vie de façon tangible, nous avons rédigé un Code de conduite, qui décrit les standards et les comportements que nous attendons des personnes travaillant pour Serco. Il ne couvre pas toutes les situations, mais j'espère que vous le trouverez utile en tant que description des standards que vous devez atteindre et des types de comportements que nous attendons dans les interactions avec nos collègues, avec nos utilisateurs de service, avec nos fournisseurs et avec la communauté dans son ensemble.

Merci de lire le Code de conduite et de le respecter. Nous soutiendrons fermement ceux qui le suivent, et nous serons farouches envers les autres.



Rupert Soames,
Directeur Général,
Serco Group plc
et fier de l'être



A quoi sert notre Code ?

Nous faisons tous face à des situations au travail où nous ne sommes pas certain(e)s de l'attitude à adopter c'est pour cela que nous avons un Code de conduite. Il nous permet de comprendre plus facilement ce qui compte vraiment, et d'agir en conséquence.

Il définit le comportement que Serco attend de chacun d'entre nous, et ce que nous pouvons attendre de Serco. Il explique comment nous devons nous traiter les uns les autres ; le genre d'environnement de travail que nous avons tous le droit d'apprécier ; et le traitement que ceux avec qui nous travaillons sont en droit d'attendre de notre part.

Il nous apporte un guide pour exercer notre activité de façon honnête, juste et franche. Il esquisse les grandes lignes de ce que nous devrions toujours faire, et

de ce que nous ne devons jamais faire.

Il nous donne des conseils clairs sur la façon de poser des questions lorsque nous ne sommes pas sûr(e)s de ce qu'il convient de faire, et où demander de l'aide et des conseils. Lorsque nous voyons ou entendons quelque chose de mal, il explique comment faire entendre sa voix.

Nous prenons ainsi tous les bonnes décisions, nous agissons correctement ; et Serco est un lieu et un nom digne de confiance.

« Je sais qu'un fournisseur fait appel à de la main d'œuvre illégale. Dois-je le signaler ? »

« Si je fais entendre ma voix, ils vont simplement me virer, non ? »

« Je sais que ce n'est pas juste. Mais pour gagner, nous devons le faire. N'est-ce pas ? »

« Ils disent 'faites ce qui est juste', mais c'est tant que ça rapporte de l'argent à Serco. N'est-ce pas ? »

« Puis-je faire appel à un fournisseur qui est aussi un ami ? »

Notre Code et le système de gestion Serco

Où que nous intervenons nous devons nous conformer à la législation et aux règles locales.

Mais nous établissons également nos propres standards de comportement, que nous devons tous respecter. Nous avons des politiques pour différentes problématiques, que nous devons tous suivre.

Nos standards et politiques sont définis dans le système de gestion Serco, qui

précise le cadre dans lequel toutes les parties de Serco doivent fonctionner.

Vous pouvez retrouver toutes ces politiques et standards en ligne sur Notre Monde.

Notre Code s'y réfère souvent. Donc si vous n'êtes pas sûr(e) de notre politique sur un sujet, vérifiez toujours les détails ici, ou demandez à votre manager.

www.serco.com/codeofconduct

« Un collègue arrive ivre au travail. C'est un ami. Que dois-je faire ? »

« Notre système d'emails ne fonctionne pas et je dois envoyer ça à mon chef. Je peux utiliser hotmail ? »

Les responsabilités de Serco

Où que Serco intervienne, nous devons nous conformer à la législation locale et respecter la dignité et les droits humains. Nous établissons également nous-mêmes des standards de comportement et nous insistons sur leur respect.

Nous devons toujours agir avec intégrité et honnêteté, dans le respect des environnements, des communautés et des sociétés dans lesquelles nous travaillons. Voici une liste de ce que vous pouvez attendre de notre part. Ce sont des choses que nous devrions toujours faire ; mais nous avons également besoin de l'aide de tout le monde pour s'assurer qu'elles sont toujours faites.

