



MORE HUMAN THAN EVER

RAPPORT RSE 2023

intelcia

Table des matières

Préambule	4
Message des dirigeants	6
Intelcia en 2023	9
Une histoire d'excellence et de valeurs	10
Notre gouvernance	13
Nos activités et distinctions	14
Un business model axé sur la durabilité	18
Notre modèle de durabilité	19
Une gouvernance pour porter les enjeux ESG	22
Un dialogue continu avec nos parties prenantes	23
Les chantiers majeurs de 2023	25
Nos engagements, alignés avec les principes onusiens	26
Notre bilan en chiffres	28
More Human Than Ever	29
Les droits humains, la diversité et l'égalité	33
Acquisition, rétention, développement : le triple défi pour nos Talents	36
Santé, sécurité et bien-être au travail	41
La voix des collaborateurs	46
Un engagement fort pour les territoires et les communautés	50
Environnement & Changement climatique	52
La politique environnementale du groupe	56
La réduction des consommations énergétiques	57
Une gestion des déchets plus responsable	59
Nos éco-Initiatives	63
Notre business articulé autour de l'éthique et de la durabilité	65
Conformité, RGPD et sécurité des données	68
Tolérance zéro pour toute infraction à l'éthique	69
Une chaîne de valeur durable	70
Focus sur la Région Portugaise	71
Focus sur la Région Hispanophone	87
Alignement de notre Rapport avec les principes du GRI	93
Publications & Documents de référence	102





Chez Intelcia, notre responsabilité sociale ne se limite pas à être un simple lieu de production et un centre de profit. Nous considérons notre entreprise comme une entité profondément impliquée dans l'épanouissement et la réussite de ses collaborateurs et partenaires, dans la préservation de son environnement et dans son impact potentiel sur les aspects sociétaux et économiques.

C'est dans cette optique que nous nous concentrons particulièrement sur le «S» de la RSE. Le développement et le bien-être de nos talents restent notre priorité absolue. Conscients que le monde économique évolue rapidement et que la quête de sens de nos collaborateurs devient de plus en plus pressante, nous investissons massivement dans la qualité de vie au travail et mettons en place des plans de formation ambitieux pour renforcer les compétences de nos équipes. Car nous croyons fermement que leur épanouissement professionnel et personnel est la clé de notre succès collectif. Ce souci de l'humain, nous l'orientons aussi vers nos communautés, au bénéfice desquelles se déploient nos actions de solidarité, dans lesquelles nos collaborateurs bénévoles interviennent. Plus humains que nous ne l'avons jamais été : c'est désormais l'esprit que nous voulons insuffler.

Nous sommes déterminés à poursuivre dans cette voie. C'est notre manière de créer de la valeur durable, pour et avec nos clients, en harmonie avec les enjeux de notre époque.





Périmètre du Rapport

Le présent document couvre la période du 1^{er} Janvier au 31 décembre 2023. Il englobe la totalité des pays de présence du Groupe en Afrique, en Europe et aux Amériques ainsi que la filiale IT Solutions.

Il s'agit du deuxième rapport où Intelcia communique ses réalisations en matière de RSE et d'ESG, couvrant les sujets liés à l'environnement, le social et le sociétal, ainsi que la gouvernance.

Ce rapport est construit en tenant compte des standards du GRI (Global Reporting Initiative). Il fait également référence à un autre Rapport qui concerne Intelcia : la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF), pour la région Francophone, du Groupe Altice, un des actionnaires d'Intelcia, et pour lequel les données ont été auditées.

Toutes les données et chiffres compris dans ce Rapport ont été mesurées en interne, avec des vérifications permettant d'en fiabiliser le contenu.

Equipe RSE-ESG

A toutes les échelles, du corporate au site, les équipes RSE œuvrent et se coordonnent pour donner vie à nos engagements RSE et assurer la conformité aux standards ESG, ceci en collaboration avec toutes les entités d'Intelcia.

Liens utiles :

Site web : www.intelcia.com

Réseaux sociaux :

Nos publications sur LinkedIn, Facebook et Instagram

Date de publication de ce rapport :

30 Septembre 2024

LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS, PILIER D'UNE CROISSANCE PÉRENNE

Intelcia poursuit sa marche en avant vers le top 10 mondial des outsourcing. Le groupe s'appuie sur des fondamentaux solides et illustre une nouvelle fois la résilience de son modèle.

Intelcia continue de grandir dans un contexte marqué par les incertitudes et la concentration des acteurs dans le secteur. Que retenir de l'année écoulée ?

KB : L'année 2023 a été, comme les précédentes, une année de défis. Malgré un contexte ponctué de crises, elle a néanmoins été marquée par la poursuite du mouvement de consolidation dans notre secteur, qui a vu également l'accélération de l'intérêt pour l'IA générative, avec des impacts significatifs sur les métiers de la relation client. Dans ce contexte, Intelcia a réalisé une croissance solide de son activité et de ses résultats. Cela reflète la pertinence de nos orientations stratégiques, notamment la diversification de nos métiers et de nos géographies.

YEA : Le secteur continue à croître globalement et l'impact de l'IA a parfois été mal interprété.

YOUSSEF EL AOUFIR
DEPUTY CEO

KARIM BERNOUSSI
CO-FOUNDER & CEO



La digitalisation et l'automatisation des interactions avec les consommateurs ne sont pas nouvelles et ne démarrent pas avec l'IA générative. Cette technologie renforce au contraire nos performances opérationnelles et optimise les solutions proposées à nos clients. Grâce à notre pôle conseil et innovation, E-volucion by Intelcia, nous avons développé un véritable savoir-faire pour transformer ce que certains perçoivent comme une menace en un levier de développement.

Comment l'essor de l'IA affecte-t-il l'emploi dans le secteur ? Continuera-t-il à être inclusif ?

YEA : La disparition des tâches simples au profit d'interactions plus complexes implique un investissement plus important dans le développement des compétences des collaborateurs. Les clients donneurs d'ordres attendent désormais de nos conseillers qu'ils créent de la valeur lors des interactions, comme par exemple générer des ventes, ce que l'IA ne peut pas faire seule. L'essor de l'IA fait peur et représente un risque, mais il comprend aussi des opportunités formidables qui nécessitent des personnes mieux formées à même d'en tirer profit.

KB : C'est exactement cela : l'inclusion n'est pas remise en cause, mais elle est modifiée. Notre secteur a toujours permis de ramener à l'emploi des personnes dans des bassins dits difficiles ou éloignés de l'emploi. Avec l'essor de l'IA, les tâches soit redondantes soit trop complexes seront plus facilement



“

Si la RSE est dans notre ADN, il faut en faire un gène dominant.

”

traitées, ce qui réorientera les métiers. L'inclusion passera par davantage de formation et d'accompagnement, car l'humain reste indispensable. La transformation des métiers dans le secteur nécessitera ainsi non seulement des compétences techniques mais aussi des soft skills.

Comment faites-vous pour embarquer vos 40.000 collaborateurs dans le projet de l'entreprise ?

KB : C'est avant tout une question de fédération autour de valeurs, et une question de dialogue et de transparence. Nous sommes une entreprise aux racines africaines, devenue un acteur à portée mondiale. Notre ADN s'enrichit à chaque fois de notre diversification et de la diversité des personnes qui se rallient à nous, et nous avons de grandes ambitions. Le tout est de savoir partager l'information, expliquer, et donner du sens à ceux qui nous rejoignent.

YEA : Il est nécessaire en effet de continuer à écrire une histoire cohérente de bout en bout, et d'en insuffler la dynamique au sein de nos

équipes anciennes comme nouvelles, afin que tous partagent l'envie d'atteindre le même cap. Au long de nos deux décennies de croissance, notre force a été d'avoir réussi à mobiliser rapidement les collaborateurs des entreprises ralliées. Cela démontre que notre recette marche.

Quels aspects de la RSE contribuent selon vous de la façon la plus déterminante à la performance globale d'Intelcia et de ses filiales ?

KB : Spontanément, je dirais la bienveillance et le bien-être des collaborateurs, car des collaborateurs heureux sont plus performants. L'ancrage territorial nous permet également d'avoir un turnover acceptable pour notre secteur, et la solidarité donne de l'ampleur à ce que nous faisons. Ces trois aspects ont donc une influence directe sur nos performances. Nos deux autres piliers sont importants mais de moindre impact direct : l'éthique est obligatoire et assure que nous agissons correctement, tandis que l'éco-responsabilité nous relie à notre contribution à assurer un environnement sain pour les générations futures.

YEA : Les volets social et sociétal de la RSE me semblent aussi les plus importants dans notre secteur, par essence articulé autour de l'humain, qu'il s'agisse de collaborateurs, de communautés et des territoires où nous sommes implantés. La gouvernance est également cruciale pour la pérennité de l'entreprise. Cela dit même si nous ne

sommes pas dans une activité polluante, nous nous devons d'avoir une démarche environnementale responsable.

Quelle est votre vision pour la RSE à l'avenir ?

YEA : Il faut que nous affirmions cette identité « intrinsèquement RSE » et que nous l'exprimions de manière plus forte dans tout notre mode de fonctionnement. Si la RSE est dans notre ADN, il faut en faire un gène dominant. Nous mettons en place des indicateurs, formons les équipes et assurons une progression continue de ces valeurs dans toute l'entreprise. Ce n'est qu'en intégrant pleinement la RSE dans notre quotidien, du top management en passant par le management, que nous pourrons faire la différence à moyen et long terme et renforcer la crédibilité de notre vision.

KB : Il est difficile de développer une entreprise sans être sensible à la RSE. Elle est intégrée à notre identité et à notre histoire. Une entreprise socialement responsable à tous les niveaux est une entreprise durable. Prioriser nos collaborateurs est essentiel. Les décisions que nous prenons doivent viser leur bien-être en premier, ce qui conduira in fine à assurer une rentabilité pérenne de notre entreprise. Notre défi est de maintenir et de fédérer nos parties prenantes autour de ce cap. Si nous réussissons, nous surmonterons les obstacles et assurerons une croissance durable.



Intelcia en 2023

UNE HISTOIRE D'EXCELLENCE ET DE VALEURS

Données à fin 2023



38 000
Collaborateurs



30
Nationalités



57% Femmes | **43%** Hommes



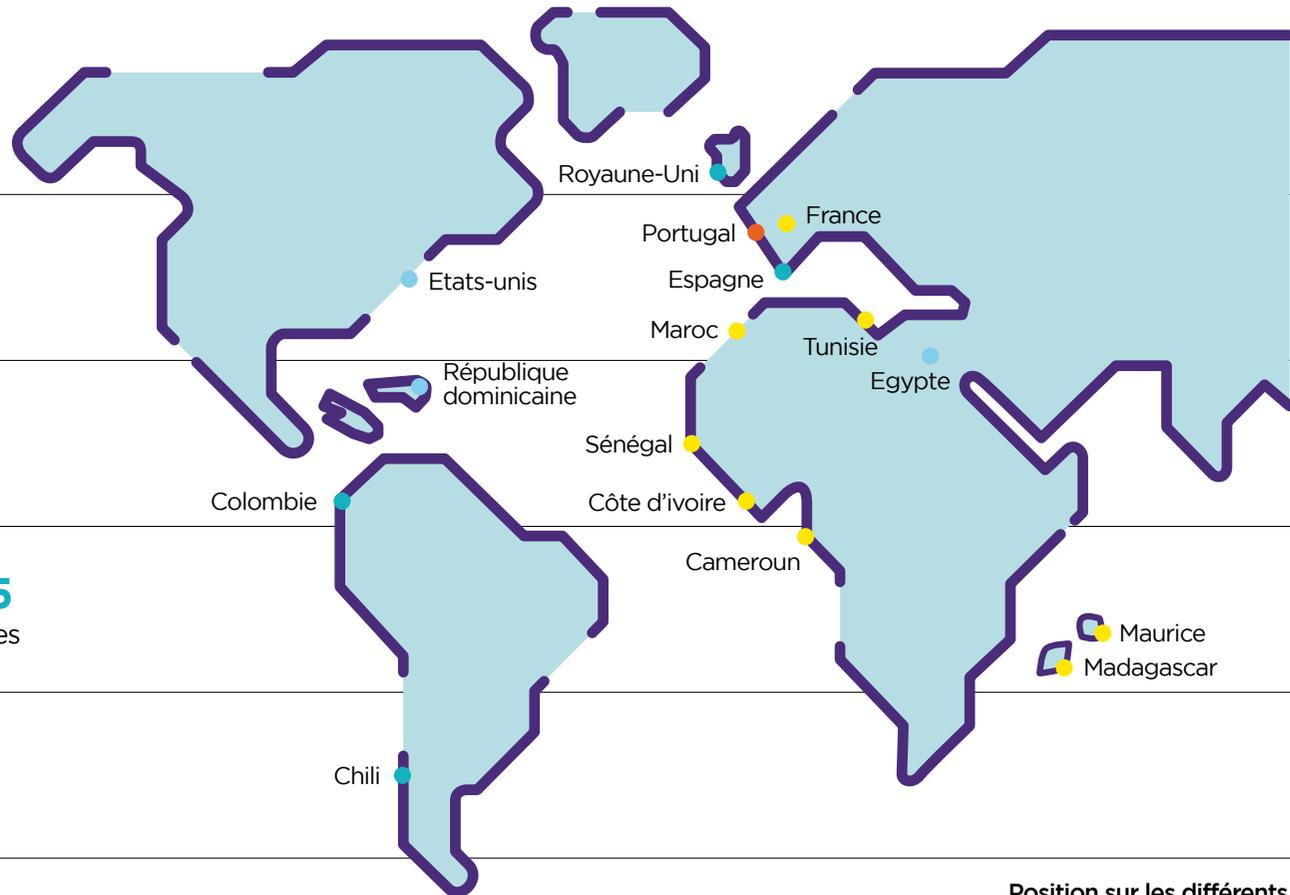
3 Continents | **16** Pays | **85** Sites



+350
Clients



734 M €
CA. 2023



Position sur les différents marchés:



NOTRE HISTOIRE EST CELLE D'UN CHEMINEMENT COLLECTIF ET HUMAIN

2000

TRANSCOM

Partenariat avec Transcom pour le lancement de TWW.

2010

ACQUISITION D'EUROCALL

Le fonds CapMezzanine devient investisseur chez Intelcia.

2015

CAMEROUN NOUS VOILÀ !

Implantation à Douala, ouverture d'un deuxième site à El Jadida et extension du site d'Orléans.

2017

CÔTE D'IVOIRE, MADAGASCAR ET MAURICE

Implantation à Abidjan, Antananarivo et Maurice. Nouveau site à Casablanca.

2019

LANCEMENT D'IT SOLUTIONS

Intégration de SFR Business Solutions et d'Atexo Maroc. Lancement de Thiès, un deuxième site au Sénégal.

2021

HOLA ESPAÑA !

Intelcia intègre Unisono, 9000 personnes réparties sur 16 nouveaux sites en Espagne, au Chili, en Colombie, et au Royaume-Uni rejoignent la famille Intelcia.

2023

EGYPTE, REPUBLIQUE DOMINICAINE ET TUNISIE

Nouveaux sites au Caire, à Alexandrie et à Saint Domingue pour le marché anglophone et à Tunis, Rabat, Amiens, Laval et Angers pour le marché francophone.



2006

INTELICIA IS BORN !

Rachat des parts de Transcom par des partenaires marocains et lancement de la marque Intelcia.

2011

BONJOUR LA FRANCE !

Implantation en France par l'intégration du Groupe Marketing.

2016

ALTICE PREND UNE PARTICIPATION DANS INTELICIA

Altice devient actionnaire d'Intelcia: Intelcia ouvre ses portes à Dakar, Intègre Atento Maroc et ouvre 4 nouveaux sites à Casablanca, Meknès et Rabat.

2018

OLÀ PORTUGAL

Ouverture d'un hub multilingue à Lisbonne.

2020

HELLO AMERICA !

Intelcia se lance aux États-Unis. Ouverture du site «Intown», nouveau siège à Casablanca.

2022

HELLO JAMAICA !

Nouveaux site à Kingstone pour les opérations US.

MISSION ET VALEURS

Notre vision est en ligne avec notre vocation et notre identité.

WHY WE DO IT

Nous croyons que chacun de nous devrait concentrer toute son énergie pour avoir un impact réel et positif sur la vie des autres, et créer ainsi les conditions d'un succès collectif.

HOW WE DO IT

Nous combinons talents, technologies et processus pour offrir à nos clients un service sur-mesure et des compétences aux standards internationaux.

WHAT WE DO

Nous sommes les spécialistes de l'outsourcing. Nous prenons en charge des services et des processus pour aider nos clients à mieux se concentrer sur leur cœur de métier.

Le vrai succès d'une entreprise ne se mesure pas seulement en résultats financiers mais se mesure aussi à travers l'épanouissement de ses collaborateurs et son impact sur les communautés. Faire des rêves le moteur de l'action et adopter une vision optimiste tournée vers l'avenir est au cœur de notre philosophie tout comme l'engagement à avoir un impact positif sur nos communautés et à entretenir des relations saines avec toutes nos parties prenantes.



Optimisme. Ambition. Audace.



Transparence. Respect. Bienveillance



Excellence. Agilité. Inventivité

NOTRE GOUVERNANCE

La clé de notre succès repose sur une équipe dirigeante performante dont le leadership se distingue par une diversité de backgrounds, d'expertises, de genres et de nationalités et une gouvernance de haut niveau qui adhère aux plus hauts standards internationaux.

Articulée autour du comité exécutif, notre gouvernance définit les orientations stratégiques du Groupe et coordonne leur mise en œuvre.

Le Comité exécutif est composé de deux Executive Leaders qui sont également co-fondateurs du Groupe, de cinq Directeurs Généraux opérationnels et de six Présidents de Région. Cette instance clé veille à l'adaptation continue de l'organisation aux évolutions de l'environnement. Elle assure la cohésion entre les entités du Groupe, alignant les initiatives locales avec notre vision globale, et renforce notre culture d'excellence et d'innovation.

MEMBRES DU COMITÉ EXÉCUTIF



EXECUTIVE LEADERS

- > **Karim Bernoussi**, Co-Founder & CEO
- > **Youssef El Aoufir**, Co-Founder & Deputy CEO



CORPORATE TEAM

- > **Najat El Jebari**, Managing Director - Chief Finance Officer.
- > **Mohamed Slimani**, Managing Director - Chief Commercial & Marketing Officer.
- > **Naoual Chichaoui**, Chief People Officer.
- > **Nadia Ben Bahtane**, Chief Brand & Engagement Officer.
- > **Amine Trabelsi**, Chief Technology Officer.

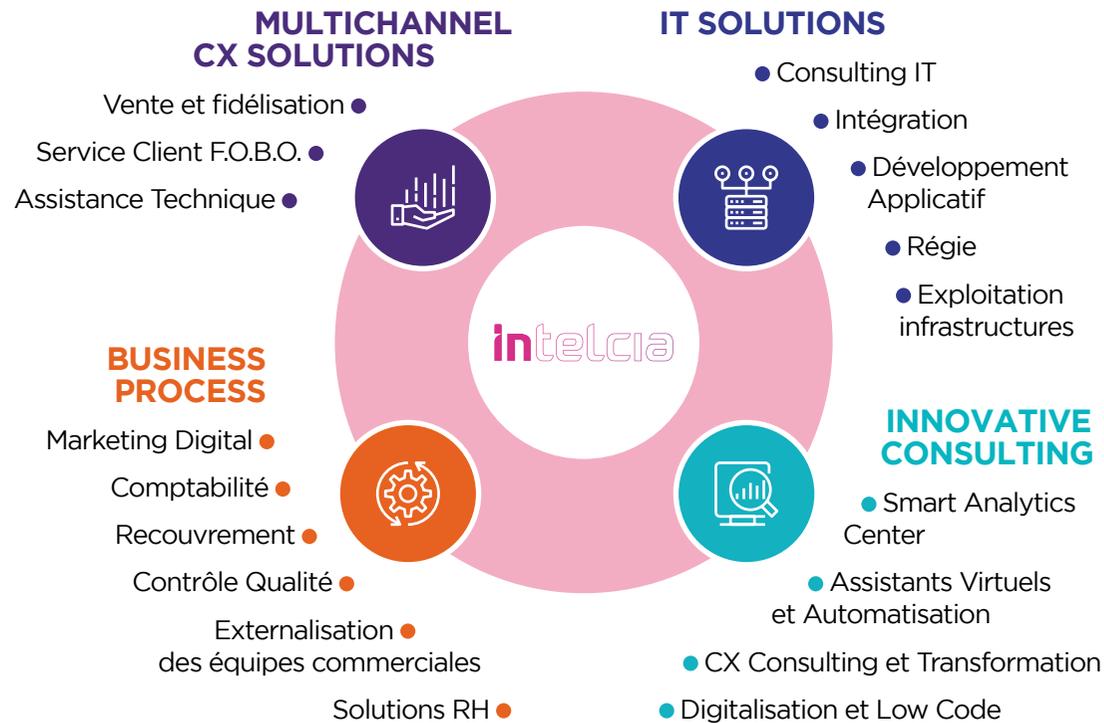


REGION HEADS

- > **Youssef El Aoufir**, Acting as CEO - France Region.
- > **Saad Berrada**, General Manager Morocco & Tunisia.
- > **Sandra Gibert Solans**, CEO - Spain & Latam Region.
- > **Carla Marques**, CEO - Portugal Region.
- > **Peter Fergus O'Brien**, CEO - America & English speaking markets.
- > **Emmanuel Cheriet**, CEO - Intelcia IT Solutions.