Nous devrions toujours :

- Offrir un environnement de travail où notre Code et nos valeurs sont activement soutenus.
- Nous assurer que tous ceux qui travaillent pour nous ou avec nous comprennent notre Code et savent comment l'appliquer.
- Faire de notre mieux pour s'assurer que tout le monde se conforme à notre Code.
- Encourager tout le monde à demander de l'aide et des conseils en cas de doutes sur ce qu'il convient de faire, ou d'inquiétudes concernant une violation de notre Code.
- Fournir des ressources confidentielles à chacun pour recevoir des conseils ou signaler des violations du Code.
- Soutenir et protéger toute personne qui signale une violation ou aide une enquête, et s'assurer qu'aucunes représailles que ce soient ne seront intentées à l'encontre de cette personne.
- Gérer efficacement toutes les inquiétudes liées à la conduite.
- Travailler uniquement avec des partenaires, des tierces parties et des clients qui partagent nos standards éthiques.
- Mettre en place les améliorations rapidement après les avoir identifiées, et remédier à chaque mauvaise action identifiée aussi vite que possible.

Vos responsabilités

Quelle que soit votre position à Serco, vous êtes responsable de vos propres actions et comportements, et du signalement de violations de notre Code.

Si vous travaillez pour nous, ou avec nous, nous attendons toujours de vous :

- Que vous connaissiez, utilisiez et viviez selon notre Code.
- Que vous assistiez à toutes les séances de formation auxquelles nous vous demandons d'assister, afin d'apprendre à vivre selon notre Code, et à se conformer à toutes les législations, politiques et règles qui s'appliquent à votre travail.
- Que vous fassiez preuve de bon sens dans chaque situation, et que vous demandiez si vous n'êtes pas sûr(e) de ce que vous devez faire.
- Que vous signaliez toute inquiétude lorsque vous pensez qu'il y a une violation de notre Code, et que vous ne permettiez ou n'encouragez jamais sciemment qu'une violation de notre Code se produise.
- Que vous coopériez entièrement si nous vous demandons de nous aider à enquêter sur les présumées infractions.

Nos valeurs

Avant toute chose, et sans exception, Serco vivra en accord avec ses valeurs. Nos valeurs et les comportements attendus sont :

Confiance

Nous travaillons dur pour gagner la confiance et le respect.

Nous tenons nos promesses ; nous sommes ouverts, directs et honnêtes ; nous faisons ce qui est juste ; et nous assumons personnellement la responsabilité de l'accomplissement de nos tâches.

Attention

Nous nous soucions profondément des services que nous fournissons, des communautés que nous servons, et nous prenons soin les uns des autres.

Nous travaillons ensemble pour offrir des services publics de qualité élevée, souvent d'une grande importance pour la nation ou les communautés que nous servons.

Nous prenons soin les uns des autres, nous prenons soin de ceux que nous servons, et nous avons pour but de créer une différence positive dans la vie des gens.

Innovation

Nous aspirons à être meilleur que quiconque dans ce que nous entreprenons.

Nous améliorons continuellement nos façons de travailler, et nous essayons de nouvelles idées, petites ou grandes. Nous partageons nos connaissances et notre expérience et nous accueillons le changement, en sachant que si nous n'apportons pas d'innovation et de rentabilité à nos clients, ce sont nos concurrents qui s'en chargeront.

Pride

Nous voulons être fiers de ce que nous faisons.

Nous savons que le travail que nous accomplissons est important, et nous sommes fiers de bien le faire. Nous attachons de l'importance à l'énergie et à l'enthousiasme, aux compétences et à l'expérience, et à la capacité à rendre agréable les tâches difficiles. Nous contribuons à la fois en tant qu'individu et en tant que partie d'une équipe.

Nos collaborateurs

Serco est chacun d'entre nous : qui nous sommes, et ce que nous faisons. Nous voulons donc que ce soit un lieu de travail agréable pour nous tous. Un lieu où nous nous sentons tous mis en valeur, et où chacun a une chance égale de grandir et de se développer.

« Je sais qu'un fournisseur fait appel à de la main d'œuvre illégale. Dois-je le signaler ? »

Droits humain

Notre activité peut avoir un impact positif ou négatif sur les droits humains de tous ceux qui sont engagés avec nous. Ce sont les droits fondamentaux selon lesquels chaque personne doit être traitée avec respect et dignité. Nous cherchons toujours à respecter et à protéger les droits des personnes et nous ne souhaitons pas travailler avec ceux dont nous savons qu'ils ne les respectent pas.