NOS ACTIVITÉS ET LES DISTINCTIONS REÇUES

■ 4 LIGNES D'ACTIVITÉS POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE NOS CLIENTS :



■ QUELQUES DISTINCTIONS MAJEURES



Pour sa première participation à la grand-messe du service client en France, notre client SFR est élu **service client de l'année dans la catégorie « Solutions communicantes pour les particuliers »**. Intelcia et ses équipes sont fières d'avoir contribué à ce beau succès.



Intelcia Lyon **récompensée pour sa diversité et son inclusion !**



Intelcia Portugal triplement **récompensée lors des APCC BEST AWARDS 2023**. En partenariat avec l'opération MEO 16200, elle a notamment **remporté l'OR en tant que meilleur centre de contact du secteur des télécommunications**.



Choisie parmi les « 100 Best HR Directors 2023 » de Forbes, Ana Cartón, directrice des ressources humaines d'Intelcia Spain & Latam est **distinguée pour son leadership dans son domaine**.



Platinum Contact Center Awards 2023: **Meilleur projet informatique en text analytics et PLN (Natural Language Processing) avec DANONE – Espagne**



Platinum Contact Center Awards 2023: **Meilleur projet informatique en omnicanal avec MAPFRE – Espagne**

INTERVIEW CROISÉE

A l'avant-garde d'un futur humain et digital

Dans un contexte de forte transformation de la relation client, Intelcia déploie d'importants moyens notamment à travers ses entités E-volucionaria by Intelcia et Intelcia IT Solutions pour créer de la valeur pour ses clients et accompagner ses collaborateurs face aux changements.

Globalement, comment les entreprises peuvent-elles recourir à l'innovation technologique pour avoir un impact positif à la fois sur l'expérience client, l'expérience collaborateur, sans oublier les aspects environnementaux ?

HS : Il est avant tout essentiel d'identifier les cas d'utilisation ayant le plus d'impact pour améliorer l'expérience client et



EMMANUEL CHERIET
CEO - INTELICIA IT SOLUTIONS



HANAA SADOUK
DIRECTRICE E-VOLUCIONA
FRANCE



ANTONIO DIAZ
DIRECTEUR E-VOLUCIONA
SPAIN

collaborateur. En mettant en place des KPI spécifiques, des entreprises innovantes peuvent prioriser les projets selon leur potentiel d'impact et utiliser la technologie adéquate. En termes d'environnement, à la place des modèles d'IA lourds et énergivores, il serait pertinent d'opter davantage pour des solutions plus petites et adaptées aux besoins spécifiques, de sorte à ce que l'innovation aille de pair avec la durabilité environnementale.

AD : Les entreprises doivent investir dans des solutions d'IA et de technologie qui optimisent les processus logistiques et réduisent les heures de travail, ce qui a

un impact positif sur l'environnement et l'efficacité opérationnelle. En rendant les opérations plus efficaces, elles peuvent réduire l'empreinte carbone et améliorer l'expérience globale des clients et des collaborateurs.

EC : L'innovation technologique apporte de l'aide à la décision et permet d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Elle sera utile pour optimiser la productivité, recentrer les équipes sur des tâches à haute valeur ajoutée et offrir des services plus efficaces et ergonomiques aux clients. Cela permet de réduire les coûts opérationnels tout en améliorant l'empreinte environnementale,

grâce à une optimisation des ressources et une réduction des tâches répétitives.

Plus particulièrement, comment chacune de vos entités servent-elles ces enjeux ?

EC : Chez ITS, nous avons structuré une démarche d'innovation pour améliorer nos processus internes et pour accompagner nos clients dans le développement de solutions spécifiques et dans l'optimisation de leurs opérations grâce notamment à l'IA. Notre objectif est de rendre ces solutions rentables et attrayantes pour nos clients, en leur offrant des services améliorés et plus compétitifs.

HS : Chez E-volucionaria, nous avons une approche sur mesure et pragmatique permettant de générer des retours sur investissement rapides et substantiels. Elle part systématiquement des objectifs commerciaux, lesquels vont déterminer le choix de la technologie. Nous priorisons les projets selon leur impact potentiel et utilisons des solutions adaptées, parfois sans recourir à l'IA, pour améliorer l'expérience client et collaborateur. Notre approche consiste à utiliser la bonne technologie pour le bon cas d'utilisation, ce qui nous permet de répondre efficacement aux besoins de nos clients tout en minimisant l'impact environnemental.

AD: La technologie est omniprésente dans notre secteur et le sera davantage dans les années à venir. C'est un levier pour

“

Il est important pour les entreprises de s'assurer que les humains restent au centre des opérations, en utilisant l'IA pour améliorer leurs capacités plutôt que de les remplacer.

”

optimiser nos solutions et être plus efficace dans l'accompagnement de nos clients. L'IA, par exemple, est utilisée pour cerner avec une plus grande précision les irritants clients et apporter les réponses adéquates. Elle offre aussi la possibilité d'automatiser la qualification, le routage ou encore les réponses pour un certain nombre d'interactions “simples” avec les clients finaux. Cela permet à la fois d'optimiser le travail des collaborateurs et de proposer une meilleure expérience client.

Quels défis éthiques et sociaux soulève ce tournant technologique, et comment imaginez-vous des modèles de travail qui demeurent humains et responsables ?

AD : Il faut s'assurer que l'IA soit utilisée pour compléter et non remplacer les

collaborateurs. Aujourd'hui, son adoption est encore en phase de test et doit être structurée pour garantir une utilisation éthique et responsable. Il revient aux entreprises de veiller à ce que l'IA soit utilisée de manière responsable et d'accompagner les employés en investissant dans la formation.

HS : Le principal défi est de maîtriser l'IA pour qu'elle respecte des règles éthiques et soit utilisée de manière responsable. Il est important pour les entreprises de s'assurer que les humains restent au centre des opérations, en utilisant l'IA pour améliorer leurs capacités plutôt que de les remplacer. Dans le même temps, il faudra aussi former les collaborateurs à utiliser ces outils efficacement et définir des limites claires pour garantir un usage éthique de l'IA. Cela sous oublier d'étudier les impacts sur l'environnement, afin de ne pas négliger cet aspect de tous temps crucial.

EC : Comme l'internet à ses débuts, la capacité à maîtriser l'IA et à l'utiliser de manière complémentaire sera déterminante. Tout l'enjeu sera de trouver le bon équilibre entre technologie et humain pour éviter les peurs liées à la perte de contrôle et à l'impact sociétal de l'IA. En ce sens, il est primordial de sensibiliser et de former les personnes à son utilisation pour garantir une adoption responsable et éthique, et d'être attentifs en tant que dirigeants aux débats et aux évolutions liés au sujet.

UN BUSINESS MODEL AXÉ SUR LA DURABILITÉ

WHY WE DO IT

Avoir un impact réel sur la vie des autres. Créer les conditions d'un succès collectif.

HOW WE DO IT

Combinaison de talents, technologie et processus pour un service sur-mesure et aux standards internationaux.

WHAT WE DO

Spécialiste de l'outsourcing, nous gérons les services et les processus de nos clients pour qu'ils se concentrent sur leur cœur de métier.

NOTRE AMBITION

- Être dans le top 10 mondial
- Mobiliser les compétences locales vers un même objectif en restant fidèle à notre ADN
- Atteindre 1,5 milliard d'euros de chiffre d'affaires

Contexte mondial

- Génération Z
- Intelligence artificielle
- Tensions géopolitiques
- Changements climatiques et détériorations environnementales

Nos dispositifs internes

- Développement et épanouissement des talents
- Intelcia IT Solutions & E-volucion by Intelcia, fleurons de notre innovation
- Gouvernance bien ancrée
- Plan de continuité d'activité et analyse des risques

Collaborateurs

- 38.000 personnes
- +30 nationalités
- 57% femmes

Actifs matériels

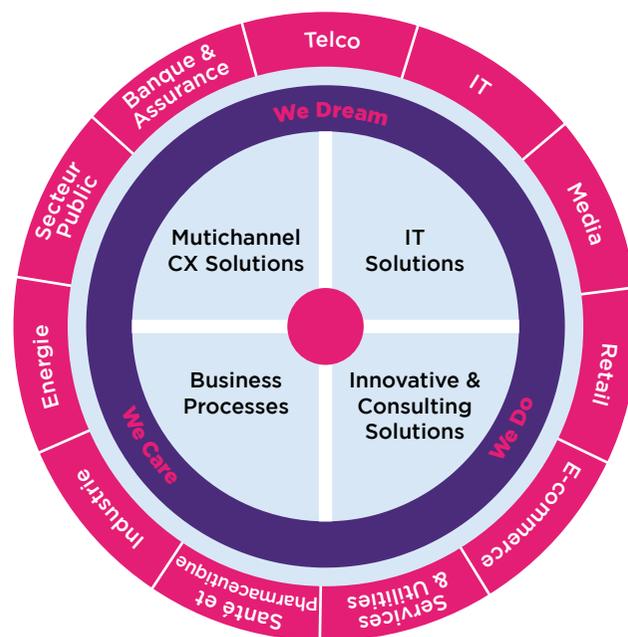
- 16 pays
- 85 sites
- 3 dispositifs de formation

Capital immatériel

- Culture de marque
- Savoir-faire
- Innovation avec IT Solutions et E-volucion by Intelcia

Partenariats

- +350 clients
- ~ 400 fournisseurs et prestataires
- ~ 150 associations et acteurs territoriaux



Emploi & Talents

- 20.620 embauches
- 13,5% de personnes éloignées de l'emploi embauchées
- 106% de personnes formées
- Initiative In The Move

Valeur Economique

- 734 millions d'euros de chiffre d'affaires
- 90% de taux de rétention des clients
- ~ 30 trophées et distinctions

Dynamique territoriale

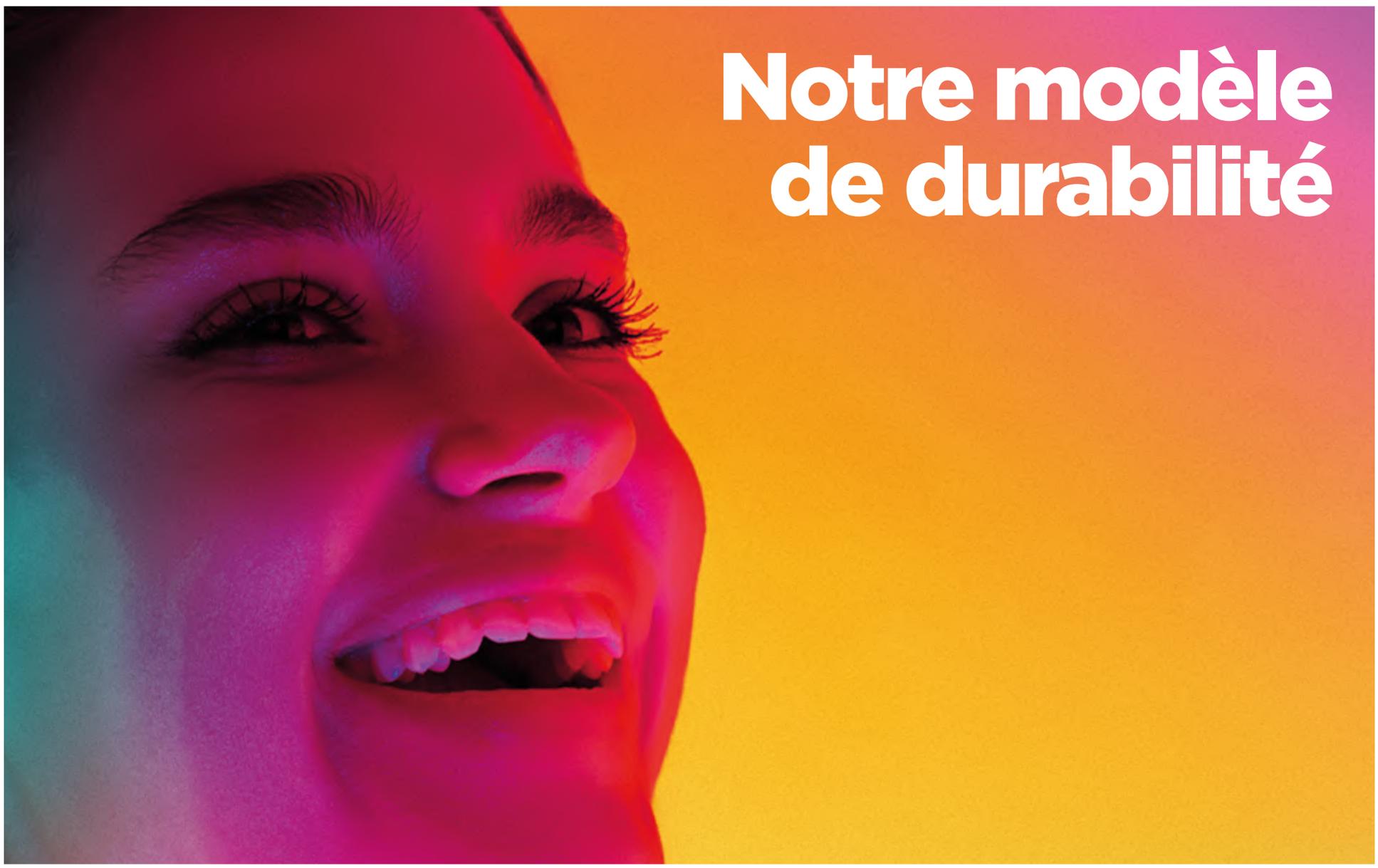
- 74 projets soutenus
- 4.409 bénévoles
- 11.658 bénéficiaires

Environnement

- 15 projets soutenus
- 6.203 bénévoles
- ~6.000 arbres plantés



Données 2023

A close-up photograph of a woman's face, smiling and looking upwards. The image is bathed in vibrant, multi-colored lighting, transitioning from purple and blue on the left to yellow and orange on the right. The woman's eyes are bright, and her teeth are visible in a joyful expression. The background is a soft, out-of-focus gradient of these colors.

Notre modèle de durabilité

INTERVIEW CROISÉE

La rentabilité est importante, mais la conformité indiscutable

De toutes parts, la pression monte dans les entreprises sur les sujets de durabilité. Plus que la conformité, Intelcia est convaincue que l'authenticité dans sa démarche contribuera à la pérennité du groupe en lui assurant un avantage compétitif majeur.

Enjeux environnementaux, attentes de la GenZ, investisseurs exigeants sur les critères ESG... Le mariage entre performance financière et engagements RSE est-il toujours évident ? Quelles sont les conditions majeures du succès ?

MS : L'enjeu n'est plus uniquement de générer des profits, mais de répondre aux exigences de conformité, et aux attentes de nos parties prenantes. Respecter les



MOHAMED SLIMANI,
MANAGING DIRECTOR - CHIEF COMMERCIAL
& MARKETING OFFICER

principes fondamentaux est indispensable et constitue un prérequis stratégique. C'est un levier important pour attirer des partenaires et clients de plus grande envergure, sensibles à ces enjeux. Tout comme le quitus fiscal est requis aujourd'hui, un quitus RSE le sera demain. Par ailleurs, notre capacité à embrasser cette dynamique de manière profonde et sincère sera déterminante pour notre différenciation. Plus que la conformité, notre authenticité contribuera à notre pérennité en nous assurant un avantage compétitif majeur.



PETER FERGUS O'BRIEN,
CEO - AMERICA & ENGLISH SPEAKING
MARKETS

PF : À la tête d'une nouvelle région au sein du groupe, je réalise pleinement l'importance de ce sujet pour nos clients, nos collaborateurs, et toutes nos parties prenantes. La RSE n'est plus une option, mais une nécessité impérieuse qui doit être intégrée de manière transversale à tous les niveaux de notre chaîne de valeur. Car, bien que nous devions agir en interne en priorité, notre impact demeure aussi bien en amont qu'en aval. C'est un engagement indispensable pour assurer notre développement durable et notre compétitivité à long terme.



En dehors de leurs propres impacts, les entreprises doivent prendre en compte l'ensemble de leur chaîne de valeur. Comment abordez-vous ce défi croissant ?

MS : Dans notre secteur, la bonne nouvelle est que nos clients sont des entreprises structurées et conscientes des enjeux environnementaux. Que ce soit dans la banque, l'assurance ou les télécommunications, toutes ces industries ont embrassé cette évolution et nous tirent vers le haut. Pour nos fournisseurs, la situation est disparate, entre les grands acteurs qui sont également sur cette voie, et ceux plus petits ou dans des géographies aux règles moins contraignantes. C'est là que notre rôle devient crucial au sein de notre écosystème, avec un rôle d'éducateur à travers la sensibilisation puis l'accompagnement à prendre le train

en marche. Cela nous permettra de nous positionner favorablement sur le marché.

PF : Le Groupe met un accent particulier sur la sensibilisation et l'accompagnement de ses différentes parties prenantes afin de diffuser largement une culture d'éthique et de conformité. L'objectif étant de transmettre les principes de bonne conduite dans le respect des valeurs du Groupe.

Les entreprises ont bien conscience que la création de valeur future passera par des approches économiques responsables et durables. Quel est le modèle du groupe en la matière ?

MS : Nous comprenons l'importance de ces enjeux et les vivons au quotidien, à commencer par nos équipes dirigeantes.

“
”

Tout comme le quitus fiscal est requis aujourd'hui, un quitus RSE le sera demain.

La RSE ne constitue pas un ajout à notre approche, mais est intrinsèquement intégrée dans notre modèle opérationnel. À titre d'exemple, notre politique des ressources humaines a été conçue pour être socialement responsable, en mettant l'accent sur le bien-être des collaborateurs et la transparence en interne, ainsi que sur le recrutement inclusif en externe.

Lors des appels d'offres, les questions RSE sont, avec l'innovation, parmi les premières questions posées, et nous y répondons désormais avec assurance. Le Groupe progresse à un rythme soutenu, surpassant souvent ses concurrents et le marché.

PF : La première étape consiste à reconnaître l'importance de ces sujets. Cette prise de conscience est désormais ancrée dans notre stratégie et nos actions. Nous réalisons un excellent travail, mais nous sommes confrontés à des difficultés pour assurer une mise en œuvre uniforme sur le terrain dans chaque pays. Dans les régions jeunes du groupe, comme celle dont je suis responsable, l'enjeu est que chaque département se mette rapidement au diapason avec le reste du groupe et commence à apporter sa propre contribution à la valeur ajoutée globale créée.

UNE GOUVERNANCE POUR PORTER LES ENJEUX ESG

Accélérer l'intégration des enjeux RSE est au cœur de notre stratégie de développement. En 2023, l'équipe dirigeante s'est notamment consacrée au déploiement d'un nouveau schéma de gouvernance ESG afin d'ancrer davantage le sujet dans le pilotage et le suivi des activités.

Parmi les principales actions réalisées au cours de l'année figurent :

- La création de plusieurs comités à toutes les échelles du groupe
- La formation du Comité Exécutif, de sorte à ce que les évolutions des enjeux ESG soient impulsées au plus haut niveau
- L'extension progressive du reporting RSE aux nouveaux pays
- Le lancement de premiers projets structurants dont les analyses de risques de corruption, liés aux achats responsables ou encore à l'environnement.

COMITÉS ESG AU NIVEAU DU COMITÉ EXÉCUTIF

- Comité ESG tenu annuellement en présence des membres du Comité Exécutif.
- Il est en charge de valider les orientations stratégiques et suivre le déploiement des objectifs ESG.

COMITÉS ESG AU NIVEAU DES RÉGIONS

- Deux fois par an, l'ESG est inclus dans l'agenda du Comité de Direction des régions.
- L'objectif est de coordonner les sujets liés à l'ESG au niveau des pays de la région, et d'assurer le lien avec les clients de la région en la matière.