« Un collègue handicapé n'est pas autorisé à postuler à un poste à cause de son handicap. C'est injuste, n'est-ce pas ? »

Traitement équitable

Nous voulons travailler dans un lieu qui nous inspire à tous confiance, et où les talents de chacun ont la meilleure chance. Nous traitons donc chacun de façon équitable et égale, et nous mettons en valeur la différence et la diversité. Nous employons, promovons et récompensons les personnes sur la base de leur talent et de leur mérite, rien d'autre. Nous ne tolérerons aucune forme de discrimination.

« Ils intimident un collègue. Dois-je le signaler ? »

Intimidation, harcèlement et violence

Il n'y a pas de place pour quelque intimidation, harcèlement ou violence que ce soit. Personne ne devrait jamais se sentir menacé ou intimidé ici. Donc si vous voyez cela ou si vous en faites l'expérience – Signalez-le. Nous vous soutiendrons et nous prendrons des mesures si nécessaire.

« Un collègue arrive ivre au travail. C'est un ami. Que dois-je faire ? »

Consommation de substances toxiques

Être en sécurité inclut également la protection de notre lieu de travail face aux risques créés par ceux qui consomment des drogues, de l'alcool et d'autres substances.

Ces substances peuvent avoir des conséquences sérieuses sur la sécurité et la santé au travail, et nous voulons protéger tout le monde de cela.

Sécurité du lieu de travail

Serco devrait également être un lieu sûr. Personne ne devrait subir de blessures à cause du travail que nous faisons.

C'est pour cela que nous devons tous suivre les programmes qui sont là pour la sécurité et le bien-être de tous.

Nous devons assumer personnellement la responsabilité des tâches que nous devons chacun faire pour notre propre sécurité, et pour la sécurité de ceux qui nous entourent :

- Porter le bon équipement.
- Toujours travailler dans le cadre d'une description méthodologique ou d'une évaluation des risques qui s'applique à notre travail.
- Faire fonctionner du matériel uniquement si nous sommes entièrement qualifié(e)s.
- Ne jamais s'amuser lorsqu'il existe des risques.
- Signaler tout incident ou événement dangereux.
- Signaler toutes les conditions ou les pratiques de travail qui ne sont pas sûres.
- Toujours demander lorsque nous ne sommes pas certain(e)s de la façon d'agir en toute sécurité.

Ainsi nous travaillons ensemble à atteindre notre vision de Zéro dommage.



Notre Activité

Nous sommes une grande entreprise travaillant dans de nombreuses parties du monde. Par conséquent, nous avons un impact important sur la société, l'économie et l'environnement. Nous voulons que cet impact soit bénéfique. Nous voulons créer une différence positive dans la vie des gens.

Cela signifie vivre selon nos valeurs et nos standards où que nous soyons ; et traiter l'environnement dans lequel nous travaillons et les personnes avec lesquelles nous travaillons avec attention, respect et prévenance.

L'intégrité de notre entreprise dépend de votre intégrité. Nous comptons sur vous pour faire ce qui est juste, et pour protéger notre réputation.

« L'un de nos partenaires surfacture un client. Mais juste un peu. Je ferais mieux de me taire ? »

« C'est juste un petit paiement de facilitation. Tout le monde fait ça ici. Sans ça, le travail ne sera pas fait. »

« Un fournisseur m'a offert ce cadeau vraiment très généreux. Puis-je l'accepter ? »

Notre profil international

Nous exerçons nos activités dans de nombreux pays, et nous avons un impact important sur notre monde. Nous voulons que cela soit bénéfique.

Donc en plus de suivre les nombreuses lois et règles auxquelles nous devons obéir, nous comptons les uns sur les autres pour faire ce qui est juste.

Marchés équitables

Nous voulons que tout le monde nous fasse confiance pour être un concurrent juste, ouvert et honnête. Nous ne fixons donc jamais les prix ou n'essayons jamais de contrôler l'offre.

Nous ne boycottons jamais les clients ou les fournisseurs, et nous ne concluons jamais d'accords anticoncurrentiels.

Travail avec des partenaires et des concurrents

Nous fournissons toujours des informations exactes, et nous n'essayons jamais de tromper qui que ce soit, que nous travaillons seuls ou avec des partenaires et des concurrents.

Travail avec d'autres parties

Nous faisons affaire de façon juste, honnête et transparente avec les fournisseurs et les tierces parties, et nous attendons d'eux qu'ils soient également justes et honnêtes. Nous ne travaillerons pas avec des parties essayant de tricher.

Travail avec des communautés

Nous voulons améliorer les vies. Nous soutenons donc nos communautés, et nous encourageons activement les activités sociales et caritatives et le volontariat.

Respect de l'environnement

Nous voulons aider à construire un monde meilleur pour les générations futures. Nous traitons donc avec soin, respect et prévenance les environnements dans lesquels nous travaillons et les personnes avec lesquelles nous travaillons.

Nous faisons tout ce que nous pouvons pour prévenir les dégâts environnementaux et pour minimiser notre utilisation de l'énergie et des ressources.

Embauche d'employés du gouvernement ou d'un concurrent

Lorsque des employés de clients ou de concurrents viennent travailler pour nous, nous ne transformons pas ce qu'ils savent en avantage concurrentiel déloyal.

Il existe des règles particulièrement strictes concernant l'emploi de ceux qui ont travaillé avec des gouvernements ou qui ont occupé des postes politiques, et nous devons scrupuleusement les suivre.

Activité politique

Nous contribuons aux débats publics. Mais nous n'essayons jamais d'influencer les décisions du gouvernement de façon illégale ou malhonnête.

Corruption

Quelles que soient les « coutumes locales », nous ne donnons ou n'acceptons jamais de pot-de-vin. Cela inclut même le plus petit paiement de facilitation.

Cela peut sembler mineur, et il peut sembler qu'il y ait de bonnes raisons de payer. Mais il n'y en a jamais. Même à la plus petite échelle, la corruption est corrosive et peut sévèrement nuire à notre réputation.

Cadeaux et hospitalité

L'échange de cadeaux et l'hospitalité peuvent construire une bonne volonté. Mais si nous ne sommes pas prudents, cela peut ressembler à un pot-de-vin. C'est pour cela que nous avons des procédures claires que nous devons tous respecter, et nous devons tous déclarer les cadeaux et l'hospitalité reçus à <https://gandh.serco.com>.

Fraude

Même si elle n'est pas prouvée, la fraude peut détruire notre réputation.

Nous ne laissons donc aucune place au doute et nous nous assurons que nos livres de comptes, nos registres et nos rapports financiers sont exacts et honnêtes. Cela inclut toutes nos déclarations, nos dépenses, et notre temps.

Délit d'initié

Si vous savez quelque chose qui pourrait affecter le cours de notre action et que vous essayez d'en tirer profit en achetant ou en vendant des actions de l'entreprise, c'est du délit d'initié. C'est illégal, et nous avons des règles strictes pour empêcher cela de se produire.

Conflits d'intérêts

Lorsque vos propres intérêts peuvent interférer avec ceux de Serco, cela représente un conflit d'intérêts. Par exemple, si vous employez votre partenaire en tant que fournisseur.

Les conflits d'intérêts peuvent influencer notre jugement à tort, et peuvent nous conduire ou conduire une personne que nous connaissons à essayer de faire un profit aux dépens de Serco.

De la même façon, si Serco se retrouve avec un avantage concurrentiel déloyal, par exemple en employant une personne qui pourrait influencer les décisions du gouvernement, c'est un conflit d'intérêts organisationnel.

Nous ne souhaitons pas être accusés d'essayer de gagner un avantage déloyal. Donc dès que vous pensez qu'il peut y avoir un conflit, vous devez immédiatement en faire part.



Pour en savoir davantage, allez sur www.serco.com/codeofconduct ou demandez à votre manager un exemplaire complet de notre Code

Nos informations

C'est le travail de chacun d'entre nous de protéger les informations et les idées qui nous donnent notre avantage concurrentiel.

Informations confidentielles

Nous nous assurons que les informations confidentielles concernant Serco, nos collaborateurs, nos clients, ou nos partenaires et fournisseurs ne tombent jamais entre les mauvaises mains.

Comme il est facile de dire des choses ou de révéler des informations que nous n'avions pas l'intention de divulguer, nous sommes particulièrement prudents lorsque nous sommes en ligne ou lorsque nous utilisons des appareils portables.