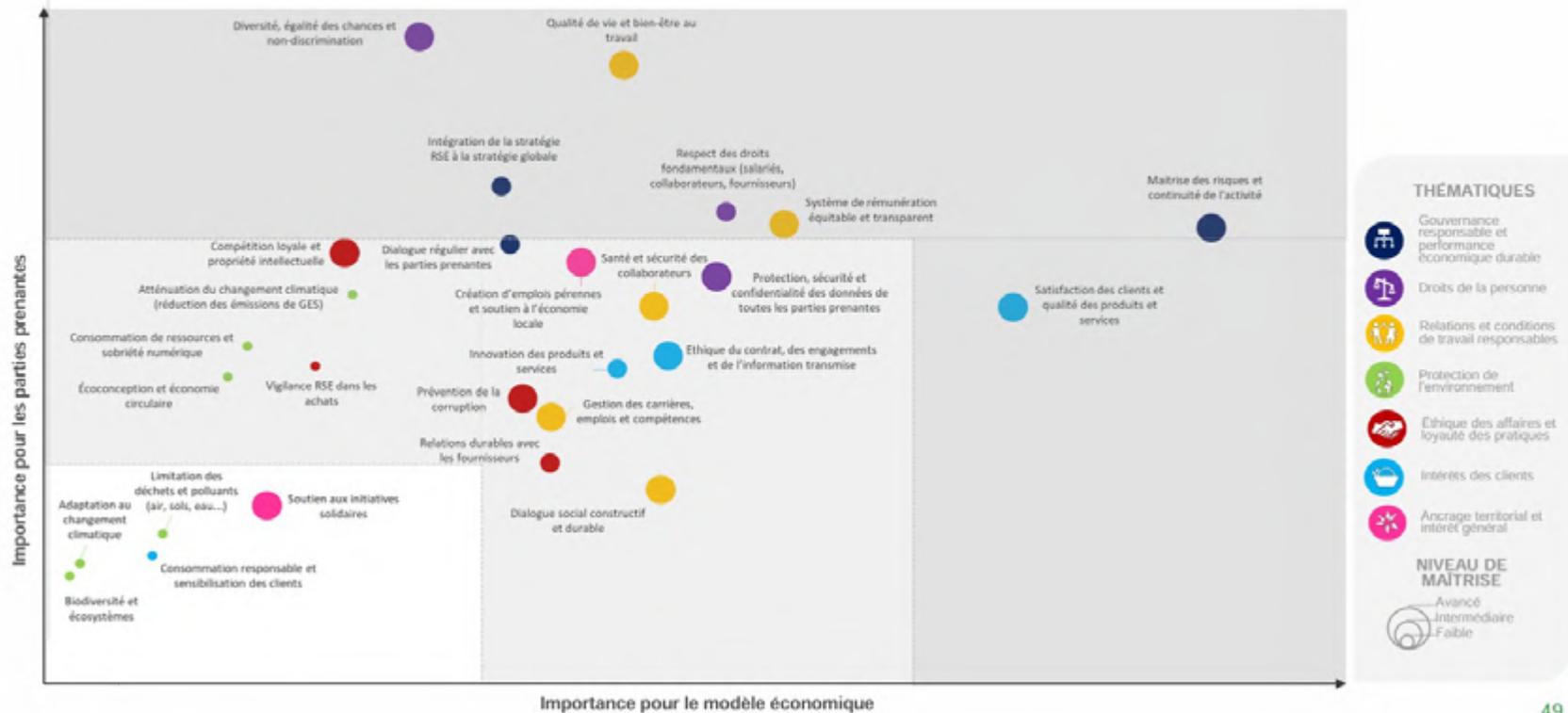
COMITÉS TRANSVERSES THÉMATIQUES

- Un comité thématique réunissant tous les membres à travers les clusters et la région est organisé deux fois par an pour coordonner les projets spécifiques à la thématique.
- Les thèmes sont : Développement des talents & Bien-être ; Achats durables ; Ethique et Protection des données ; Ancrage territorial et Solidarité ; Ecoresponsabilité

COMITÉS ESG AU NIVEAU DES CLUSTERS

- Trois comités RSE ont lieu au niveau des Clusters.
- C'est à leur que les plans d'actions sont définis et suivis, que les pays du clusters sont coordonnés, et que la consolidation des données locales est réalisée.

En 2023 nous avons lancé une consultation portant sur nos axes d'engagement auprès de nos parties prenantes. La matrice de matérialité qui en a résulté a confirmé la nature de nos orientations en matière de stratégie RSE.



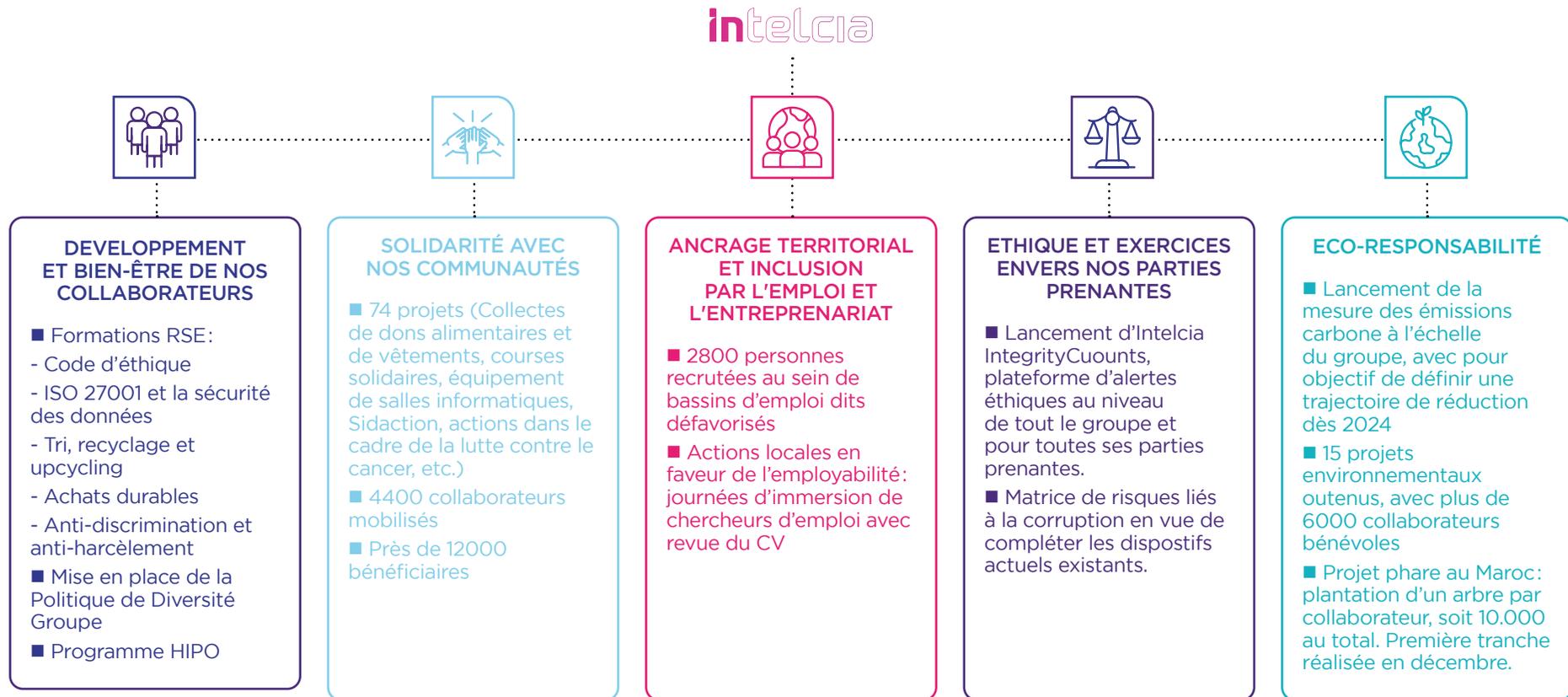
Cet exercice de matérialité nous a permis de mieux appréhender les priorités sur les 4 axes suivants :

- 1. Gouvernance** : Maîtrise des risques et continuité d'activité - Intégration de la RSE dans le pilotage des activités
- 2. Social** : Droits humains - Relations et conditions de travail responsables
- 3. Core Business** : Satisfaction client - Éthique
- 4. Sociétal et environnemental** : Solidarité - Eco Responsabilité

LES CHANTIERS MAJEURS DE 2023

Nos axes de travail dans le cadre de notre stratégie RSE sont détaillés dans notre Charte RSE.

Des chantiers importants ont été déployés sur chacun de nos cinq piliers :



NOS ENGAGEMENTS, ALIGNÉS SUR LES PRINCIPES ONU SIENS

POLITIQUES & ADHÉSIONS

INTÉGRATION DANS LES ACTIVITÉS & ACTIONS INTERNES

ENGAGEMENTS & INITIATIVES EXTERNES

	<ul style="list-style-type: none"> Charte RSE : Axe Solidarité (p.25 ; 80) 	<ul style="list-style-type: none"> Employeur majeur dans des bassins d'emploi dits difficiles (p.7; 25; 28; 33) 	<ul style="list-style-type: none"> Multiples initiatives de soutien aux démunis et aux victimes de catastrophes naturelles (p.50-51)
	<ul style="list-style-type: none"> Charte RSE : Axe Solidarité (p.25 ; 80) 		<ul style="list-style-type: none"> Multiples initiatives de collecte et de distribution de denrées alimentaires (p.50-51)
	<ul style="list-style-type: none"> Charte RSE : Axe Solidarité et Axe Développement et bien-être de nos collaborateurs (p.25 ; 80) Politique et dispositifs de santé et de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> Aménagement des espaces de travail (p.17;34) Aménagement des horaires de travail (p.30-31;42) Couverture médicale pour tous et Dispositifs de gestion des risques psychosociaux (p.47) Actions de promotion du bien-être et de la santé, avec notamment In The Move (p.43-48) 	<ul style="list-style-type: none"> Dépistages de cancers, dons de sang et soutien aux associations œuvrant dans la santé (p.50-51)
	<ul style="list-style-type: none"> Charte RSE : Axe Développement et bien-être de nos collaborateurs (p.25 ; 80) 	<ul style="list-style-type: none"> Entités de formation : <ul style="list-style-type: none"> Intelcia Academy et Intelcia University (p. 28;39) Intelcia Smartshore (p.28;39) Programme HIPO (p.31 ; 38) Programmes de leadership (p. 38-40) 	<ul style="list-style-type: none"> Actions philanthropiques d'appui à l'éducation (p.50-51)
	<ul style="list-style-type: none"> Charte RSE : Axe Développement et bien-être de nos collaborateurs (p.25 ; 80) Politique de diversité (p.28; 33 ; 80) Adhésion à la Charte de la diversité des genres au Maroc (p.33) Adhésion à la Charte de la diversité en France (p.33) Adhésion au Pacte Mondial (p.18 ; 25 ; 28) 	<ul style="list-style-type: none"> Promotion de l'égalité dans le cadre des politiques et des programmes (p.33-35) Chiffres attestant de l'égalité des genres, notamment les femmes dans le management et le top management (p.28 ; 33-35) 	<ul style="list-style-type: none"> Événements dans le cadre de la Journée Mondiale des Droits des Femmes (p.35)
	<ul style="list-style-type: none"> Charte RSE : Axe Ancrage territorial par l'inclusion de notre RSE (p.25 ; 80) 	<ul style="list-style-type: none"> Employeur majeur dans des bassins d'emploi dits difficiles (p.7; 25; 28; 33) Diverses formes d'inclusion (p.7; 25; 28; 33) 	<ul style="list-style-type: none"> Visites d'entreprise, accueil de chercheurs d'emploi pour leur immersion dans le marché du travail et stages

	POLITIQUES & ADHÉSIONS	INTÉGRATION DANS LES ACTIVITÉS & ACTIONS INTERNES	ENGAGEMENTS & INITIATIVES EXTERNES
	<ul style="list-style-type: none"> • Charte RSE : Axe Ethique et Excellence de notre RSE (p.25 ; 80) 	<ul style="list-style-type: none"> • IT Solutions et Evolucion by Intelcia, fleurons de la technologie et de l'innovation (p.16-17) 	<ul style="list-style-type: none"> • Visites d'entreprise, accueil de chercheurs d'emploi pour leur immersion dans le marché du travail et stages
	<ul style="list-style-type: none"> • Charte RSE : Axe Solidarité et Axe Développement et bien-être de nos collaborateurs (p.25 ; 80) • Politique de diversité (p.33 ; 80) • Engagement en matière des Droits de l'Homme (p.33 ; 80) • Adhésion au Pacte Mondial (p.18 ; 25; 28) 	<ul style="list-style-type: none"> • Actions d'inclusion, notamment en faveur du handicap (p.28; 33-35) • Programmes d'emploi de populations de groupes vulnérables (p.28) 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Charte RSE : Axe Ecoresponsabilité (p.25 ; 80) • Charte d'Ecoresponsabilité (p.56 ; 80) • Charte des Achats Responsables (p.70) • Adhésion au Pacte Mondial (p.18 ; 25) 	<ul style="list-style-type: none"> • Actions de réduction de nos consommations (p.28 ; 56-61) • Partenariats avec des acteurs du tri et du recyclage (p.60-61) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisations autour de la problématique des déchets (p.59-61) • Actions de ramassage et de recyclage des déchets (p.62-64)
	<ul style="list-style-type: none"> • Charte RSE : Axe Ecoresponsabilité (p.25 ; 80) • Charte d'Ecoresponsabilité (p.56 ; 80) • Adhésion à l'African Business Leaders Coalition et au Pacte Mondial (p.18 ; 25; 28) 	<ul style="list-style-type: none"> • Calcul des émissions de GES dans le cadre de la DPEF (p.28 ; 56) • Trajectoire bas carbone enclenchée (p.56) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisations autour de la protection de l'environnement et des écogestes (p.62-64)
	<ul style="list-style-type: none"> • Charte RSE : Axe Ecoresponsabilité (p.25 ; 80) • Charte d'Ecoresponsabilité (p.56 ; 80) • Adhésion au Pacte Mondial (p.18 ; 25; 28) 		<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisations autour de la protection de l'environnement et des écogestes (p.62-64) • Actions de ramassage et de recyclage des déchets (p.62-64)
	<ul style="list-style-type: none"> • Charte RSE : Axe Ecoresponsabilité (p.25 ; 80) • Charte d'Ecoresponsabilité (p.56 ; 80) • Adhésion au Pacte Mondial (p.18 ; 25; 28) 		<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisations autour de la protection de l'environnement et des écogestes (p.62-64) • Actions de nettoyage et de préservation de la biodiversité (p.62-64) • Actions de reboisement (p.64)
	<ul style="list-style-type: none"> • Charte RSE : Axe Ethique et Excellence de notre RSE (p.25 ; 80) • Code d'éthique (p. 25 ; 33 ; 80) • Engagement en matière des Droits de l'Homme (p.33 ; 80) • Adhésion au Pacte Mondial (p.18 ; 25; 28) 	<ul style="list-style-type: none"> • Actions de promotion du bien-vivre ensemble et de la bienveillance (p.43-48) • Actions de lutte contre la corruption (p.69) • Formation pour la lutte contre la corruption • Plateforme d'alertes éthiques (p.28; 69) 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Adhésion au Pacte Mondial et à l'African Business Leaders Coalition (p.18 ; 25; 28) 	<ul style="list-style-type: none"> • Partenariats avec des acteurs publics, semi-publics et privés 	<ul style="list-style-type: none"> • Partenariats avec des associations et ONG locales (p.28; 50-51; 62-64)

NOTRE BILAN EN CHIFFRES

PERFORMANCES SOCIALES

80%
de contrats
en CDI

105,7%
de collaborateurs formés au
moins une fois cette année

56
heures de formation par
personne en moyenne

66%
de taux de satisfaction
des collaborateurs

9,7%
de personnes formées
sur l'éthique

0,25%
de taux d'accidents
du travail

0
suicides

INCLUSION, DIVERSITÉ, ÉQUITÉ

Effectifs composés de :

21,5%
de moins de 25 ans

57%
de femmes

0,8%
de personnes présentant
un handicap

Recrutements de

13,5%
de personnes éloignées
de l'emploi

24%
de moins de 25 ans

4%
de plus de 50 ans

Diversité genre lisible à travers :

48%
de promotions faites
aux femmes

39%
de femmes dans le
top management

46%
de femme au Comité
Exécutif.

SOLIDARITÉ

74
projets avec des associations
opérant dans l'éducation, la
santé ou autres

4.409
bénévoles mobilisés

11.658
bénéficiaires

ENVIRONNEMENT

3,2 m³
par personne d'eau
consommée

503 KWH
par personne d'électricité
consommée

100%
du matériel IT recyclé
(région hispanophone)

7.820 t.éq CO²
d'émissions sur les scopes 1 et
2 (région francophone)

15 projets
avec des associations opérant dans
l'éducation, la santé ou autres

6.203
bénévoles mobilisés.



ACESIA



AFRICA
BUSINESS
LEADERS
COALITION



CHARTRE
DE LA
DIVERSITÉ



**More human
than ever**



NAOUAL CHICHAOUI,
CHIEF PEOPLE OFFICER

Quel est le portrait type du collaborateur chez Intelcia?

NC : Globalement il n'y a pas de portrait type de collaborateur chez Intelcia, et c'est ce qui fait la richesse de notre entreprise. Nous croyons fermement que la diversité est la clé de notre succès. Les équipes les plus performantes sont celles qui sont les plus variées. C'est une réalité au sein du groupe avec près de 40.000 collaborateurs présents dans nos pays. Par exemple au Portugal, nous comptons plus de 7.000 collaborateurs de 40 nationalités différentes. Nous croyons que cette diversité

INTERVIEW CROISÉE

Développer le potentiel et l'engagement de nos collaborateurs

Le groupe multiplie les initiatives dans tous les domaines au bénéfice de l'ensemble des équipes. Traiter avec la même attention tous les collaborateurs est davantage consacré dans la nouvelle stratégie RH pour assurer la performance du groupe et renforcer sa position de leader dans le secteur.

est une force qui nous permet d'innover et de nous adapter rapidement aux changements du marché. Nous encourageons un environnement inclusif où chaque individu peut apporter sa perspective unique. Actuellement, notre équipe se compose de 60% de femmes et 40% d'hommes, avec une moyenne d'âge de 35 ans.

SG : Le collaborateur type dans la région hispanophone est une femme de 42 ans en moyenne. Cette particularité s'explique par la

composition de nos équipes à 70% de femmes, et une ancienneté moyenne de 10 ans. Nos collaboratrices restent avec nous car nous leur offrons un environnement de travail très flexible, incluant jusqu'à 80% de télétravail. Avec ce deuxième salaire du foyer, cela leur permet souvent de concilier efficacement vie professionnelle et personnelle. La stabilité salariale et un cadre de travail inclusif contribuent aussi à leur fidélisation.

Quels sont les aspects les plus attractifs de la culture d'Intelcia qui permettent d'attirer et de retenir les talents ?

NC : Chez Intelcia, nos valeurs fondamentales, comme l'intégrité et le leadership, sont au cœur de tout ce que nous faisons. Ces valeurs sont des critères essentiels dans nos processus de recrutement et de développement. Même face à des candidats brillants, nous privilégions ceux qui partagent nos valeurs, car nous croyons que la cohésion autour de ces principes est cruciale pour la pérennité de notre entreprise. Nous valorisons la diversité des parcours académiques et professionnels. Toute personne, qu'elle soit diplômée ou non à des opportunités d'évolution chez nous. Plus de 90% de nos promotions sont internes, avec des centaines de managers ayant commencé comme conseillers clients sans expérience professionnelle préalable.

SG : Nous investissons fortement dans la satisfaction collaborateur en créant un environnement de travail convivial. La flexibilité du travail, pratiquée bien avant la

pandémie, représente aussi un puissant levier d'attractivité. En outre, les opportunités de développement personnel et professionnel sont abondantes, avec des programmes de formation couvrant tant les compétences techniques que les soft skills, voire des sujets de bien-être comme la méditation. La transparence et le dialogue ouverts sont d'autres piliers de notre culture, renforçant le sentiment d'appartenance et d'engagement. Enfin, notre fort taux de promotion interne témoigne de notre engagement envers la croissance de nos talents.

Pouvez-vous détailler les grandes lignes de votre stratégie de recrutement et de développement des talents ?

NC : Nous travaillons sur un nouveau plan stratégique (RH 24-25) pour accompagner la croissance du groupe. Il vise notamment à attirer les meilleurs talents, où qu'ils se trouvent, et à développer le potentiel et l'engagement des collaborateurs. Cela commence dès l'onboarding qui se révèle une étape cruciale pour faire une bonne première impression. Nous investissons également dans le développement continu de nos collaborateurs. Nous avons des plans de formation et de développement pour nos hauts potentiels, avec une vision à long terme pour assurer la pérennité de l'entreprise. Nous avons mis en place des plans de succession pour garantir que nous sommes toujours prêts pour l'avenir. Cela inclut des programmes de développement spécifiques pour nos directeurs, afin de les aider à grandir et à s'épanouir au sein de notre



groupe. Nous nous comparons régulièrement aux meilleurs groupes mondiaux et adoptons les meilleures pratiques pour rester à la pointe du développement RH.

SG : Nous valorisons avant tout la compétence, indépendamment des critères personnels, et pratiquons une méritocratie sans quotas. Intelcia University et le programme HIPO (High Potentials) sont quelques-unes de nos initiatives pour développer nos talents. Le dispositif offre des opportunités de croissance continue. Par ailleurs, nous cultivons un fort

esprit de communauté grâce au Programme Ambassadeurs, qui renforce l'esprit de famille au sein de l'entreprise. Enfin, nous intégrons la technologie et l'innovation dans nos processus RH pour rester pertinents dans la course aux talents.

Avez-vous un plan spécifique pour attirer la GenZ et comment conciliez-vous leurs attentes avec les objectifs de croissance du groupe ?

NC : Nous comprenons que la Génération Z ait des attentes spécifiques, et nous nous

“

Toute personne a des opportunités d'évolution chez nous. Plus de 90% de nos promotions sont internes, avec des centaines de managers ayant commencé comme conseillers clients sans expérience professionnelle préalable.

”

adaptions en conséquence. Nous impliquons des jeunes talents dans la conception de nos produits et stratégies de recrutement. Par exemple, nous avons des étudiants talentueux qui travaillent sur des projets pour attirer leur génération, encadrés par notre équipe RH. Leur feedback est précieux et nous aide à rester pertinents pour cette nouvelle génération. Nous participons également à des forums pour écouter les étudiants et comprendre leurs attentes. Nous voulons attirer des talents de manière authentique et pérenne, en nous basant sur leurs retours et en adaptant nos campagnes de recrutement en conséquence.

SG : Nous avons mis en place des initiatives spécifiques. Nous offrons un environnement de travail flexible et technologiquement avancé, ce qui répond parfaitement à leurs attentes. Nos programmes de formation

et de développement sont conçus pour permettre une croissance rapide et l'acquisition de nouvelles compétences, en ligne avec leurs aspirations. De plus, notre culture de transparence et de dialogue ouvert résonne fortement avec les valeurs de la GenZ, ce qui facilite leur intégration et leur engagement. Nous veillons à ce que ces initiatives soient en harmonie avec nos objectifs de croissance en garantissant que les jeunes talents apportent une nouvelle perspective et innovation à notre entreprise.

La technologie transforme de nombreux métiers. Quel est son impact sur la fonction RH, notamment en ce qui concerne l'attraction et la rétention des talents ?

NC : La technologie, et notamment l'IA, joue un rôle clé dans la fonction RH. Pour nos collaborateurs, nous cherchons à faciliter leur quotidien avec des plateformes user-friendly qui leur permettent d'accéder rapidement à des documents administratifs par exemple. Cela libère également nos équipes RH des tâches répétitives, leur permettant de se concentrer sur des interactions plus enrichissantes. Pour nos talents externes, nous mettons en avant notre utilisation de technologies innovantes. Les entreprises high-tech et performantes attirent naturellement les esprits les plus brillants et les plus ambitieux. Par exemple, notre filiale E-volucionaria est très attrayante pour les jeunes générations grâce à son utilisation avancée de l'IA. Nous voulons nous assurer que nous sommes perçus comme une entreprise innovante et à la pointe de la technologie.



SANDRA GIBERT SOLANS,
CEO - SPAIN & LATAM REGION

SG : La technologie a un impact majeur sur la fonction RH, notamment en matière d'attraction et de rétention des talents. Quant à l'impact sur les emplois, il y avait initialement des craintes plusieurs années de cela. Mais elles se sont dissipées parce que l'intégration de la technologie en particulier de l'IA ne s'est pas faite au détriment de l'emploi. Au contraire, les effectifs ont continué à progresser. L'adoption de l'IA permet non seulement d'optimiser l'efficacité opérationnelle mais aussi d'assurer une meilleure satisfaction des collaborateurs.

LES DROITS HUMAINS, LA DIVERSITÉ ET L'ÉGALITÉ



LA DIVERSITÉ AU CŒUR DE NOTRE IDENTITÉ

Intelcia a publié depuis deux ans son Engagement en matière des Droits de l'Homme, disponible sur son site web pour toutes ses parties prenantes, et qui, en complément de son Code d'Éthique, énonce les principes qu'elle requiert envers toutes ses parties prenantes concernant les droits humains, ses collaborateurs, ses fournisseurs, ou encore les communautés riveraines.

Dans le cadre d'une activité profondément humaine, la diversité constitue un levier fort de l'innovation, une ligne directrice portée par le Top Management et diffusée auprès de tous les collaborateurs. Intelcia est ainsi signataire de la Charte de la diversité des genres au Maroc ainsi que de la Charte Diversité en France.

En 2023, une Politique de Diversité a ainsi été élaborée au moyen d'une démarche participative faisant intervenir des panels de collaborateurs dans chacun de nos pays, lui donnant encore plus de légitimité à représenter la réalité de la mosaïque des collaborateurs d'Intelcia. A travers ce document, Intelcia s'engage à promouvoir et faire respecter les principes d'inclusion et d'équité à tous les niveaux de la vie en entreprise, notamment le recrutement, rémunération, promotions et mobilités, formations ou encore l'environnement de travail.

Exemple du site de Lyon

 **12**
nationalités et une
diversité d'âges

 **6 %**
de collaborateurs à
besoins spécifiques

 **100 %**
de managers issus de
la promotion interne

 **72 %**
de salariés
femmes

Chiffres clé diversité

+ 30
nationalités

57%
des effectifs sont
des femmes

39%
de femmes directrices

QUASI PARITÉ
au sein du COMEX

58%
de femmes promues

98/100
Index Égalité (France)

24%
de moins de 25 ans parmi
les nouvelles recrues

4%
de plus de 50 ans parmi
nos nouvelles recrues

0,8%
de personnes présentant
un handicap



■ INCLUSION, NOTAMMENT DES PERSONNES PRÉSENTANT UN HANDICAP

Intelcia a pris des engagements forts pour intégrer les travailleurs en situation de handicap :



France

- Nomination d'une référente Handicap avec des relais handicap présents sur chaque site ;
- Suivi au plus près des recommandations de la médecine du travail quant aux aménagements d'horaires ou à la mise à disposition de support anti-troubles musculosquelettiques ;
- Accompagnement des salariés dans l'aménagement de leur position de travail (fauteuils ergonomiques, écrans d'ordinateurs, etc.).
- 5,3% de personnes en situation de handicap dans les effectifs en France contre 4,2% en 2022. En intégrant Coriolis, ce chiffre dépasse les 6%.



Espagne

- Participation au projet Discatel (intégration des personnes handicapées dans les plates-formes des centres de contact) qui vise à sensibiliser les chefs d'entreprise à l'intégration des personnes handicapées.
- Collaboration avec différentes organisations pour donner de la visibilité à nos offres d'emploi afin de rapprocher les personnes les plus en difficulté du marché du travail.
- Association avec la Croix-Rouge et avec la Fundación Tomillo dans le cadre du programme Incorpora de la «Caixa», avec la participation de 50 personnes.

PARITÉ ET ÉGALITÉ

Avec près de 60% de collaboratrices femmes et une forte présence de la gent féminine au Comité Exécutif, Intelcia aurait pu se contenter de considérer que cette représentation suffisait à le définir comme un champion de la parité, la stratégie du groupe ne consiste toutefois pas à fixer seulement des objectifs chiffrés, mais bien plutôt à cultiver un état d'esprit au sein de l'entreprise. Cet état d'esprit, axé sur la performance et la valorisation des talents, a naturellement conduit à une représentation équilibrée des femmes et des hommes. Intelcia poursuit ce travail par :



La formation de l'équipe de recrutement à la non-discrimination pour l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes tout au long de ce processus;



L'équité d'accès à la formation et au processus de mobilité;



La mise en place d'assessment centers assurant la sélection des candidats aux promotions sur la base des compétences;



L'assurance de l'équité salariale et de la non-discrimination dans le cadre de congés maternités;



Le suivi des indicateurs liés au sein de nos reportings.



Au niveau de nos régions, cette orientation se traduit par des actions concrètes. En France par exemple, à travers la mise en place d'une **Commission d'égalité constituée d'élus du CSE** se réunissant au moins une fois par an, ou encore la signature d'un **Accord d'Égalité professionnelle et de Qualité de Vie au Travail**. Autre exemple en Espagne, où le « Plan de Igualdad » a qui été signé a permis notamment à Intelcia Espana d'être reconnue comme entreprise équitable en termes de rémunération "**Most Equal Remuneration**" dans le cadre du "Flexible Company Awards of the Community of Madrid" (Trophée des Entreprises Flexibles de la Communauté de Madrid).

Enfin, comme chaque année à l'occasion de la Journée Mondiale des Droits des Femmes, tous les pays ont commémoré ce rendez-vous par des actions significatives. A cette occasion, une émission faisant intervenir le précédent Directeur des Ressources Humaines Groupe,

Saad BERRADA, et la Directrice de la Marque et de l'Engagement Groupe, Nadia BEN BATHANE a été diffusée sur la InRadio à destination de tous les pays de la région francophone. L'objectif de cette émission : rappeler l'engagement quotidien d'Intelcia en faveur de l'égalité femmes-hommes, inscrire la journée du 8 mars dans une perspective plus large, mais aussi faire réagir les collaborateurs et collaboratrices et répondre à leurs interrogations.

A cette même occasion, **Intelcia IT Solutions s'est distinguée par le lancement de l'initiative FiftyBy2025 Women Empowerment**, dont le dessein est d'aider les femmes à rayonner dans le domaine de l'IT. L'objectif à terme est d'atteindre 50/50 dans les effectifs entre femmes et hommes. A l'occasion du 8 mars toujours, un workshop de 6 semaines (2 heures par semaine) sur le leadership avec une coach externe a ainsi été prodigué pour 50 collaboratrices.

ACQUISITION, RÉTENTION, DÉVELOPPEMENT: LE TRIPLE DÉFI POUR NOS TALENTS



TEMOIGNAGE IMAN BENABDALLAH, DIRECTRICE TALENT MANAGEMENT



Les talents constituent les véritables moteurs de la croissance. La gestion des ressources humaines ne peut plus se cantonner à des pratiques conventionnelles : elle doit se réinventer et devenir

un levier stratégique pour toute entreprise désireuse de garantir sa pérennité.

L'ère de l'attractivité passive est désormais révolue. Chez Intelcia, nous nous appuyons sur des stratégies innovantes pour attirer et convaincre les meilleurs talents de rejoindre notre équipe – et d'y rester ! Car attirer ne suffit pas : la clé réside dans le développement continu de nos talents. Chaque collaborateur possède des compétences uniques. Le véritable défi consiste à s'assurer qu'elles sont pleinement développées et valorisées au sein de la meilleure position. C'est pourquoi nous avons mis en place des programmes sur mesure et des parcours d'apprentissage individualisés, permettant à chacun de s'épanouir et d'évoluer au sein de notre écosystème professionnel. En investissant dans nos talents, nous investissons dans notre avenir commun.

L'équité et la diversité sont au cœur de cette démarche. Aussi défendons-nous une culture d'entreprise où chacun est reconnu et valorisé pour ses compétences et ses performances, indépendamment de son genre ou de son origine. Car c'est de la somme de nos différences que naît notre puissance.



UNE POLITIQUE DE RECRUTEMENT DYNAMIQUE ET INCLUSIVE, ORIENTÉE VERS LA JEUNESSE

L'identité d'Intelcia est à l'image de la jeunesse qui représente la majorité de ses effectifs. Tous les efforts du groupe sont ainsi mobilisés pour construire une entreprise au plus près des attentes de la jeunesse, notamment en offrant des perspectives d'évolution de carrière au sein du groupe. Nos équipes de recrutement collaborent avec des collaborateurs parmi les plus jeunes de nos équipes, afin de mieux cerner la réalité de la GenZ, et élaborer des offres, des processus et des moyens (notamment digitaux) dans lesquels cette dernière se reconnaît. En 2023, les moins de 25 ans comptaient pour près de 25% des embauches.

Dans le cadre de sa politique de diversité et d'égalité des chances, le groupe offre aussi des opportunités aux populations dites éloignées de l'emploi, telles que les personnes à faible

qualification, celles ayant connu des périodes de chômage ou encore les seniors. Dès que l'opportunité se présente, Intelcia noue des partenariats avec les organisations publiques référentes sur ses territoires d'implantation, des associations ou encore avec des établissements de l'enseignement supérieur (écoles, universités, centres de formation...) pour attirer ces populations.

C'est le cas de l'Association Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences (ANAPEC) au Maroc, France Travail en France, ou encore le Fonds National de l'Emploi (FNE) au Sénégal. En 2023, ces recrutements qui témoignent de l'implication d'Intelcia à lutter contre les inégalités tout en renforçant son intégration dans le tissu local, ont représenté 33% de l'ensemble des embauches dans la région francophone et 13% à l'échelle du groupe.

PROGRAMME « HIPO »

Les collaborateurs représentent l'actif le plus précieux du groupe Intelcia. Qu'ils soient juniors ou seniors, nouveaux ou anciens, le groupe met un point d'honneur à leur valorisation à travers différents programmes dont le « High Potentials » (HIPO). Ici, l'enjeu est de préparer la future génération de leaders du groupe en s'appuyant sur la diversité des profils présents dans nos différentes géographies.



Lancé en 2023 et déployé à travers le groupe, le programme cible dans un premier temps les hauts potentiels parmi les populations dites Cadres, puis au sein des Teams leaders et des Agents. L'identification de ces profils s'effectue à travers les évaluations annuelles, qui examinent la performance, et les People Reviews, qui pointent les hauts potentiels afin de leur proposer des chemins de carrière en adéquation avec les postes clés. L'idée consiste ensuite à accompagner ces hauts potentiels identifiés dans leur développement de façon personnalisée, de renforcer leur leadership et de leur permettre de se projeter

sur des postes clés chez Intelcia.

Les participants bénéficient ainsi d'une série de formations pour mieux se connaître pour exercer leur leadership, développer des compétences managériales en adéquation avec le modèle de leadership défini par Intelcia, acquérir des connaissances techniques sur des sujets stratégiques pour le groupe et renforcer leur intelligence collective conformément aux valeurs de l'entreprise.

La première promotion HIPO est composée

de 58 dans la région Francophone, 38 au Portugal, et 31 dans la région Hispanophone.

Notre objectif est d'offrir des perspectives de carrière à long terme permettant à nos talents de s'épanouir et de participer à notre aventure sur la durée. Cela passe par de la promotion interne, pour laquelle nos taux actuels sont déjà élevés avec par exemple 72% au sein de la région francophone, et 90% au sein de la région hispanophone. Au Chili, cette orientation se matérialise par le « Career Plan for promotions » dont l'objectif est d'arriver à couvrir 80% des opportunités ouvertes par des promotions de candidats en interne.



Stories that inspire (Spain) - <https://youtu.be/v95WfagoHa8>

LA FORMATION POUR FAIRE GRANDIR NOS TALENTS

Pour faire grandir nos collaborateurs, nous investissons massivement dans la formation via Intelcia University, Intelcia Academy et des partenariats avec des universités de renom. En plus des formations initiales et des formations techniques, les parcours proposés comprennent également des formations aux soft skills.

En 2023, nos collaborateurs ont bénéficié au total de plus de 2,34 millions d'heures de formation, soit une moyenne de 56 heures de formation par collaborateur, et un taux près de 110% de personnes ayant suivi au moins une formation au cours de l'année.



Intelcia University est en charge des formations continues de l'ensemble de l'équipe encadrante Intelcia à travers tout le groupe.



Intelcia Academy, est en charge des formations initiales et continues des conseillers clientèle Intelcia.

Le dispositif est renforcé par une équipe de Design Center en charge de la conception de modules/vidéo.



En France, Intelcia a créé Smartshore, une structure dédiée à l'ingénierie et l'animation de formations dans les métiers de la relation client et du management. Elle propose des parcours de formation complets sur les métiers, les produits et les process (formation initiale ou formation continue) ainsi que des parcours certifiants à même de professionnaliser et valoriser ces métiers. Smartshore accompagne en particulier les personnes éloignées de l'emploi ainsi que les collaborateurs d'Intelcia, avec des programmes spécifiques pour les jeunes adultes en marge du marché de l'emploi

et les seniors en reconversion. Près de 3.500 personnes ont été formés en 2023 avec des résultats aujourd'hui probants : 80% des stagiaires signent un CDI chez Intelcia sur des activités à forte valeur ajoutée (Assurance, Mutuelle, Complémentaire retraite, Energie, Banque, E-commerce, Technique...).

Intelcia IT Solutions a organisé un leadership workshop à l'attention de 50 collaborateurs. Pendant 6 semaines, ils ont été coachés sur des sujets de leadership. En partenariat avec Udemy, une plate-forme de formation, Intelcia IT Solutions a formé des collaborateurs sur différentes thématiques (IT, langues, développement personnel, etc.)

Autre cas, celui de l'Espagne, avec la formation des HIPO formés au sein d'Intelcia University; 900 personnes et plus de 7000 heures de formation sur la culture de marque ; et plus de 30.000 heures de formations portant sur les outils (powerBI, Excel, ...), les soft skills (prise de parole en public, organisation du temps, ...) ou encore des sujets techniques (droit du travail par exemple).





MANAGERS ET ENCADRANTS : DES RELAIS ESSENTIELS AU BIEN VIVRE ENSEMBLE

Un plan de formation spécifique dont un module sur les valeurs du groupe est dédié aux managers et aux encadrants pour garantir le bien vivre ensemble au sein des équipes. Le Code d'Ethique sert aussi de base pour sensibiliser et véhiculer les messages clés. Par ailleurs, « Agir avec bienveillance et équité » constitue l'une des 8 compétences du modèle de leadership établi par le groupe, sur lequel sont formés les managers et encadrants.

Ainsi, en Colombie par exemple, les leaders et managers ont suivi une formation « Transformational Leader » consistant à développer leurs compétences en management. 300 personnes ont été initiées à des sujets tels la gestion des talents, la gestion

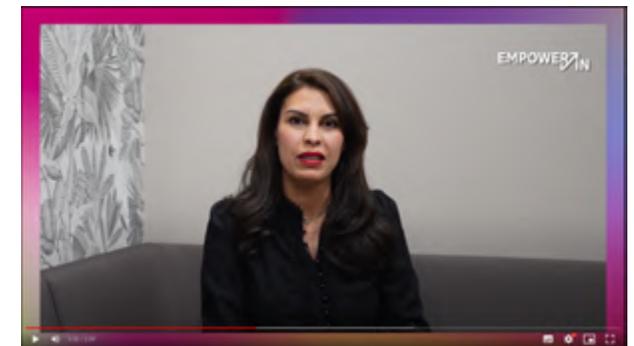
des équipes, apprendre à faire et recevoir du feedback ou encore comment développer sa marque personnelle.



Empower'In : Témoignage Paola Jombi

Idem au Portugal, avec le programme Grow'IN Together, programme de formation à destination des managers-leaders, qui a concerné plus de 700 personnes, jusqu'aux Team Leaders. Au total, 81 sessions et près de 5500 heures de formation, avec des taux de satisfaction dépassant les 90%. La formation a consisté en une auto-évaluation en termes de perception de leadership, d'initiation aux profils de comportement, au leadership, et l'application au management. Des sessions de suivi ont succédé afin de bien ancrer les acquis.

Dans la région francophone, un programme de coaching interne a également concerné la population des managers. Un accompagnement individuel et personnalisé. Un espace confidentiel pour aborder les axes d'amélioration des collaborateurs. Une approche efficace pour aider les managers à atteindre leurs objectifs. Un levier de croissance.



Empower'In : Témoignage Sanaa Lagar

SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL





■ EQUILIBRE VIE PRO - VIE PERSO ET FLEXIBILITÉ

Nous veillons à cultiver la qualité de vie au travail. Cela passe par un équilibre entre vies privée et professionnelle. Nous avons ainsi mis en place une politique pour réduire l'impact des contraintes professionnelles sur la vie privée de ses collaborateurs, comme en Côte d'Ivoire où des plannings aménagés sont proposés aux étudiants afin de leur permettre de poursuivre leurs études en parallèle de leur travail. Les plannings sont établis à l'avance et leurs modifications gérées efficacement. Le travail de nuit, les jours chômés et fériés, ainsi

qu'une organisation flexible du travail sont pris en compte. Des horaires aménagés et un dispositif de télétravail sont disponibles sur tous les sites, avec une sécurité renforcée des systèmes d'information et une formation des managers à la gestion d'équipe et au travail à distance. Le télétravail est ainsi pleinement intégré au mode de travail et adapté aux législations locales. Des Chartes du Travail à Domicile sont signées ou en cours d'adoption dans les différents pays. Par ailleurs, un système de rotation assure des week-ends

chômés pour les fonctions opérationnelles 7J/7, et les préférences des collaborateurs sont respectées lors des fêtes religieuses et jours fériés. Enfin, nous prenons en compte les situations exceptionnelles spécifiques à chaque pays d'implantation, de même que les contraintes signalées par les collaborateurs à l'avance, comme des rendez-vous médicaux. Dans certains pays, l'application MySwap permet même aux collaborateurs d'échanger leurs horaires au sein d'un même projet, selon leurs contraintes.

■ CÉLÉBRER LES COLLABORATEURS

Plusieurs événements visent à renforcer la convivialité sur les sites et entre les collaborateurs. Il s'agit entre autres de :

- **Vendredi'IN**: animations sur les sites autour de thèmes différents, célébration des occasions spéciales ;
- **Semaine du bien-être**: Une fois par an, des ateliers, des webinaires et des animations sur site, comme des cours de sport, sont proposés simultanément à tous les collaborateurs du groupe dans l'ensemble des géographies.
- **Feel'In Better (Intranet)**: Chaque semaine des articles sur le bien-être et le développement personnel sont partagés sur l'intranet avec les collaborateurs
- **Comités d'animation sites**: Sur chaque site, des collaborateurs identifiés forment un comité qui recense et répond aux besoins des collaborateurs du site en matière d'événements et d'animation
- **Ateliers Inspir'ArtTeam**: Ateliers organisés par Intelcia IT Solutions pour une quinzaine de collaborateurs autour d'un thème (jardinage, bois, peinture, street art ...)
- **Challenge de chorégraphie** où les collaborateurs doivent poster sur TikTok leur proposition. Deux grands gagnants ont été élus en Espagne et en France
- **Différentes animations**: anniversaire du mois, fêtes nationales, Saint Valentin, Halloween, cours de danse et de sport, massages assis et diverses autres animations de bien-être.



IN THE MOVE

Des actions et programmes centrés sur le bien-être, les activités sportives et la création de liens ont été mis en place. Intelcia promeut ainsi un mode de vie sain et la pratique d'activités sportives auprès de ses collaborateurs à travers le programme In The Move. Les piliers de cette initiative: Eat healthy - Get active - Be mindful - Take action. Lancé courant 2022, In The Move comprend à la fois une plateforme digitale regroupant une large offre de services (cours de sports, ateliers yoga, conseils en nutrition...), des événements sportifs et un dispositif complet de sensibilisation des collaborateurs (newsletter mensuelle, émissions radio...).