Informations personnelles

Nous nous occupons des informations personnelles concernant nos employés, nos clients, nos partenaires et les utilisateurs de nos services. Nous avons tous le devoir de respecter ces informations et de s'assurer qu'elles sont protégées et gérées de façon responsable, et uniquement utilisées aux fins pour lesquelles elles ont été fournies.

Respectez toujours la vie privée des individus et ne divulguez jamais d'informations personnelles à une personne n'ayant par le droit de les voir ou le besoin de les connaître.

Sécurité des informations et utilisation de nos systèmes

Nous utilisons de façon responsable les systèmes informatiques et les archives imprimées de Serco. Nous suivons toutes les procédures, telles que celles concernant les mots de passe, les connexions et l'utilisation du Cloud.

Les informations de valeur restent ainsi en sécurité, et ne sont pas accidentellement divulguées, changées ou effacées.

Réseaux sociaux

Les réseaux sociaux nous donnent de nombreuses nouvelles opportunités de communiquer et de collaborer.

Mais nous devons également prendre soin de protéger nos collaborateurs et notre réputation. Nous sommes tous responsables de ce que nous disons en ligne.

Communications externes

Notre réputation est affectée par ce que les gens entendent à notre sujet, que ce soit directement ou par le biais des médias. Donc ce que chacun d'entre nous dit à une réelle importance.

C'est pour cela que l'on ne lance pas de rumeurs et que l'on ne parle pas oisivement. Nous ne parlons jamais au nom de Serco si nous n'y sommes pas autorisés.

« Un collègue copie des données personnelles depuis la base de données de l'entreprise, je pense que c'est pour les donner à un nouveau fournisseur. Ce n'est pas grave, n'est-ce pas ? »

« Un collègue dit du mal de membres de l'équipe sur les réseaux sociaux. Cela me regarde-t-il ? »

« J'ai besoin en urgence d'obtenir un fichier sur l'ordinateur d'une collègue malade. Je connais son mot de passe et elle dit qu'il n'y a pas de problème. Tout va bien, non ? »

« Notre système d'emails ne fonctionne pas et je dois envoyer ça à mon chef. Je peux utiliser hotmail ? »



Vivre notre Code

Nous avons besoin que chacun fasse ce qui est juste, et fasse entendre sa voix lorsqu'ils pensent que notre Code a été enfreint. Mais c'est parfois difficile à faire.

Vous pouvez vous sentir sous une pression intense. Effrayé(e). Seul(e). Sans protection.

Nous voulons que vous sachiez que vous n'êtes pas seul(e). Nous vous écouterons. Nous vous aiderons. Nous vous conseillerons. Nous vous protégerons.

Et nous ne permettrons absolument aucunes représailles à votre rencontre.

Si vous n'êtes pas certain(e) de ce que vous devez faire...

Utilisez le guide de prise de décision ou essayez notre kit Say No qui a été conçu pour vous aider à trouver des réponses à de nombreux problèmes auxquels vous pouvez être confrontés lorsque vous rencontrez des fournisseurs et des tierces parties.

Vous pouvez trouver le Kit et l'application Say No en ligne à <http://serco.saynotoolkit.net> ou télécharger l'application en utilisant l'un des liens disponibles sur la version en ligne de notre Code.

Guide de prise de décisions

Ce guide simple vous fournit un processus pas à pas pour réfléchir et parvenir à une conclusion claire.

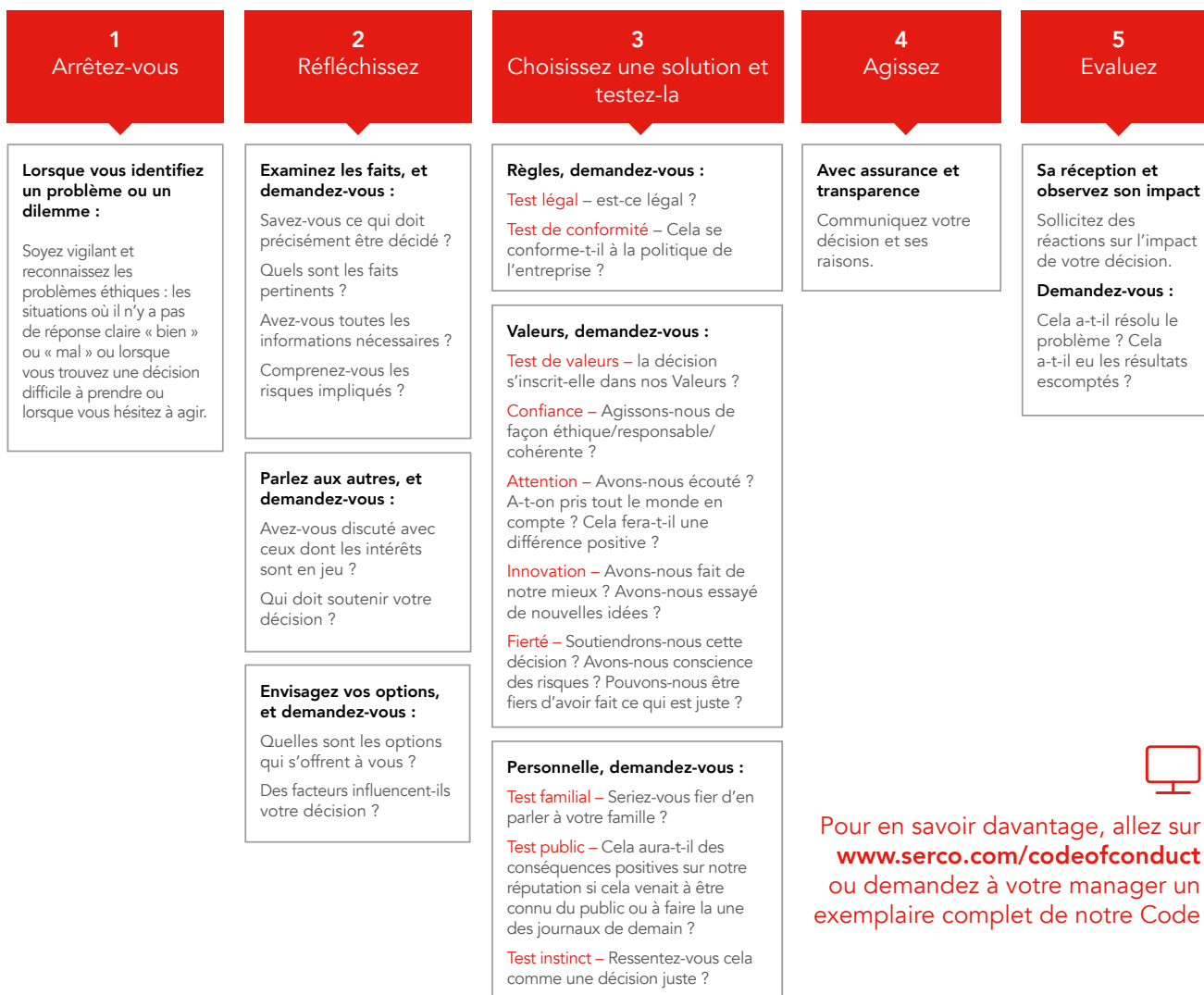
Prenez le temps de suivre chaque étape et de répondre attentivement à toutes les questions « demandez-vous » à la page suivante...

« N'est-ce pas mieux de simplement se taire ? »

« J'ai peur que mon manager ne se venge. Et qu'en est-il de mes collègues ? »

« Je veux signaler quelque chose. Mais serais-je réellement protégé(e) ? »

« Si je fais entendre ma voix, ils vont simplement me virer, non ? »