BOTOLA INTELICIA

C'est le plus grand tournoi de football inter-entreprises au Maroc. L'édition 2023 a vu s'affronter 129 équipes, soit près de 1300 collaborateurs, un record depuis le lancement de la compétition en 2014. Depuis 2023, la compétition a été élargie aux femmes avec la première édition de la Botola féminine avec la participation de 8 équipes de collaboratrices.

Grâce à ses nombreuses actions, In The Move a permis à Intelcia Maroc d'être élue en 2023, pour la deuxième année consécutive, Entreprise Sportive de l'Année par la Fédération Marocaine des Professionnels du Sport lors de la cérémonie des Morocco Sports Awards.





LA VOIX DES COLLABORATEURS

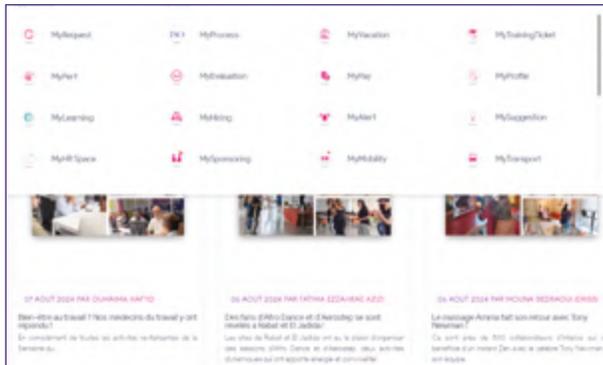
■ ÉCOUTER ET DIALOGUER AVEC LES COLLABORATEURS

Des programmes et animations spécifiques sont dédiés à renforcer la proximité avec le management et la transparence :

préoccupations quotidiennes et mise en place des actions correctives ;

- **Les applications d'échanges sur l'Intranet :** MyAlert, ChatRH, MySuggestions, Help'In ;

- **Une Radio d'entreprise, InRadio,** qui émet sur 8 pays, avec 17 émissions par semaine ;



- **Plusieurs instances de partage** avec le Management du groupe autour des actualités de l'entreprise (Townhalls meetings, Annual Management Meetings et Quarterly Management Meetings) ;

- **Sub-Saharan Africa Annual Seminar :** instauré cette année, il avait pour ambition de permettre au top management des trois pays de l'Afrique Subsaharienne et leurs équipes de mieux faire connaissance pour créer un esprit de collaboration, échanger sur les best practices des trois pays du cluster et créer des projets et des initiatives communes. Cette première édition, sous le thème « One Team », s'est focalisée sur les réalisations des équipes Marque & Engagement, et notamment le volet RSE du cluster ;

- **Les Cafés Matins :** instances d'échanges des collaborateurs avec les dirigeants des pays ou sites pour la remontée et le partage de leurs



- **Le programme ambassadeur ou Intelcia Advocacy Program :** principalement actif sur LinkedIn, il donne la parole à des collaborateurs volontaires qui partagent leur expérience du secteur et chez Intelcia.

La participation au réseau d'ambassadeurs inclut un dispositif d'accompagnement en matière de formations relatives au digital (copy- writing, règles élémentaires de création de contenu, utilisation de plateforme pour la conception de visuels, etc.) et des événements conviviaux (Shooting, afterwork, etc.). Déployé actuellement dans 7 pays, ce programme compte ainsi 88 'INbassadors' qui comptent à leur actif près de 6000 posts sur les réseaux sociaux.





■ ECOUTE ET SOUTIEN DES COLLABORATEURS

Le groupe est attentif aux remontées venant de ses collaborateurs. Ainsi, au-delà des systèmes de ticketing permettant de gérer leurs préoccupations au quotidien, Intelcia leur offre un accompagnement psychologique.

■ Espagne

Plus de 40.000 tickets RH ont été traités cette année. La ligne d'écoute dédiée aux collaborateurs « Spain Employee Telephone » a traité près de 8000 appels pour répondre et traiter leurs besoins.

■ France

Plusieurs ateliers de sophrologie, de gestion du stress, ou encore de sensibilisation aux risques psychosociaux ont été organisés dans tous les sites. Des services d'assistance sociale sont également présents sur chaque site pour aider les collaborateurs dans leurs soucis de logement, problèmes financiers, etc.

■ Maroc et Afrique Subsaharienne

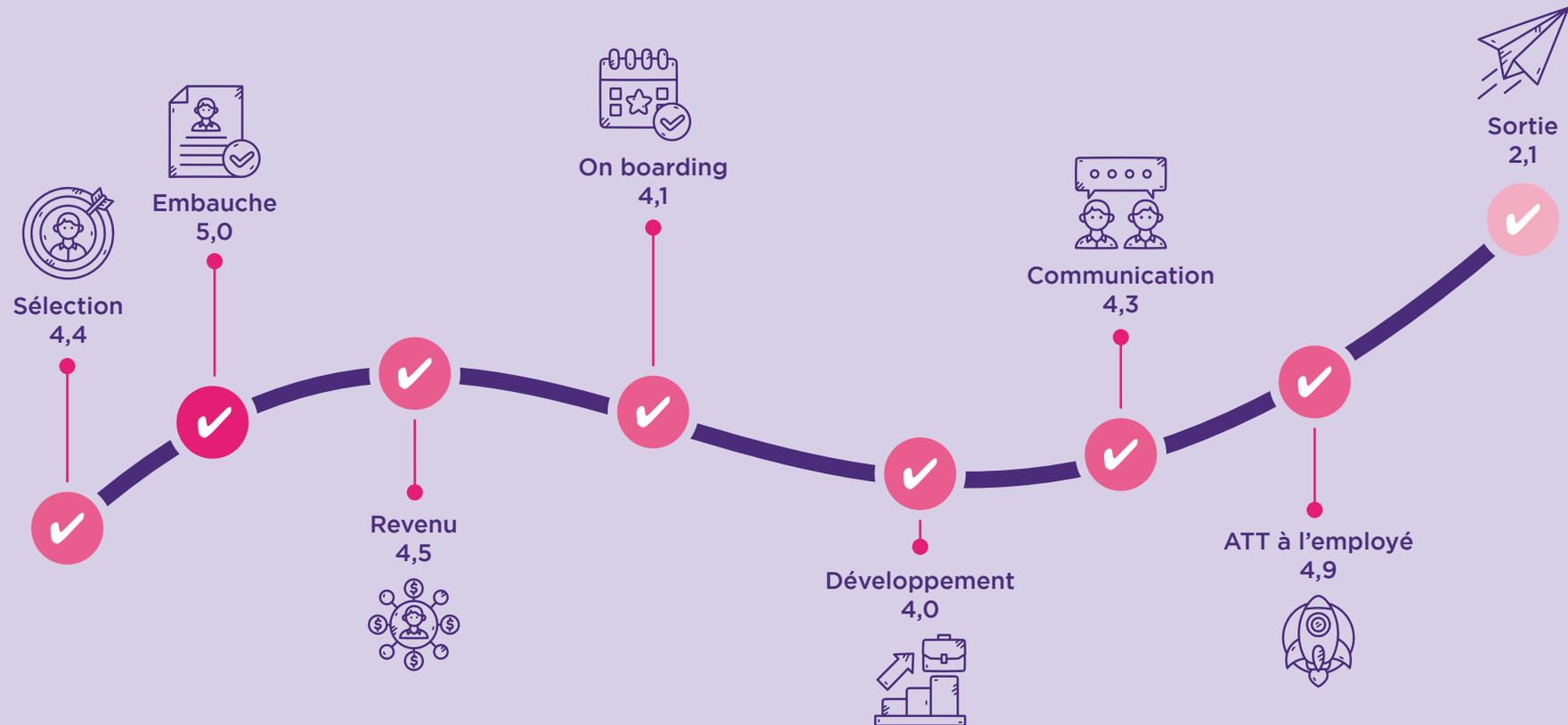
Déploiement pour la deuxième année consécutive d'une cellule d'écoute et d'accompagnement psychologique avec le partenaire Psyphone. 1300 appels au Maroc et 1000 appels dans les pays d'Afrique Subsaharienne ont ainsi été reçus de la part de collaborateurs en souffrance au travail ou dans leur vie privée.

ENQUÊTE DE SATISFACTION

Tous les deux ans, Intelcia mesure la satisfaction des collaborateurs à travers Tell US, une enquête réalisée dans chacun des pays de présence du groupe. En 2023, le score a été de près de 66%.

Par géographie, le score Tell Us s'affiche à 67% dans la région France qui concentre plus de la moitié des répondants (58%). Le taux de satisfaction des collaborateurs dans les régions Spain & Latam et Portugal se fixe respectivement à 66% et 62%. Il s'établit à 58% dans la région anglophone.

En Espagne, Employee Voice mesure la satisfaction des employés à différents stades de vie au sein de l'entreprise, du processus de sélection des candidats à leur éventuel départ. Les résultats de 2023 donnent une note toujours supérieure à 4/5 :





■ DIALOGUE SOCIAL

Parmi les faits marquants de cette année, nous pouvons citer :

■ Sénégal, Côte d'Ivoire et Cameroun

Signature de conventions collectives encadrant les garanties sociales dont bénéficient les collaborateurs.

- Convention nationale collective du commerce au Sénégal ;
- Convention collective interprofessionnelle de la Côte d'Ivoire ;
- Convention collective nationale des télécommunications et activités connexes au Cameroun signée avec le Ministère du Travail et SYNTIC, syndicat représentatif du secteur.

■ France

Signature de certains accords en concertation avec les partenaires sociaux dont ceux liés à la gestion des carrières, l'épargne salariale, la mise en place des CSSCT au niveau local, accord NAO ;

■ Espagne

Signature de la 3e Convention collective relative aux Centres de Services Client ;

■ Chili

Signature d'une convention collective de trois ans avec les deux principaux syndicats représentatifs du secteur.

UN ENGAGEMENT FORT POUR LES TERRITOIRES ET LES COMMUNAUTÉS

Intelcia est implantée dans une vingtaine de pays, principalement en Afrique et dans l'Océan Indien, mais aussi en Europe et en Amérique. Le Groupe s'emploie donc activement auprès des communautés locales dans divers domaines : santé, éducation, soutien aux vulnérabilités. Il soutient à la fois des actions d'urgence et des partenariats à long terme, impliquant activement ses collaborateurs pour promouvoir et réaliser des initiatives concrètes.

MOBILISATION POUR LES VILLAGES TOUCHÉS PAR LE SÉISME



Intelcia s'est mobilisée pour venir en aide aux populations touchées par le séisme du 8 septembre dans la région d'Al Haouz. Les collaborateurs

basés au Maroc ont effectué des dons, lesquels ont été doublés par l'entreprise. Les montants collectés ont été reversés au Fonds Spécial de gestion des impacts du séisme au Maroc. Toutes les actions solidaires du groupe les mois suivants ont été réorientées vers les régions touchées par le séisme.

SOLIDARITÉ : BOURSES DE MÉRITE INTELICIA X FME



Dans le cadre de la célébration des 20 ans d'Intelcia, le Groupe a signé une convention avec la Fondation Marocaine de l'Étudiant (actuellement Jadara Foundation). Intelcia s'est engagée à prendre entièrement en charge la scolarité de 20 étudiants, issus de milieux défavorisés mais excellents dans leurs études, des Classes Préparatoires (CPGE) aux études supérieures en Grandes Écoles (GE), marocaines ou françaises.

Après trois années de mise en œuvre du programme de « Bourses de Mérite INTELICIA x FME », 4 des 8 étudiants des deux premières promotions (2021/2022 et 2022/2023) poursuivent leurs études en France. La 3^{ème} promotion (2023/2024) entame sa seconde année de CPGE et le programme s'apprête à accueillir sa 4^{ème} promotion (2024/2025).

En plus des formations et coachings organisés par Jadara Foundation, Intelcia a mis en place son propre programme d'accompagnement qui comporte :

- Le "buddying" de chaque étudiant avec un Graduate (lauréat ou 2^{ème} année et +) sur la totalité de la durée de leurs études.
- la priorité aux étudiants pour les demandes de stages.
- les formations aux épreuves orales des concours d'accès aux grandes écoles.
- la rencontre avec le management d'Intelcia.



■ APPUI AUX ACTEURS ASSOCIATIFS LOCAUX



Campagne de sensibilisation contre le cancer du sein - Maroc



Don à la prison des femmes de Rufisque - Sénégal



Accompagnement de l'association ADAV pour le soutien des enfants hyperactifs - Portugal

■ **Centre Tsimoka à Madagascar** : deux collectes ont permis de réunir des vêtements et des jouets pour les orphelins du centre;

■ **Courir en Ardenne en France** : 23 de nos collaborateurs ont pris part pour la deuxième année consécutive à la course solidaire Les Foulées Roses du Sedan-Charleville qui a pour but de soutenir la lutte contre le cancer du sein;

■ **Maison de retraite Dar Moussinine Ennassim au Maroc** : Depuis 10 ans, Intelcia organise un ftour solidaire au profit des pensionnaires de cette maison de retraite. L'année dernière, le ftour a réuni 80 personnes. La soirée a été animée par le Live Band Intelcia, un orchestre de collaborateurs bénévoles;

■ **“Adopter un grand-parent”** : le nom de l'association qui oeuvre, dans les pays de la région hispanophone, à maintenir les liens intergénérationnels et faire en sorte que les seniors dans les maisons de retraite ne se sentent pas abandonnés, en leur écrivant une lettre de soutien. 40 lettres ont été envoyées cette année ;

■ **Au Sénégal**, collecte et donation de vêtements et de produits d'hygiène aux femmes incarcérées dans la prison de Rufisque;

■ **Dons du sang** organisés dans les sites au Portugal;

■ **Promotion de l'éducation au Maroc** : pour la deuxième année consécutive, Intelcia a financé

des abonnements premium à KEZAKOO, entreprise sociale marocaine offrant des cours de soutien en ligne, au profit de 100 élèves bacheliers auxquels s'ajoutent 100 autres abonnements offerts par la structure. Les 200 élèves ont accumulé plus de 10.000 heures de formation en 2023 et 2 des 5 meilleurs élèves au bac 2023 étaient abonnés à KEZAKOO, démontrant l'impact positif de cette initiative;

■ **En Espagne, au Chili ou encore en Colombie**: participation aux campagnes nationales de don de nourriture, avec près de 10 tonnes collectés au service de la Food Bank Foundation.



Environnement & Changement climatique



INTERVIEW CROISÉE

Comment renforcer l'environnement au sein des préoccupations de l'entreprise

Au-delà des exigences réglementaires, il s'agit d'un engagement quasi moral de contribuer à la préservation de l'environnement. Bien qu'évoluant dans un secteur peu polluant, Intelcia s'est engagée dans une démarche proactive et structurée pour réduire ses impacts environnementaux, notamment en matière d'empreinte carbone et de gestion de ses déchets.

Lorsqu'on évolue dans un secteur comme celui d'Intelcia, les actions de RSE tendent naturellement vers le volet social. Cependant, quel cap le groupe s'est-il fixé concernant l'axe environnemental ?

NBB : Les conséquences de plus en plus fréquentes et dévastatrices du changement climatique augmentent les attentes et accentuent la pression sur les entreprises, les pouvoirs publics, les citoyens. Pour Intelcia, opérant dans un secteur peu polluant, il est naturel que les initiatives RSE se concentrent sur le volet social en premier lieu. La pérennité de l'activité est une priorité, et il est donc logique que le focus soit mis sur des enjeux directement liés aux activités du groupe. Cela dit, outre les collaborateurs et les clients, il est tout aussi important de prendre en compte les attentes des autres parties prenantes. Ainsi, au-delà des exigences réglementaires imposées dans certains pays où nous sommes implantés, nous avons un engagement quasi moral à contribuer à la préservation de l'environnement. Il en va de notre responsabilité d'agir. Après, tout dépendra de la manière dont nous nous engageons. Il y a un équilibre à trouver entre les sujets réglementaires, les initiatives qui nous tiennent à cœur, et les impératifs économiques.

NEJ : La stratégie du groupe s'affine au fil des années, s'appuyant notamment sur l'adoption en 2021 de la Charte d'Eco-responsabilité, qui formalise les ambitions et les actions du groupe en matière de développement durable. Nous avons instauré un processus de reporting généralisé pour suivre notamment notre

“

Notre ambition est de faire en sorte que la RSE devienne une composante naturelle de nos opérations quotidiennes, intégrée dans chaque département et décision.

”

performance environnementale. Depuis trois ans, nous calculons nos émissions de gaz à effet de serre dans la région francophone, que nous avons commencé à étendre à nos autres régions tout en incluant désormais le scope 3. Grâce à ces initiatives, Intelcia s'engage résolument dans une démarche proactive et structurée pour réduire son empreinte carbone et contribuer à la lutte contre le changement climatique.

Comment évaluez-vous les performances des actions mises en place, et quels obstacles rencontrez-vous dans leur mise en œuvre ?

NBB : Auparavant, nous réalisions des initiatives de sensibilisation et des actions locales comme le nettoyage des plages et le recyclage, convaincus qu'en changeant les comportements, nous pouvons induire des transformations profondes et démultipliées à l'échelle de nos milliers de collaborateurs. Par ailleurs, chaque département agissait selon ses moyens : les Moyens Généraux



NADIA BEN BAHTANE,
CHIEF BRAND & ENGAGEMENT OFFICER

allaient par exemple privilégier un éclairage plus écologique, tandis que le département IT allait opter pour des ordinateurs à faible consommation d'énergie. Ce qui nous faisait défaut était un cap clair et des objectifs précis de mesure d'impact. Non pas parce que nous ne pensions pas que c'était important, mais parce que ce sujet n'était pas suffisamment mûr, et que nous priorisions, en tant que jeune entreprise, les volets humains de nos collaborateurs et de nos communautés.

Cependant, le sujet est bien plus vaste. Aujourd'hui, nous appréhendons mieux le sujet,

“
**Ignorer le volet
 environnemental
 pourrait mettre en péril
 l'avenir même de notre
 entreprise.**
 ”

avec davantage de structure et des objectifs définis. Notre défi actuel est devenu tout autre. Opérant dans des pays aux réalités et aux maturités très variables, nous faisons face à la complication d'harmoniser les pratiques et d'agrèger les données. C'est ce sur quoi nous portons nos efforts actuellement afin de mener à bien nos projets tels que la gestion de nos déchets ou encore notre empreinte carbone. Ce travail est d'une importance capitale.

NEJ : Nos parties prenantes, notamment nos clients, attendent de nous un engagement ferme sur le volet environnemental. Le contexte réglementaire dans lequel nous baignons va également dans ce sens. Aujourd'hui, tout l'accent est ainsi mis sur le sujet de notre empreinte carbone et notre trajectoire de réduction. Pour faire simple, ignorer le volet environnemental pourrait mettre en péril l'avenir même de notre entreprise. Tout comme la collecte et le traitement des données financières sont rigoureusement structurés, la prise en compte des informations sociales et environnementales demande une expertise

tout aussi poussée. Certes nous avons fait appel à des experts pour réaliser ces travaux, ainsi qu'une plateforme digitale pour accueillir à la fois notre empreinte et notre trajectoire de réduction. Notre enjeu actuel est, en plus de financer ces coûts supplémentaires, de comprendre au sein de nos équipes les compétences à même d'accompagner ces nouveaux sujets.

Quel est votre message pour mobiliser l'ensemble des équipes dans cette démarche ?

NEJ : La RSE représente un véritable levier de performance financière et l'intégration de ces principes dans tous les processus se traduit par une meilleure gestion des risques et une plus grande stabilité. De plus, la mise en œuvre de pratiques durables optimisera les coûts d'exploitation et renforcera l'attractivité auprès des investisseurs soucieux du développement durable. La RSE doit donc être considérée comme un moteur de création de valeur à long terme qui stimule l'innovation, améliore notre réputation et renforce notre position sur le marché. Tous les collaborateurs doivent comprendre que leur engagement en la matière contribue directement à la performance financière et à la création de valeur de l'entreprise.

NBB : Il est important que nous considérions la RSE non seulement comme une obligation réglementaire, mais comme la pierre angulaire de notre identité et de notre façon de travailler. Notre ambition est de faire en sorte que la RSE devienne une composante naturelle de nos



NAJAT EL JEBARI,
 MANAGING DIRECTOR - CHIEF FINANCE
 OFFICER

opérations quotidiennes, intégrée dans chaque département et décision. En consolidant nos efforts à travers toute l'entreprise, nous pouvons maximiser notre impact global et contribuer de manière significative aux défis environnementaux et sociaux. Il est essentiel que chaque collaborateur comprenne les risques liés aux changements climatiques et voit la RSE non comme une tâche supplémentaire, mais comme un moteur d'innovation et de croissance durable. Ainsi, nous transformons notre engagement en une véritable opportunité de différenciation et de leadership.



LA POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE DU GROUPE

Face à l'urgence climatique, Intelcia a entrepris et soutient de nombreuses initiatives visant à réduire son impact. La démarche du groupe se structure depuis plusieurs années avec l'adoption en 2021 de la Charte d'Éco-responsabilité. Celle-ci décline les ambitions et les actions d'Intelcia, notamment à travers la refonte de la direction des Moyens Généraux et, en 2022, la mise en place d'un processus de reporting généralisé permettant de suivre la performance environnementale du groupe.