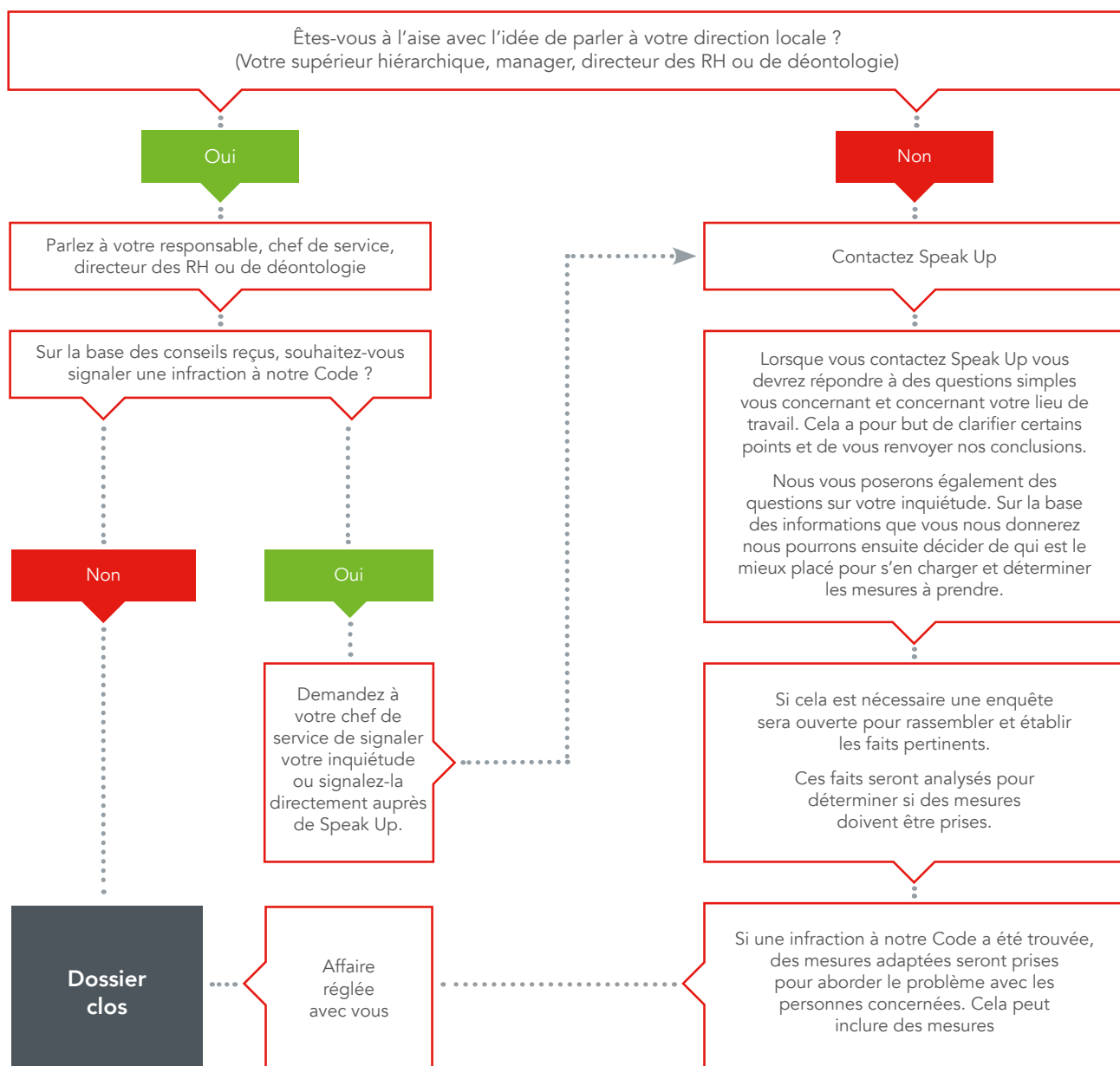


Pour en savoir davantage, allez sur www.serco.com/codeofconduct ou demandez à votre manager un exemplaire complet de notre Code

Si vous avez une question ou une inquiétude...

Si vous avez une question, parlez-en à votre manager, à un directeur des ressources humaines ou de déontologie. Vous pouvez également poser une question en ligne sur serco-speakup.com

Si vous avez une inquiétude il existe un certain nombre de voies que vous pouvez suivre :



If you think you should report something Voici comment faire entendre votre voix.

Où que vous travailliez à Serco, si vous pensez que notre Code est enfreint, alors vous devriez le signaler.

Ce n'est parfois pas facile, mais c'est toujours juste.

Nous prohibons absolument toutes représailles envers toute personne signalant une infraction ou aidant une enquête. Nous vous protégerons et vous respecterons pour avoir le courage de vivre selon notre Code.