Depuis trois ans, Intelcia calcule ses émissions de gaz à effet de serre sur les scopes 1 et 2 dans la région francophone. Cet exercice a permis de faire monter les équipes en

compétence et d'ajuster les indicateurs de suivi. Les résultats pour 2023 ressortent à 7.820 t.éq CO₂, soit 0.42 t.éq CO₂ par collaborateur. Aujourd'hui, en plus du suivi des émissions de gaz à effet de serre directement liées à ses activités (scopes 1 et 2), Intelcia s'est doté d'une plateforme de calcul des émissions de gaz à effet de serre, incluant les émissions indirectes (scope 3). Cette plateforme permettra de piloter dans la durée la performance du groupe. Le premier bilan des émissions de gaz à effet de serre est attendu courant 2024. Ce travail servira de base à la conception d'actions de réduction ciblées s'inscrivant dans le cadre d'une trajectoire de réduction définie.

La Charte d'Eco-responsabilité d'Intelcia

En 2021, Intelcia a présenté sa feuille de route en matière d'éco-responsabilité. Elle s'articule autour de trois objectifs prioritaires :



Réduire les émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre



Réduire l'impact environnemental des achats et les consommations énergétiques



Sensibiliser les collaborateurs et les parties prenantes / initier et soutenir des actions volontaires

Ces trois objectifs se déclinent autour de 6 thématiques :



Eau



Energie



Déchets et circularité



Achats écoresponsables



Promotion de pratiques vertueuses



Gouvernance

LA RÉDUCTION DES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES

À Intelcia, la réduction des consommations énergétiques repose sur deux leviers : l'optimisation de la consommation d'énergie sur les sites du groupe et l'encadrement des déplacements des collaborateurs.

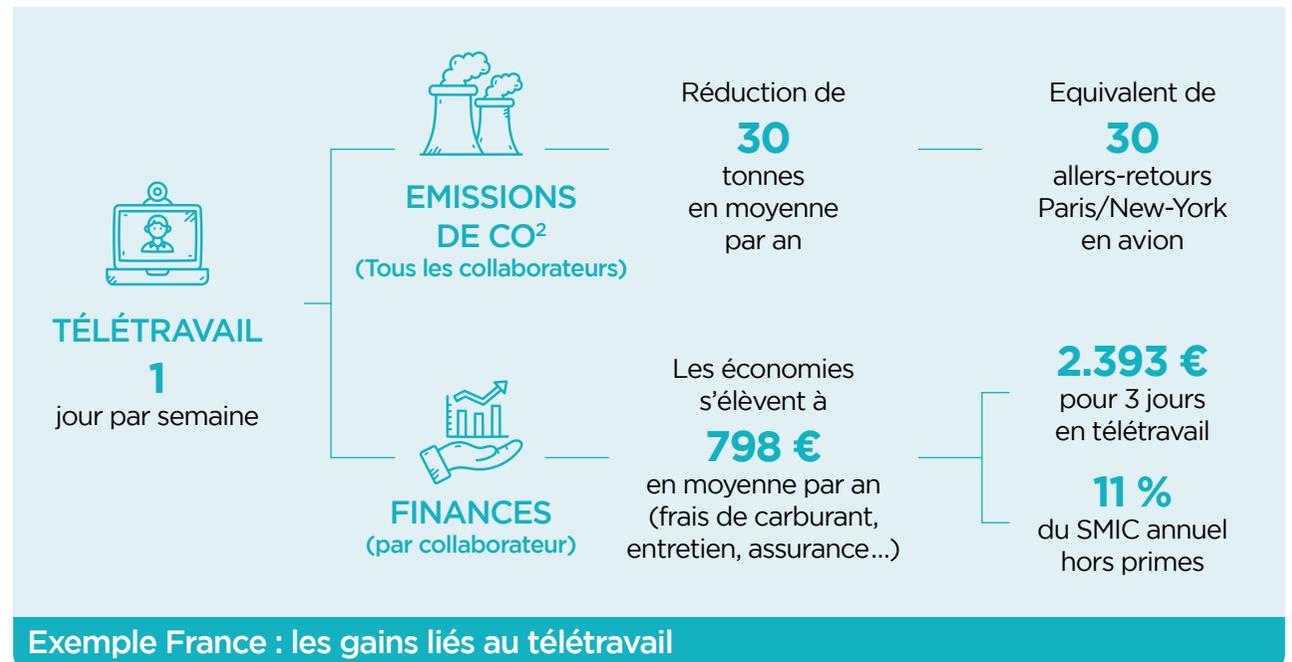
Sur le premier volet, c'est-à-dire la réduction des consommations d'énergie sur les sites du groupe, les actions entreprises englobent :



- **Eclairages** : généralisation des ampoules LED, installation de détecteurs de présence, sensibilisation des agents de sécurité à l'extinction des lumières, programmation de l'extinction généralisée des éclairages à la fin des horaires de travail sur certains sites pilotes.
- **Climatisation** : optimisation des consommations lancées sur plusieurs sites. Au Sénégal, les différents sites sont dotés d'un contrôleur d'allumage et d'arrêt de la climatisation afin de programmer ses cycles en fonction de la présence de collaborateurs sur site et généraliser son extinction en fin de journée. En France, le système de climatisation de Dreux a également été rénové en 2022 afin de permettre de meilleures performances.
- **Consommation des équipements** : des terminaux légers sont préférés aux PC standards afin de diminuer la consommation électrique par poste de travail ; des scripts ont également été programmés pour automatiser l'extinction de centaines de postes de travail chaque soir.
- **Des critères de durabilité dans ses achats de matériel informatique** : les gammes d'ordinateurs et d'écrans sont labellisées Energy Star et EPEAT (Gold ou Silver). Depuis 2012, le renouvellement des gammes de serveurs et baies de stockage est, lui aussi, réalisé avec des modèles labellisés Energy Star.

Le groupe se mobilise aussi pour limiter la consommation d'énergie liée aux déplacements des collaborateurs. Les actions mises en place visent à :

- Contrôler l'expansion de la flotte automobile d'Intelcia, voire son empreinte carbone également, comme avec l'interdiction en France de véhicules rejetant +125g CO₂/km
- Réduire les déplacements domicile-travail et leur impact en privilégiant des modes de transports collectifs ou plus respectueux de la planète, ainsi que le télétravail
- Limiter les déplacements professionnels et en particulier ceux ayant lieu en avion.



Une enquête sur l'impact du télétravail sur le pouvoir d'achat des collaborateurs en France (Dreux, Marseille, Charleville Mézières, Champs sur Marne, Boigny sur Bionne et Lyon) a également laissé ressortir des enseignements intéressants sur le plan environnemental. Avec une base de tous les collaborateurs en télétravail 1 jour par semaine, les émissions de CO₂ sont réduites de 30 tonnes en moyenne par an, l'équivalent de 30 allers-retours Paris/New-York en avion. L'impact du télétravail sur les finances est aussi non négligeable. Les économies s'élèvent à 798 euros en moyenne par an (frais de carburant, entretien, assurance ...) pour 1 jour de télétravail et atteignent 2.393 euros pour 3 jours en télétravail qui concerne la majorité des répondants, soit 11% du SMIC annuel hors primes.

Exemple Espagne : des bâtiments aux hauts standards environnementaux

Ces dernières années, des changements significatifs ont été effectués pour rendre les bureaux plus durables. En 2022, le siège social qui ne répondait plus aux normes énergétiques a été fermé au profit de nouveaux bureaux certifiés Leed Platinum. En 2023, l'extension des activités à Barcelone a permis d'intégrer un nouveau bâtiment certifié Leed Gold, illustrant l'engagement continu envers des pratiques respectueuses de l'environnement.

UNE GESTION DES DÉCHETS PLUS RESPONSABLE





■ DÉCHETS NON-DANGEREUX : LIMITER LEUR PRODUCTION, MIEUX LES RECYCLER

Intelcia a entrepris différentes initiatives dans ses pays d'implantation pour favoriser la réduction de l'impact environnemental de ses déchets.

La dématérialisation des documents administratifs est une réalité chez Intelcia, accompagnée par de régulières campagnes de sensibilisation pour limiter les impressions papier.

En Espagne, un service de collecte de papier est responsable de sa destruction et de son recyclage ultérieur. En 2023, 3,4 tonnes de papier ont été collectées, l'équivalent de 70 conteneurs. De son côté, le service de destruction et de recyclage d'ordinateurs a collecté 3,2 tonnes de déchets informatiques (équipements, écrans, etc.). De même, au Chili, le service de destruction et de recyclage d'ordinateurs a collecté 110 kg de déchets informatiques (équipements, écrans, etc.) en 2023.

Par ailleurs, des partenariats ont aussi été noués dans différents pays d'implantation avec des experts du tri et du recyclage :



■ Au Cameroun, Intelcia travaille depuis 2018 avec Red-Plast, spécialiste dans la collecte et le recyclage des déchets plastiques industriels et ménagers. Ainsi, 7,77 tonnes de déchets ont été récoltés et triés par l'entreprise.



■ En France, Intelcia s'est alliée à différents partenaires comme PAPREC, ELISE, LemonTri, mais aussi Cy-Clope qui collecte les mégots de cigarette rassemblés dans des bacs installés spécifiquement sur les sites Intelcia pour les recycler. Près de 8 tonnes de déchets ont été triés et collectés, dont 3 tonnes de papier-carton, 1 tonne de DEEE, et 0,5 tonnes de plastique.

■ Au Maroc, des bacs de collecte spécifiques des déchets plastiques et papiers-cartons ont été installés sur presque tous les sites. Fruit du partenariat avec KOUN, cette initiative a pour objectif le tri et la valorisation de 100 % des bouteilles en plastique et du papier. Aussi connue sous le nom Go Green, cette initiative a le double objectif de faire des collaborateurs des acteurs éco-responsables tout en ayant un impact positif sur l'environnement. Plus de 80 ambassadeurs Go Green ont été formés pour la porter et la diffuser. En 2023, 7,6 tonnes de plastique et 6,8 tonnes de papier/carton ont été triés en vue d'être upcyclés en meubles, accessoires, fournitures de bureau, et autres articles.



■ En Espagne et au Chili, 100% des déchets plastiques, papier-carton et informatiques sont orientés vers des filières de recyclage locales. Il est également notoire que ces pays aient achevé leur stratégie 'zéro papier' initiée en 2015, évitant les 2,26 millions équivalent à 10,6 tonnes de papier annuellement consommés.



■ OFFRIR UNE SECONDE VIE AU MATÉRIEL ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE

La politique environnementale du groupe vise entre autres à améliorer la valorisation des déchets. Intelcia multiplie les partenariats locaux pour favoriser le réemploi, le reconditionnement et le recyclage des déchets.

En 2023, le partenariat avec l'association Tifaouine a permis d'équiper une salle informatique dans un village de la région de Tioute au Maroc avec d'anciens ordinateurs restaurés. Des collaborateurs d'Intelcia et des bénévoles de l'association ont participé à l'aménagement de la salle et ont initié une trentaine d'élèves à l'utilisation des outils informatiques. D'autres initiatives similaires ont lieu dans d'autres pays.

NOS ÉCO-INITIATIVES



■ DIFFUSION D'UNE CULTURE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Intelcia s'active pour sensibiliser les collaborateurs à l'importance des comportements respectueux de l'environnement. Les campagnes de sensibilisation qui s'étalent tout au long de l'année visent à encourager les collaborateurs à adopter de meilleures pratiques sur leur lieu de travail, ainsi que dans le cadre de leur vie privée.



■ **Groupe** : Lancement de la campagne de sensibilisation 3R « Réduit, Réutilise, Recycle », avec le hashtag « #beatplasticpollution », ainsi que d'un livret à l'attention des collaborateurs et de leur famille.

A l'occasion du World Environment Day 2023, nous avons produit le guide HAPPY GREEN FAMILY en 4 langues, un livret de sensibilisation à la problématique du plastique et aux bons gestes et réflexes de consommation à adopter.

(<https://inthemove.intelcia.com/fr/happy-green-family>)

■ **Sénégal et Côte d'Ivoire** : campagne d'affichage et de sensibilisation invitant à une utilisation raisonnée de l'eau, partageant les gestes positifs pour la réduction de sa consommation ;



■ **France** : Nettoyage des abords de la rivière La Vence en partenariat avec l'association Ardennes Rivières Propres. En 2023, 500 kg de déchets ont pu être collectés et réinjectés dans les filières de traitement adéquates, avec l'aide d'une dizaine de collaborateurs ;



■ **Maurice** : Nettoyage des rues adjacentes du site avec l'appui d'un groupe de bénévoles ;

■ **Au Maroc** :

- La campagne annuelle Go Green s'est à nouveau déployée sur l'ensemble des sites. Des actions de sensibilisation ont été organisées autour des thématiques du tri et du recyclage des déchets. La campagne a notamment inclus un quizz avec des récompenses à la clé pour les collaborateurs ayant obtenu les meilleurs scores. Un court module de e-learning sur le tri et le recyclage des déchets a aussi été développé et intégré au parcours d'intégration des nouveaux arrivants.



- Après avoir financé la plantation de 550 arbres fruitiers au nom de ses clients, Intelcia a signé en 2023 une convention de partenariat avec High Atlas Foundation, une association œuvrant pour la restauration des écosystèmes marocains via des actions de reforestations, pour la plantation d'un arbre fruitier par collaborateur d'Intelcia Maroc dans la région de Ouarzazate, soit 10.000 arbres au total à horizon 2024. L'impact de cette action est double : environnemental et social. En effet, dans un contexte de sécheresse et d'exode rurale, les arbres restaureront l'écosystème et la biodiversité localement, et leurs fruits permettront aux familles d'agriculteurs de générer année après année des revenus.

■ **Colombie** : 15 collaborateurs ont pris part à une journée de plantation d'arbres avec l'appui de la Fondation Humedales Bogotá. Chaque personne a planté un arbre dans la municipalité de La Calera, aux alentours de la capitale, dans la symbolique de préserver et restaurer les espaces boisés périurbains

■ **Espagne** : la Journée Mondiale de l'environnement a été le prétexte pour combiner action sociale et environnementale. "Caps for a new life" est le nom du projet porté par la Fondation Seur, où la collecte de bouchons qui ne pollueront pas l'environnement a servi à faciliter l'accès à des traitements orthopédiques à des enfants souffrant de graves problèmes de santé.





**Notre business
articulé autour
de l'éthique et
de la durabilité**

INTERVIEW CROISÉE

Une exigence sans compromis

Au sein de toutes nos entités, nous nous engageons à maintenir un environnement sécurisé et en totale conformité avec les législations. L'intégrité est le pilier de nos opérations, nous permettant de répondre aux attentes de toutes nos parties prenantes.

Avez-vous lancé des initiatives spécifiques contre la corruption ?

CM : Absolument. A l'instar des autres pays du groupe, nous avons mis en œuvre un plan anti-corruption au Portugal, élaboré en collaboration avec un cabinet d'avocats de renommée internationale. Ce cabinet audite et cartographie nos documents, fournissant ainsi un rapport détaillé qui renforce notre conformité légale et notre gestion des risques. Cette initiative assure non seulement notre alignement avec la législation, mais améliore également nos processus internes de contrôle de la corruption. Une fois ce projet complété, nous envisageons de

partager nos méthodologies et résultats avec d'autres pays pour promouvoir l'excellence dans la gestion des risques, même en l'absence d'exigences légales spécifiques.

Comment garaissez-vous l'éthique dans vos processus d'achat, notamment en cas de relations personnelles avec les fournisseurs ?

CM : Nous avons mis en place des mécanismes stricts pour identifier et éliminer les conflits d'intérêts potentiels. Si des liens d'amitié ou familiaux avec un fournisseur sont découverts, ce dernier est immédiatement exclu de nos processus de sélection. Nous partageons systématiquement toutes les informations sur nos fournisseurs et leurs avantages compétitifs au sein du Comité Exécutif portugais. Bien que nous n'interrogeons pas directement les fournisseurs potentiels sur leurs relations personnelles, nous explorons des moyens proactifs pour renforcer nos vérifications préalables. Cette démarche vise à améliorer continuellement notre cadre éthique et à prévenir toute forme de corruption.

Quels sont les critères de sélection des fournisseurs et comment gérez-vous les informations sensibles ?

CM : Nous adhérons strictement aux directives du Groupe pour chaque transaction et interaction avec nos fournisseurs potentiels. Pour chaque acquisition, nous exigeons au moins trois propositions afin de comparer les coûts et les services



CARLA MARQUES, CEO - PORTUGAL REGION

de manière rigoureuse. Notre décision repose principalement sur des critères de compétitivité des prix et de respect des délais de livraison, mais aussi des critères RSE. Pour garantir la confidentialité des informations sensibles, nous établissons des accords de non-divulgence (NDA) avec nos fournisseurs, assurant ainsi la sécurité des informations partagées. En outre, toutes les dépenses doivent être approuvées conformément aux limites budgétaires. Même une légère déviation budgétaire nécessite une approbation spécifique, ce qui garantit une gestion financière rigoureuse et alignée avec nos politiques internes.



AMINE TRABELSI, CHIEF TECHNOLOGY OFFICER

Quel est le dispositif du groupe pour rester conforme en matière de sécurité des données et de confidentialité ?

AT : Chaque client a un environnement spécifique en fonction des données qu'il gère. Nous assurons la conformité par un pilotage rigoureux, en particulier en France, où le RGPD impose des règles strictes sur la manipulation, le stockage, la sauvegarde et l'accès aux données clients. Cette gestion est adaptée aux exigences de chaque client, combinant aspects techniques et organisationnels. Les autorisations d'accès aux données sont strictement régulées,

“

En plus de la certification ISO 27.0001, nous déployons des certifications spécifiques en fonction des données manipulées.

”

limitant l'accès des agents à certaines ressources internet pour éviter les fuites de données. Nous coordonnons avec le DPO pour implémenter les exigences spécifiques de chaque client et déployons des systèmes de sécurité pour protéger nos infrastructures et les données de nos clients. Outre les fuites de données, nous nous protégeons également contre les cyberattaques grâce à une organisation dédiée à la réduction des risques.

Quid des certifications ?

AT : Nous sommes certifiés ISO 27001 pour nos activités IT au niveau du groupe, ce qui garantit une sécurité globale. Pour certains

clients, en fonction des données manipulées, nous déployons des certifications spécifiques. Par exemple, pour les données bancaires, une certification PCI DSS peut être exigée. Plusieurs de nos sites et activités sont certifiés PCI DSS. De plus, dans le secteur de l'énergie, la certification «Site sûr» est souvent requise, et nous répondons à ces exigences dans le cadre de certains projets.

L'ensemble des collaborateurs ont-ils bien assimilé ces enjeux ?

AT : Nos collaborateurs sont formés et sensibilisés à la sécurité des données. Ils suivent des formations spécifiques et signent des engagements contractuels incluant des annexes de confidentialité. En cas de non-respect, ils s'exposent à des sanctions pouvant aller jusqu'au licenciement ou à des poursuites judiciaires.

Comment intégrez-vous les enjeux environnementaux au sein de la Direction des Systèmes d'Information ?

AT : Nous incluons systématiquement une annexe RSE dans les consultations lors de l'achat de matériel informatique. Nous essayons également de prolonger la durée de vie des desktops au-delà de la durée normale d'amortissement c'est-à-dire au-delà de 5 ans.

CONFORMITÉ, RGPD ET SÉCURITÉ DES DONNÉES



La confiance que nous accordent nos clients repose entre autres sur une solide culture de la conformité. Dans toutes nos entités, nous veillons à un environnement sécurisé et en conformité avec les législations. Le groupe s'attache à maintenir ou à renforcer les dispositifs existants. Le rôle et les domaines de compétence de la fonction conformité et les principes de gouvernance qui

confirment la démarche adoptée par notre groupe en matière de conformité sont détaillés dans la Charte de conformité.

Afin de gérer la conformité de l'ensemble de ses entités vis-à-vis du Règlement Général de Protection des Données (RGPD), Intelcia a désigné un Délégué à la Protection des Données ou Data Protection Officer.

Les principales missions du Data Protection Officer sont :

- 1** | Informer et conseiller Intelcia (la direction, le personnel participant aux opérations de traitement, etc...) sur les règles à respecter en matière de protection des données personnelles
- 2** | Contrôler le respect des règles relatives à la protection des données personnelles, y compris en ce qui concerne la répartition des responsabilités, la sensibilisation et la formation du personnel participant aux opérations de traitement, et les audits s'y rapportant
- 3** | Dispenser des conseils, sur demande, en ce qui concerne l'analyse d'impact sur les données à caractère personnel et vérifier l'exécution de celle-ci
- 4** | Coopérer avec l'Autorité de Contrôle et faire office d'interlocuteur privilégié sur toutes les questions relatives au traitement des données à caractère personnel
- 5** | S'assurer de la bonne tenue de la documentation relative aux traitements des données à caractère personnel
- 6** | Veiller au maintien de ses compétences en se tenant informé des dernières évolutions en matière de protection des données à caractère personnel.

Par ailleurs Intelcia a défini les principes et lignes directrices dans une Politique de Protection des Données à Caractère Personnel pour :

- 1** | Encadrer, conformément au RGPD, le traitement de l'ensemble des données collectées, quel que soit leur mode de collecte ou de traitement
- 2** | Satisfaire à l'obligation d'informer les personnes concernées sur leurs droits, de manière concise, transparente, compréhensible et aisément accessible
- 3** | Formaliser les droits et les obligations d'Intelcia en tant que responsable de traitement et en tant que sous-traitant

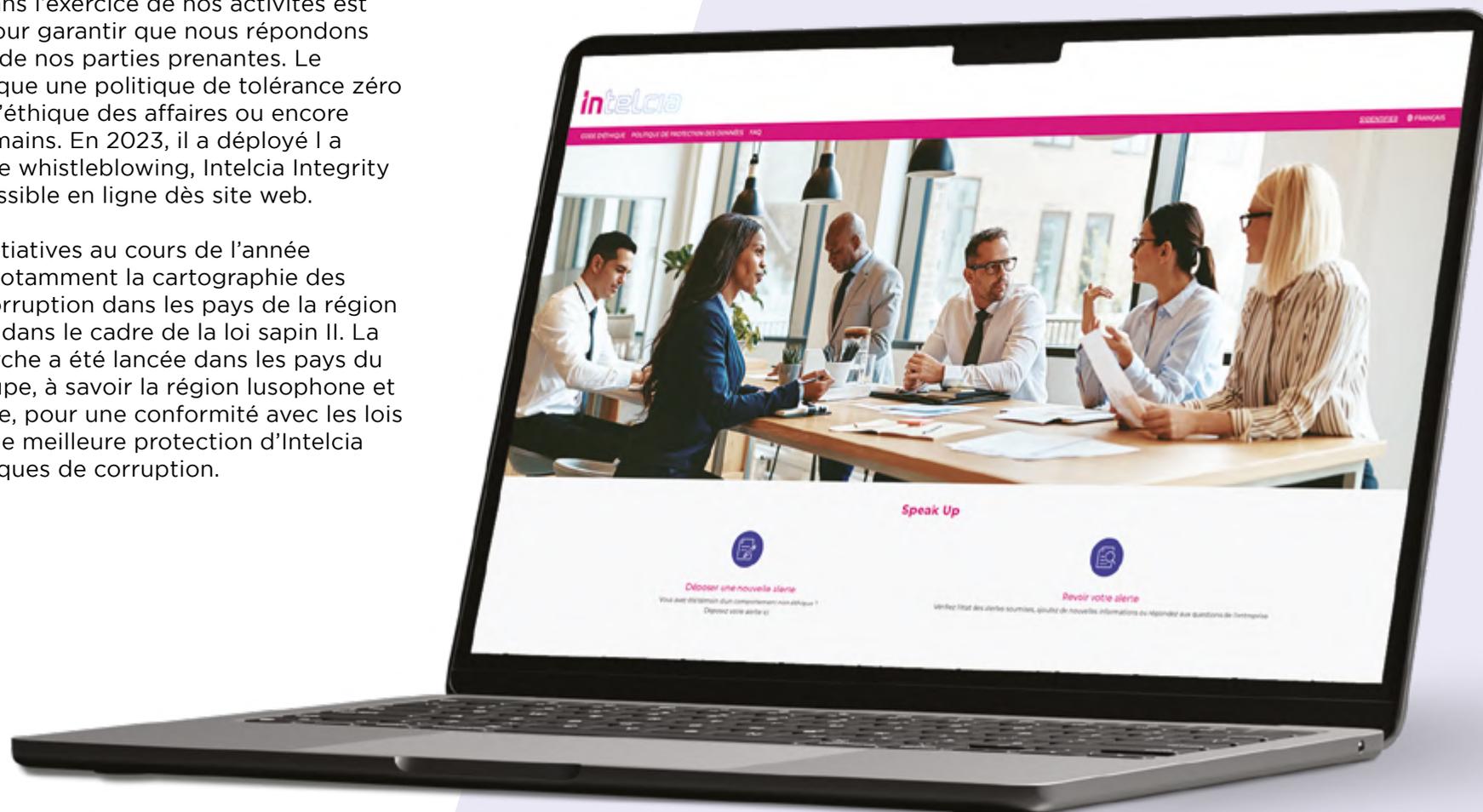
Ces règles s'appliquent à toutes ses filiales, même établies hors de l'UE, dès l'instant où celles-ci traitent des données :

- Relatives à des personnes qui se trouvent dans l'Union Européenne
- Liés à l'offre de biens ou de services à ces personnes.

TOLÉRANCE ZÉRO POUR TOUTE INFRACTION À L'ÉTHIQUE

L'intégrité dans l'exercice de nos activités est essentielle pour garantir que nous répondons aux attentes de nos parties prenantes. Le groupe applique une politique de tolérance zéro à l'égard de l'éthique des affaires ou encore les droits humains. En 2023, il a déployé la plateforme de whistleblowing, Intelcia Integrity Counts, accessible en ligne dès site web.

Les autres initiatives au cours de l'année concernent notamment la cartographie des risques de corruption dans les pays de la région francophone dans le cadre de la loi sapin II. La même démarche a été lancée dans les pays du reste du groupe, à savoir la région lusophone et hispanophone, pour une conformité avec les lois mais aussi une meilleure protection d'Intelcia contre les risques de corruption.



UNE CHAÎNE DE VALEUR DURABLE



■ UNE POLITIQUE D'ACHAT PLUS RESPONSABLE

Dans la continuité des initiatives déployées les années précédentes, une Charte des Achats Responsables a été mise en place. Elle est intégrée dans les contrats types et sera progressivement étendue à l'ensemble des actes d'achat réalisés. Par ailleurs, une matrice de risques d'achats a été élaborée, non seulement dans le cadre de la certification ISO 9001, mais aussi dans le cadre de la démarche interne de gestion des risques ESG du groupe.

■ FORMATION DES ACHETEURS AUX PRATIQUES RESPONSABLES

La démarche d'Intelcia inclut déjà des dispositifs conférant une dimension responsable aux achats de l'entreprise. À titre d'exemple, les fournisseurs et prestataires de services locaux, souvent de plus petite taille que les acteurs internationaux, sont privilégiés autant que possible, ce qui génère des impacts positifs pour les communautés locales. Pour renforcer cette dynamique, 12 acheteurs de la Direction Achats Groupe ont suivi une formation dédiée aux achats responsables en 2023. L'objectif était de leur fournir les connaissances et outils nécessaires pour intégrer les dimensions sociale et environnementale dans les processus d'achats afin de contribuer à étendre la durabilité à l'ensemble de la chaîne de valeur du groupe.

Focus sur la Région Portugaise

DEVELOPPEMENT ET BIEN-ÊTRE DE NOS COLLABORATEURS





JEUX DU BIEN-ÊTRE : PROMOUVOIR LA SANTÉ, LE BIEN-ÊTRE ET LE BONHEUR

Inspirés des Jeux Olympiques et des Jeux Sans Frontières, les Jeux du Bien-Être ont été un événement unique axé sur l'amélioration du bien-être global des organisations. Avec plus de 1500 participants et 50 entreprises, Intelcia Portugal a été fièrement représenté par 30 athlètes talentueux dans des disciplines telles que le football, le basketball, le padel, la course, la marche, les Jeux Sans Frontières et le tennis de table.

GROW 'IN TOGETHER

Un programme de formation en leadership destiné aux managers-leaders, impliquant plus de 700 personnes, jusqu'aux chefs d'équipe. Au total, 81 sessions et près de 5 500 heures de formation, avec des taux de satisfaction supérieurs à 90 % et un NPS de 96,8 %. Les retours des participants sont extrêmement positifs. La formation comprenait une auto-évaluation sur la perception du leadership, une introduction aux profils comportementaux et leur application à la gestion d'équipe. Des sessions de suivi ont été organisées pour garantir que les compétences acquises étaient bien ancrées.



JOURNÉE INTERNATIONALE DE L'ACTIVITÉ PHYSIQUE

Activité organisée sur tous les sites où Intelcia est présent, du nord au sud du pays. Sessions de pilates, de yoga, cours d'auto-défense, zumba, et bien d'autres activités ont été proposées pour montrer l'importance d'adopter des habitudes de vie saines.

PROMOTIONS INTERNES

Programme de promotion interne avec une communication dédiée, dans lequel 96 % des promotions ont été attribuées à des candidats internes. Pour les fonctions de soutien et opérationnelles, plus de 85 % des promotions concernaient des rôles de gestion d'équipe.

PROGRAMME IN THE MOVE

Dans le cadre de la stratégie d'entreprise visant à adopter des habitudes plus saines liées à l'exercice physique, diverses activités complémentaires ont été développées, telles que des groupes de course, des séances d'entraînement, des matchs de football et d'autres sports. De plus, une section numérique a été créée, mettant chaque mois un employé à l'honneur pour partager son histoire inspirante liée au sport.

"POPULAR SAINTS: LET'S MARCH!" – 2^e ÉDITION

L'événement a réuni 190 collègues de 7 sites différents, créant une ambiance festive empreinte de joie et de camaraderie. Les festivités ont inclus une performance captivante d'un groupe de danse traditionnelle et une série d'activités compétitives et amusantes.



PRIX APCC (ASSOCIATION PORTUGAISE DES CENTRES DE CONTACT) 2023

Les trophées sont décernés chaque année aux entreprises de centres de contact certifiées avec le Label de Qualité APCC pour leur performance exceptionnelle en matière de gestion stratégique, opérationnelle et technologique, ainsi que pour le développement du capital humain. Intelcia Portugal a remporté l'Or dans la catégorie Télécommunications en tant que meilleur centre de contact dans le secteur des télécommunications, l'Argent dans la catégorie télécommunications en outbound, et le Bronze en rétention.



CÉLÉBRATION DE LA SEMAINE DU BIEN-ÊTRE

Une semaine complète dédiée au bien-être des employés, avec 27 activités et ateliers différents développés par les équipes elles-mêmes et quelques partenaires externes. Basée sur 5 principaux piliers : Santé Environnementale, Santé Émotionnelle, Santé Nutritionnelle et Santé Sociale, cette initiative vise à renforcer la sensibilisation au bien-être physique et émotionnel et à son impact sur l'organisation et la société.



■ PRIX FORTIUS

Les Prix Fortius visent à récompenser les professionnels des centres de contact, en reconnaissant leur travail exceptionnel et leur dévouement, et en promouvant l'excellence et le professionnalisme dans les catégories attribuées. Six talents remarquables ont reçu des prix dans les catégories Meilleur Coordinateur, Meilleur Formateur et Meilleur Responsable Qualité.

■ SEMAINE INTERNATIONALE DES CENTRES DE CONTACT

Chaque année, du 11 au 17 septembre, Intelcia Portugal célèbre fièrement la Semaine Internationale des Centres de Contact avec une série d'activités axées sur trois valeurs fondamentales : esprit d'équipe, solidarité et durabilité. Cette semaine intègre plusieurs événements tels que Celebrat'IN | Pink Day, Saveur Solidaire, United IN Fun | Jeux de la Diversité et le Fashion Recycling Fest.



Le dernier jour est dédié à la grande soirée Intelcia's Got Talent, une célébration des talents exceptionnels internes.



Intelcia s'est classée deuxième parmi les entreprises ayant le plus dynamisé leurs équipes au cours de cette semaine.

■ 5^E ANNIVERSAIRE - INTELICIA PORTUGAL CÉLÉBRER UN DEMI-SIÈCLE D'EXCELLENCE

Un jalon important reflétant un parcours de dévouement, d'engagement et de travail acharné. La célébration des 5 ans d'Intelcia Portugal a été partagée avec chacun de nos 7 000 collaborateurs à travers le pays. Toute l'équipe de direction du Portugal a visité les différents sites et opérations, félicitant et distribuant plus de 7 000 cupcakes.

Grâce aux contributions de tous, notre engagement envers l'excellence et l'innovation reste solide, confiant dans l'avenir et ce qu'il nous réserve.



SOLIDARITE AVEC LES COMMUNAUTES

■ JOURNÉE MONDIALE CONTRE LE CANCER

Courir des Kilomètres pour la solidarité

Intelcia a une fois de plus relevé le défi proposé par la Ligue Portugaise Contre le Cancer en promouvant l'initiative « Kilomètres Solidaires pour des Soins Plus Justes ». Ensemble, les équipes ont parcouru plus de 2000 km, avec une participation des équipes du nord au sud du pays !



OPERATION NEZ ROUGE

Cette campagne, lancée par l'Association de Soutien aux Enfants, vise à encourager l'implication des « Clowns-docteurs » dans les services pédiatriques des hôpitaux à travers le pays pour remonter le moral des enfants et promouvoir leur guérison et leur bien-être psychologique. Plus de 3 000 nez rouges ont été vendus par la meilleure équipe commerciale qui soit : nos 7 000 employés. Les bénéfices de cette action ont été reversés à l'association.



INTELICIA SUMMER CAMP

Spécialement conçu pour les enfants des employés actuellement au lycée, le camp avait pour objectif d'inculquer un sens des affaires tout en partageant les connaissances organisationnelles d'Intelcia dans divers domaines avec la jeune génération. L'événement a inclus le témoignage enrichissant d'un athlète olympique portugais et s'est conclu par une journée de surf.

DON DE SANG

En collaboration avec l'Institut Portugais du Sang, diverses collectes de sang ont été organisées du nord au sud du pays tout au long de l'année, avec un pool actif de plus de 300 donateurs chez Intelcia.

SOUTIEN AUX POMPIERS

Pendant les mois d'été, le Portugal a été frappé par plusieurs incendies urbains et forestiers. Plusieurs sites d'Intelcia ont collecté de manière proactive de l'eau, des barres énergétiques et d'autres denrées alimentaires pour les livrer directement aux casernes.



ALDEIAS SOS - ENGAGÉS POUR LE CHANGEMENT : PARTENARIAT POUR UN AVENIR MEILLEUR

Aldeias de Crianças SOS a pour mission d'assister les enfants et les jeunes en situation de vulnérabilité. Présente dans 138 pays, l'organisation soutient plus de 4 millions d'enfants et de jeunes, leur offrant un environnement sécurisé et les aidant à façonner leur avenir. Intelcia a participé à une campagne de Noël visant à collecter des fonds pour cette association.



COMUNIDADE VIDA E PAZ

Cette organisation joue un rôle crucial en soutenant les personnes sans-abri ou socialement vulnérables, les aidant à retrouver leur dignité et à reconstruire leurs projets de vie grâce à des initiatives complètes de prévention, de réhabilitation et de réintégration. Lors de notre réunion des résultats de fin d'année, les participants ont été invités à contribuer en offrant une paire de chaussettes pour la collecte. Grâce à l'effort collectif, 200 paires de chaussettes ont été rassemblées.





■ PACTE POUR PLUS ET MEILLEURS EMPLOIS POUR LES JEUNES

C'est avec une grande satisfaction qu'Intelcia Portugal a rejoint le Pacte pour Plus et Meilleurs Emplois pour les Jeunes, en signant un document avec 101 autres entreprises portugaises.

Le Pacte est une initiative promue et coordonnée par la Fondation José Neves, sous le Haut Patronage de Son Excellence le Président de la République Portugaise.

■ PWN - PROFESSIONAL WOMEN'S NETWORK

Ce partenariat fait partie de la vision stratégique de PWN Lisbon pour la diversité en entreprise et l'égalité des opportunités, qui inclut des partenariats collaboratifs avec des partenaires commerciaux, des entreprises privées, des institutions publiques et d'autres organisations pertinentes. Intelcia Portugal a eu l'opportunité de participer et de bénéficier des programmes de PWN Lisbon (Neuroliderance, Mentorat et Jeunesse), ainsi que de ses actions modèles, de formation et de réseautage.

■ JUNIOR ACHIEVEMENT PORTUGAL

C'est avec un grand enthousiasme qu'Intelcia a signé un protocole avec Junior Achievement Portugal. JAP est une organisation à but non lucratif et la branche portugaise de JA Worldwide, une organisation nommée trois fois pour le prix Nobel de la paix et classée 5e parmi les organisations sociales ayant le plus grand impact dans le monde. Grâce à un réseau de bénévoles, JAP met en œuvre des programmes d'apprentissage dans les écoles du pays pour donner aux enfants et aux jeunes des compétences fondamentales en entrepreneuriat et citoyenneté, en littératie financière et en préparation au monde du travail..

■ PROTOCOLES ET ATELIERS

Intelcia a collaboré avec plusieurs associations pour soutenir l'intégration sur le marché du travail, en participant à des ateliers de recrutement et en établissant des protocoles visant à favoriser l'inclusion et à créer des voies pour des talents divers dans le monde du travail.



intelcia

**DIFFERENT SHOES,
SAME COMMITMENT**
WORKSHOPS INTEL CIA / AAOP

ASSOCIAÇÃO
DOS ATLETAS
OLÍMPICOS
DE PORTUGAL*

■ AUTONOMISATION DES ATHLÈTES OLYMPIQUES GRÂCE À UN PARTENARIAT DE FORMATION TRANSFORMATEUR

Après avoir signé un accord avec l'Association des Athlètes Olympiques du Portugal (AAOP), Intelcia Portugal a pris l'initiative d'organiser un atelier enrichissant. L'événement a accueilli 25 athlètes de divers horizons sportifs, leur offrant l'accès à de nouvelles opportunités de formation. Lors de l'atelier, des informations précieuses ont été partagées sur les transitions de carrière des athlètes participants, avec un accent particulier sur l'utilisation des réseaux sociaux comme un puissant outil d'employabilité, des conseils pour exceller lors des entretiens d'embauche, qu'ils soient en personne ou virtuels, ainsi que l'utilisation d'outils de soutien pour créer des CV percutants.

■ JOURNÉE INTERNATIONALE DE LA FEMME

Chez Intelcia, chaque jour est la Journée de la Femme ! Respectant l'égalité, l'inclusion et la diversité, nous avons rendu un hommage très spécial aux 4 100 femmes qui composent plus de 60 % de nos équipes.

Une communication spéciale et plusieurs initiatives ont été mises en place pour refléter la diversité, l'inclusion et l'égalité des genres.





JOURNÉE MONDIALE DE L'ENVIRONNEMENT

Campagne de sensibilisation écologique visant à accroître la prise de conscience sur l'impact de l'utilisation des plastiques sur l'environnement. Plusieurs messages clés ont été partagés concernant cet impact, accompagnés du lancement d'une vidéo tutorielle sur la manière de réutiliser le plastique, invitant les équipes à le faire (à domicile ou sur site) et à partager les résultats.



GREEN INTELICIA

Tout au long de l'année, avec l'implication de tous les sites, nous avons mis en avant plusieurs actions dédiées à la Journée des Océans, de l'Eau, des Arbres et au Recyclage. Ces actions rencontrent une forte participation et sont toujours soutenues par toutes les équipes de direction.



■ TEMPS POUR LA PLANÈTE

Plusieurs actions ont été mises en place, telles que des collectes de déchets sur les plages, dans les forêts et les parcs. Des rappels sur le recyclage et les économies d'énergie ont également été diffusés, comprenant des pratiques comme l'utilisation responsable de l'eau, la politique sans papier, des systèmes de climatisation plus efficaces et le contrôle de la consommation d'électricité.



■ JOURNÉE INTERNATIONALE DE LA TERRE

Plusieurs actions ont été mises en place, telles que des collectes de déchets sur les plages, dans les forêts et les parcs. Des rappels sur le recyclage et les économies d'énergie ont également été diffusés, comprenant des pratiques comme l'utilisation responsable de l'eau, la politique sans papier, des systèmes de climatisation plus efficaces et le contrôle de la consommation d'électricité.



INTELCIA JOURNEY

Cette méthodologie suit la satisfaction et les recommandations de nos collaborateurs, depuis la phase de recrutement jusqu'à leur départ. Elle permet de sonder les équipes sur la façon dont elles perçoivent leur travail quotidien, les défis rencontrés et les opportunités d'amélioration. Le projet a un taux de participation de 75 % à 80 % des employés sondés, ce qui constitue un avantage pour améliorer les méthodes de travail, attirer et fidéliser les talents, et promouvoir la croissance des employés ainsi que leur développement de carrière au sein de l'organisation.

CONVERSATIONS MATINALES

Chaque mois, Cara Marques, PDG d'Intelcia Portugal, invite des employés de diverses fonctions à une discussion matinale, où chacun peut donner son avis, partager son expérience, ses défis, ses opportunités et discuter des aspects à améliorer au sein de l'organisation, dans une ambiance de partage et de transparence.