Tout d'abord parlez avec votre direction locale (votre supérieur hiérarchique, manager, directeur des ressources humaines ou de déontologie).

Si vous n'êtes pas à l'aise à l'idée de faire cela, vous pouvez contacter l'entreprise en toute confiance via la ligne Serco Speak Up. Pour passer un appel gratuit utilisez les numéros indiqués à la page suivante.

Où vous pouvez signaler en ligne à : serco-speakup.com

Vous pouvez également envoyer par email un signalement ou des problèmes avec les numéros d'urgence à speakup@serco.com (pour Serco Americas utilisez speakup@serco-na.com)

Où vous pouvez écrire à :

Company Secretary, Serco Group plc,
Serco House 16, Bartley Wood Business Park,
Bartley Way, Hook, RG27 9UY, Royaume-Uni

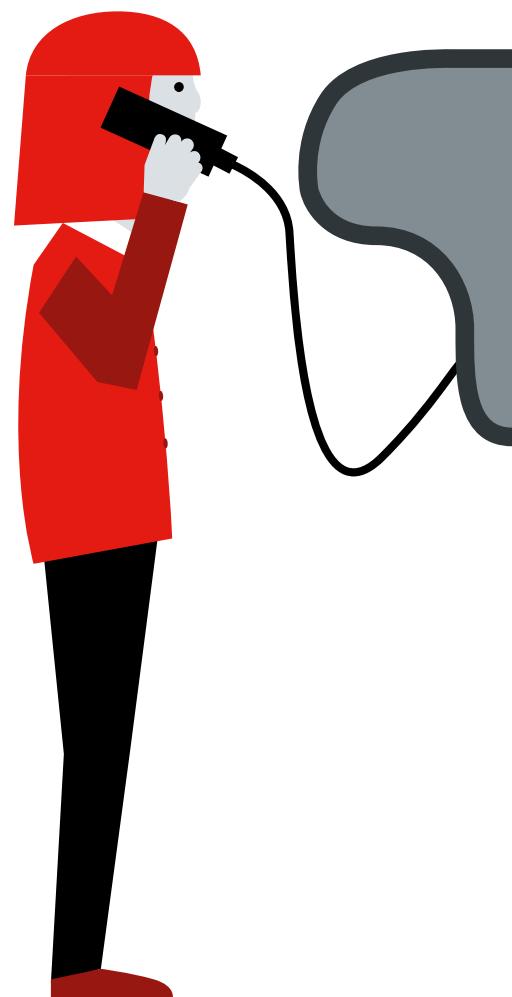
Numéros d'appel direct

Pays	Numéro
Australie	1-800-267-057
Bahreïn	8000-0199
Belgique	0800-7-6194
Canada	800-969-6363
France	0-800-91-8654
Allemagne	0-800-180-6762
Hong Kong	800-90-5876
Italie	800-789938
Nouvelle-Zélande	0800-452479
Qatar	00800-100-380
Espagne	900-99-1281
Suisse	0800-56-1326
Royaume-Uni	0808-234-9902
Etats-Unis	800-969-6363

Composez le code ci-dessous, puis lorsque vous y êtes invité, composez le numéro d'appel gratuit suivant :

Code Accès Direct	Composez	Suivi de
Gibraltar	8800	877-517-2683
Irlande	1-800-550-000	877-517-2683
Irlande (UIFN)	00-800-222-55288	877-517-2683
Pays-Bas	0800-022-9111	877-517-2683
Arabie Saoudite	1-800-10	877-517-2683
EAU	8000-021	877-517-2683
EAU (Military-USO & cellulaire)	8000-061	877-517-2683
EAU (du)	8000-555-66	877-517-2684

Veillez noter que des restrictions d'appel peuvent s'appliquer dans certains pays lorsque vous utilisez des téléphones portables, des cabines téléphoniques ou des téléphones d'hôtels. Des méthodes de signalement alternatives incluent l'utilisation d'une ligne de téléphone fixe ou un signalement en ligne.



A Serco nous sommes tous responsables quand il s'agit de connaître notre Code, de l'utiliser... et de le vivre.

Serco Group plc

Serco House
16 Bartley Wood Business Park
Bartley Way
Hook
Hampshire
RG27 9UY
Royaume-Uni
www.serco.com



August 2017