TOWN-HALLS

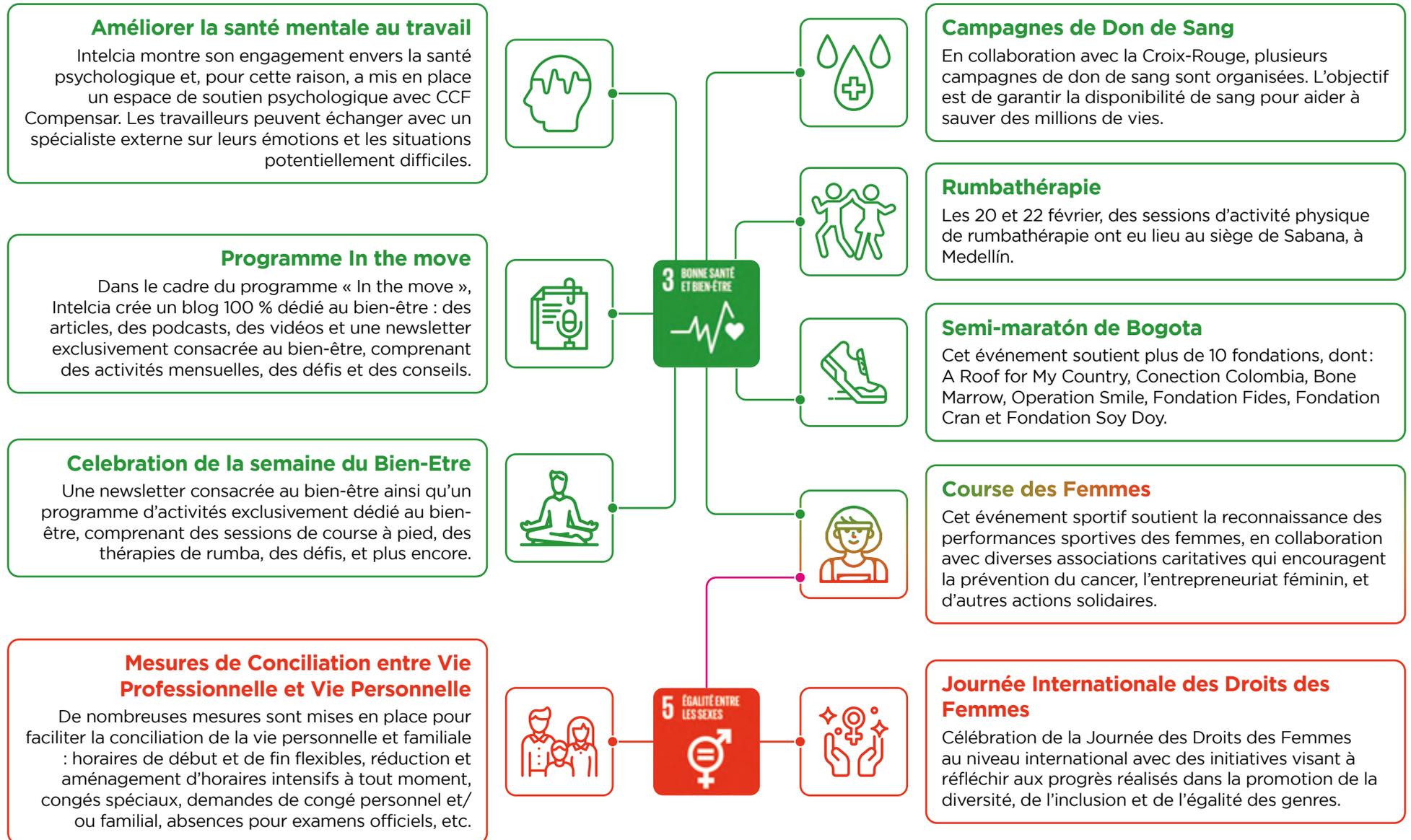
Organisées tous les deux mois, ces réunions rassemblent environ 700 employés, jusqu'au niveau des chefs d'équipe. Ces événements, animés par le PDG, permettent de partager des informations importantes sur l'entreprise, les actualités et les sujets pertinents pour les employés. À la fin, une session de questions-réponses très participative a lieu.

RÉUNION ANNUELLE DES RÉSULTATS - MISSION 24

Un moment important de réflexion sur les résultats et les réalisations de 2023. L'événement a réuni le Comité Exécutif du groupe (Comex) et plus de 150 responsables venant de tout le pays, afin de revenir sur les points forts de l'année, les réalisations et les résultats, mais aussi de définir les objectifs et les orientations stratégiques pour 2024.



Focus sur la Région Hispanophone



Distribution de fournitures Scolaires à LA Casona de los jóvenes

Distribution de fournitures scolaires à La Casa de la Juventud. Chez Intelcia, nous restons engagés envers les causes sociales des communautés, cette fois-ci en répondant à l'objectif n°4 de la RSE, visant à soutenir une meilleure éducation.



Camp d'Eté 2023

Nous invitons les enfants de nos collaborateurs, âgés de 16 à 21 ans, à découvrir notre activité en participant à des ateliers théoriques et pratiques qui les préparent au marché du travail.



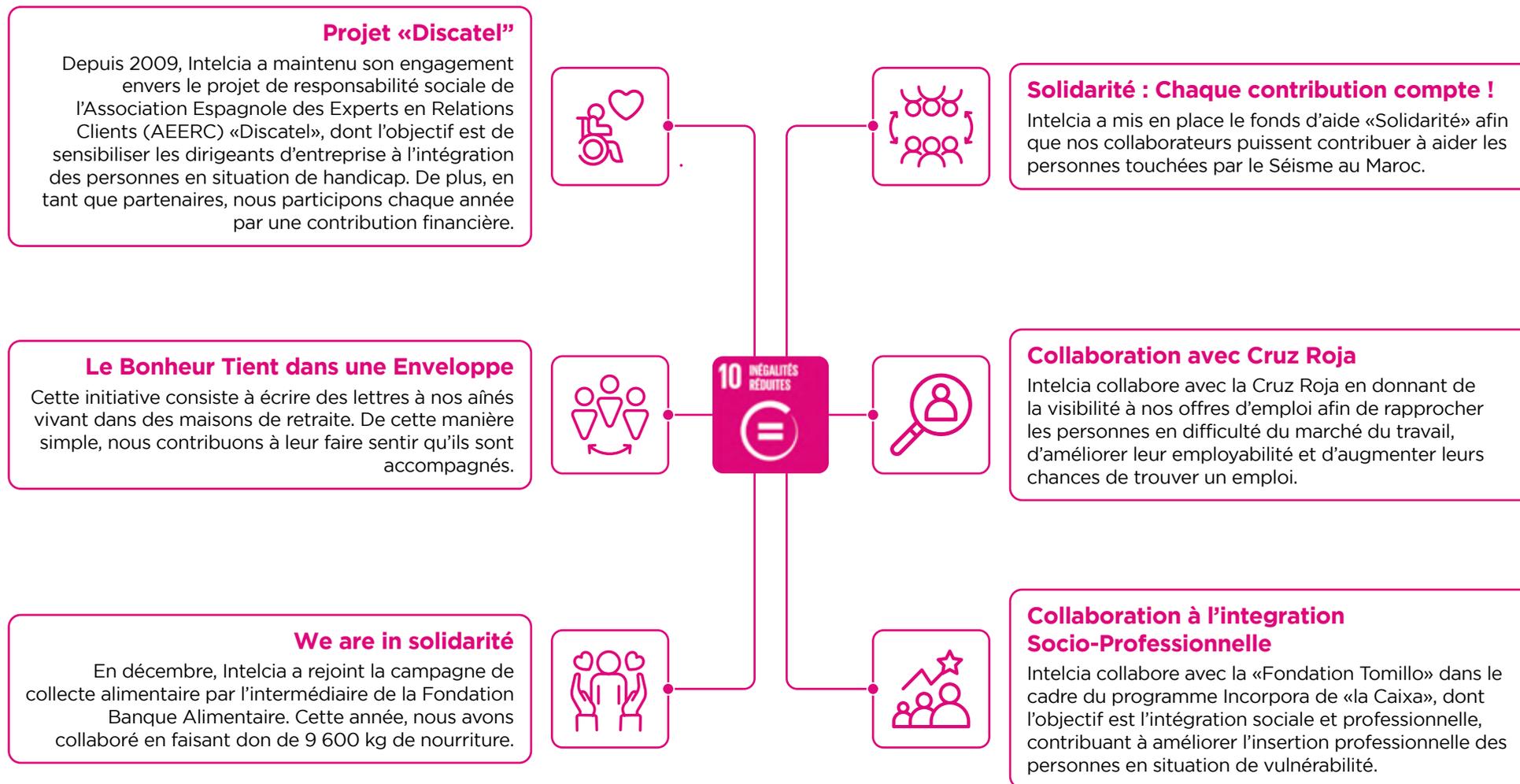
Prise en Charge des Talents

La philosophie d'Intelcia est de prendre soin des talents humains de l'organisation dans le cadre de notre stratégie de satisfaction des employés. 90 % de nos postes sont pourvus par promotion interne, plus de 500 évaluations sont réalisées, et nos employés évaluent le développement au sein de l'entreprise avec une note de 4,2.



Blue gift fills a life box

Regalo Azul est un cadeau magique permettant aux enfants démunis d'accéder à une éducation de qualité grâce à un kit éducatif. Il est également possible de contribuer en faisant un don pour un kit de survie, de nutrition ou de vaccination.



Célébration de la journée internationale de la Terre

Mise en place de mesures pour lutter contre le changement climatique et promouvoir un système énergétique fondé sur l'économie et l'efficacité : recyclage des déchets, réduction de l'empreinte carbone, consommation responsable d'eau, politique zéro papier, installation de lampes LED, systèmes de climatisation plus efficaces, et promotion de l'usage responsable de l'eau.



Bâtiments Hautement Durables

Les sièges OM et de Barcelone sont certifiés Leed Platinum et Leed Gold, faisant d'eux des bâtiments hautement durables.

Formation In-house

Formation interne pour tous les employés, favorisant le développement professionnel et personnel.



Promotion Interne

Programme de promotion interne, dans lequel 90% des promotions sont attribuées à des candidats internes.

Innovation

Développement de projets avec notre marque d'innovation E-volucionaria by Intelcia, incluant la robotisation, la digitalisation, l'analyse intelligente (Smart Analytics) et la création d'un assistant virtuel (AVI) pour un usage interne et dans les opérations avec les clients.



Collaboration à l'intégration Socio-Professionnelle

Politique zéro papier, installation de lampes LED, systèmes de climatisation plus efficaces et promotion de l'utilisation responsable de l'eau.

Journée Internationale de la Terre

Célébration de la Journée Internationale de la Terre et actions contre le changement climatique, avec le soutien d'initiatives telles que : recyclage des déchets, réduction de l'empreinte carbone, consommation responsable d'eau, gestion des eaux dans les bureaux, amélioration de l'efficacité énergétique et introduction des meilleures pratiques.



Journée Mondiale du Recyclage

Initiatives solidaires à travers la collecte de bouchons en plastique dans nos centres, facilitant l'accès aux traitements médicaux ou orthopédiques pour les enfants atteints de maladies graves (Fondation Seur) et ses programmes de soutien psychologique et social pour les enfants atteints de cancer (Fondation Sanar).

Nous plantons la Vie !

Chez Intelcia, nous participons à la préservation de notre planète, c'est pourquoi nous invitons nos collaborateurs à participer à une journée de plantation d'arbres organisée le 30 avril.



Journée Mondiale de l'Environnement

Campagne de sensibilisation écologique visant à faire prendre conscience de l'impact de l'utilisation des plastiques sur l'environnement. De plus, du 19 au 25 juin, nous encourageons la participation de nos collaborateurs à un défi écologique consistant à réaliser un objet artisanal en cherchant une solution créative pour donner une nouvelle vie aux déchets plastiques.

Concours Cerf-Volant pour la Paix

Nous invitons nos collaborateurs à participer à un concours significatif et socialement responsable, véhiculant un message de paix. Pour y participer, ils doivent réaliser un cerf-volant avec un design lié à la paix, fabriqué à partir de matériaux recyclés.



Journée de l'Amour et de l'Amitié

Nous avons eu l'opportunité de montrer de l'affection à un collègue. Chacun de nous avait un ballon à envoyer à quelqu'un d'autre, un ballon rouge signifiant l'amour, ou un ballon rose signifiant l'amitié.

Alignement de notre Rapport avec les principes du GRI

Nous nous sommes engagés à fournir un compte-rendu de notre performance en matière de questions environnementales, sociales et de gouvernance.

Le contenu de ce rapport et ses données a été déterminé grâce à notre évaluation des thèmes prioritaires d'impact et de risque pour notre Groupe et nos parties prenantes. Ces priorités ont été influencées par les différents cadres utilisés pour évaluer les performances des entreprises.

Il s'agit notamment de la Global Reporting Initiative (GRI), les Objectifs du Développement Durable ainsi que les Dix Principes du Pacte Mondial des Nations Unies, tout en respectant les principes énoncés au sein de la norme ISO 26000.

Pour la deuxième année consécutive, ce rapport représente les impacts, le progrès et les résultats de notre Groupe.

Nous nous engageons à améliorer et à communiquer en continu nos informations sur la responsabilité sociale et environnementale. Cette publication, ainsi que le contenu et les politiques disponibles sur notre site web, nos canaux de réseaux sociaux et d'autres plateformes, offrent une vue d'ensemble de nos efforts en matière de RSE.

Ce rapport concerne la période allant du 01/01/2023 au 31/12/2023 et il est en référence aux dernières normes du GRI.

L'alignement des informations contenues avec le GRI est répertorié dans le document ci-dessous.



Le Global Reporting Initiative (GRI) est un organisme indépendant au niveau international de normalisation concernant la performance en développement durable d'entreprises et d'organisations gouvernementales ou non et la divulgation d'information. Le GRI fournit les exigences et les lignes directrices pour le reporting des activités d'une organisation en matière de développement durable.

GRI CONTENT INDEX

Statement of use		INTELCIA has reported the information cited in this GRI content index for the period [01/01/2023 to 31/12/2023] with reference to the GRI Standards.	
GRI 1 used		GRI 1: Foundation 2021	
GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	Name of the Organization: INTELCIA Legal form: Intelcia International SAS HQ: https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous Countries of operation: https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous p.10	
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	p.5	Intelcia and Intelcia IT Solutions https://www.intelcia.com
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	p.5	
	2-4 Restatements of information	This is our second p.72	
	2-5 External assurance	Not reported	
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	p.11 p.14-17	
	2-7 Employees	p.10; p.28	https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	2-8 Workers who are not employees	Not reported	
	2-9 Governance structure and composition	p.13 p.22	https://www.intelcia.com/fr/decouvrez-intelcia
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	p.13	
	2-11 Chair of the highest governance body	p.13	
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	N/A	
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	non reported	
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	p.22	
	2-15 Conflicts of interest	p.69 - p.80	Code of Ethics https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	2-16 Communication of critical concerns	p.69	
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	non reported	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
GRI 2: General Disclosures 2021	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	non reported	
	2-19 Remuneration policies	confidential	
	2-20 Process to determine remuneration	confidential	
	2-21 Annual total compensation ratio	confidential	
	2-22 Statement on sustainable development strategy	p.18-21	https://ungc-production.s3.us-west-2.amazonaws.com/attachments/Organization/150924/original/Lettre%20dAdhsion%20Intelcia%20signe%20KB.pdf?1655307733 CSR Charter https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	2-23 Policy commitments	p.80	Documents in 'Our Engagements' section https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	2-24 Embedding policy commitments	p.80	Documents in 'Our Engagements' section https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	2-25 Processes to remediate negative impacts	non reported	https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	non reported	https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia
	2-27 Compliance with laws and regulations	No instances of non compliance.	
	2-28 Membership associations	p.25-27	ABLC membership https://www.unglobalcompact.org/take-action/africa-business-leaders-coalition
	2-29 Approach to stakeholder engagement	p.23-24	
	2-30 Collective bargaining agreements	p.49	
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	p.24	
	3-2 List of material topics	p.24	
	3-3 Management of material topics	Mentioned under each material topic.	
GRI 204: Procurement Practices 2016	3-3 Management of material topics	p.70	
	204-1 Proportion of spending on local suppliers	non reported	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
GRI 205: Anti-corruption 2016	3-3 Management of material topics	p.25; 27; 33; 80	Document 'Code of Ethics' in 'Our Engagements' section https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	p.69	
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	p.25; 69	
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	non reported	
GRI 302: Energy 2016	3-3 Management of material topics	p.43-57	Document 'Our EcoResponsibiliy Charter' in 'Our Engagements' section https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	302-1 Energy consumption within the organization	p.28	
	302-2 Energy consumption outside of the organization	non reported	
	302-3 Energy intensity	non reported	
	302-4 Reduction of energy consumption	within the reportings / p.80	
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	non reported	
GRI 303: Water and Effluents 2018	3-3 Management of material topics	p.28	Document 'Our EcoResponsibiliy Charter' in 'Our Engagements' section https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	303-1 Interactions with water as a shared resource	not applicable	
	303-2 Management of water discharge-related impacts	not applicable	
	303-3 Water withdrawal	not applicable	
	303-5 Water consumption	p.28 / within the reportings p.80	
GRI 304: Biodiversity 2016	3-3 Management of material topics	not applicable	Document 'Our EcoResponsibiliy Charter' in 'Our Engagements' section https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	304-1 Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	not applicable	
	304-2 Significant impacts of activities, products and services on biodiversity	not applicable	
	304-3 Habitats protected or restored	p.63-64	
	304-4 IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations	not applicable	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
GRI 305: Emissions 2016	3-3 Management of material topics	p.43-51	Document 'Our EcoResponsibility Charter' in 'Our Engagements' section https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	p.28 ; 56	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	p.28 ; 56	
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	non reported	
	305-4 GHG emissions intensity	non reported	
	305-5 Reduction of GHG emissions	within the reportings / p80	
	305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	p.56	
	305-7 Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions	non reported	
GRI 306: Waste 2020	3-3 Management of material topics	p.41-48	Document 'Our EcoResponsibility Charter' in 'Our Engagements' section https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	p.28; 52-55	
	306-2 Management of significant waste-related impacts	p.28; 52-55	
	306-3 Waste generated	p.28; 52-55	
	306-4 Waste diverted from disposal	non reported	
	306-5 Waste directed to disposal	non reported	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2	3-3 Management of material topics	non reported	
	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	non reported	
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	non reported	
GRI 401: Employment 2016	3-3 Management of material topics	p.25-42	
	401-1 New employee hires and employee turnover	p.28	
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	NB : no difference is made between employees of different status	
	401-3 Parental leave	non reported	
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	3-3 Management of material topics	p.49	
	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	non reported	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	3-3 Management of material topics	within the reportings / p.41-48	
	403-1 Occupational health and safety management system	within the reportings / p.80	
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	within the reportings / p.80	
	403-3 Occupational health services	within the reportings / p.80	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	p.46-48	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	within the reportings / p.80	
	403-6 Promotion of worker health	within the reportings / p.80	
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	within the reportings / p.80	
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	within the reportings / p.80	
	403-9 Work-related injuries	within the reportings / p.80	
	403-10 Work-related ill health	within the reportings / p.80	
GRI 404: Training and Education 2016	3-3 Management of material topics	p.38-40	
	404-1 Average hours of training per year per employee	p.28; 39	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	p.38-40	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	p.28	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	3-3 Management of material topics	p.33-35	Documents 'Code Of Ethics' and 'Engagement in Human Rigths' in 'Our Engagements' section https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	405-1 Diversity of governance bodies and employees	p.13; 22; 28	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	non reported	
GRI 406: Non-discrimination 2016	3-3 Management of material topics	p.25; 35	Documents 'Code Of Ethics' and 'Engagement in Human Rigths' in 'Our Engagements' section https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	no incidents of discrimination reported alert mecanism p.69	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	3-3 Management of material topics	p.49	Documents 'Code Of Ethics' and 'Engagement in Human Righths' in 'Our Engagements' section https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	non reported	
GRI 408: Child Labor 2016	3-3 Management of material topics	p.33; within the documents and reports of p.80	Documents 'Code Of Ethics' and 'Engagement in Human Righths' in 'Our Engagements' section https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	non reported	
GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016	3-3 Management of material topics	p.33; within the documents and reports of p.80	Documents 'Code Of Ethics' and 'Engagement in Human Righths' in 'Our Engagements' section https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	non reported	
	410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures	p.35	
GRI 410: Security Practices 2016	3-3 Management of material topics		Documents 'Code Of Ethics' and 'Engagement in Human Righths' in 'Our Engagements' section https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures	p.35	
GRI 411: Rights of Indigenous Peoples 2016	3-3 Management of material topics	p.80	Documents 'Code Of Ethics' and 'Engagement in Human Righths' in 'Our Engagements' section https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	411-1 Incidents of violations involving rights of indigenous peoples	no violations recorded	
GRI 413: Local Communities 2016	3-3 Management of material topics	p.50-52	
	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	p.50-52	
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	N/A	
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	3-3 Management of material topics		
	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	within the reportings p.80	
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	N/A	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
GRI 415: Public Policy 2016	3-3 Management of material topics		
	415-1 Political contributions	NA -Intelcia doesn't support any political causes.	
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	3-3 Management of material topics	p.58-60	
	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	non reported	
	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	p.58-60	
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	3-3 Management of material topics	non reported	
	417-1 Requirements for product and service information and labeling	non reported	
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	non reported	
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	non reported	
GRI 418: Customer Privacy 2016	3-3 Management of material topics	p.58-60	
	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	within the reportings / p.58-60	

Publications & Documents de référence

■ DEPUIS TROIS ANS, INTELICIA CONTRIBUE À L'EXERCICE DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF) AVEC UN DE SES ACTIONNAIRES, ALTICE FRANCE. CETTE DPEF EST AUDITÉE CHAQUE ANNÉE PAR LE CABINET KPMG.



[DPEF 2023](#)



[DPEF 2022](#)



[DPEF 2021](#)

■ DOCUMENTS D'ENGAGEMENT, DISPONIBLES SUR NOTER SITE WEB



[RAPPORT RSE 2022](#)



[CHARTER RSE](#)



[CODE D'ETHIQUE](#)



[CHARTER
D'ECO-RESPONSABILITÉ](#)



[POLITIQUE
DE DIVERSITÉ](#)



[ENGAGEMENT EN FAVEUR
DES DROITS DE L'HOMME](#)



[POLITIQUE DE LA SÉCURITÉ
DES SYSTÈMES D'INFORMATION](#)

We Dream
We Care
We Do

RAPPORT RSE 2023

intelcia