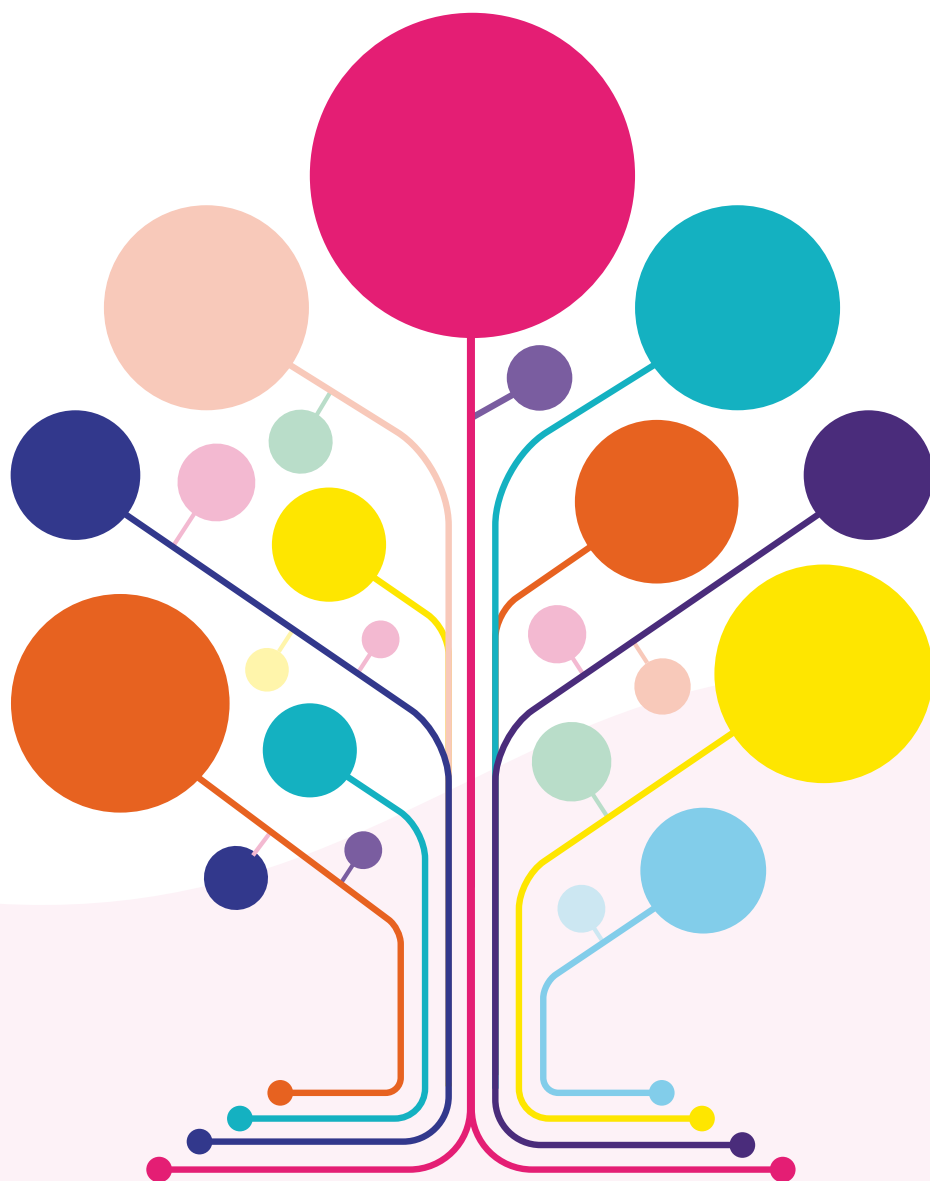


intelcia

# RAPPORT RSE 2022





# SOMMAIRE



intelcia

## LE MOT DE NOS LEADERS

06

MOMENTS FORTS  
& DISTINCTIONS

CROISSANCE  
& AMBITIONS

12

16

L'ESSENCE DE  
NOTRE RSE

DÉVELOPPER  
NOS TALENTS

22

34

L'EXCELLENCE ET  
L'ÉTHIQUE COMME  
MOTEURS

LA CRÉATION DE  
VALEUR PARTAGÉE

41

47

ASSUMER NOTRE  
ÉCO-RESPONSABILITÉ

ODD, REPORTINGS  
ET GRI

55

## LE MOT DE NOS LEADERS

Talents, communautés, territoires, éthique et excellence, éco-responsabilité : tels sont en substance les cinq piliers de notre nouvelle politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale qui est fidèle à notre identité, à nos valeurs, et à la mission qui nous anime : celle d'avoir un impact créateur de valeur sur la vie des autres.

L'engagement envers nos parties prenantes fait partie de notre histoire, et c'est avec ces dernières que nous avons construit notre stratégie RSE, afin que leurs attentes soient non seulement entendues mais aussi et surtout intégrées à notre modèle d'activité.

Notre rêve est de poursuivre notre développement et de continuer à rendre fiers nos collaborateurs, nos clients, nos actionnaires et nos communautés là où nous allons.

C'est ce rêve qui est le moteur de notre succès, un succès collectif fruit d'une vision commune, de valeurs fortes, de l'engagement de nos talents et de l'ambition partagée de conquérir et d'explorer sans cesse de nouveaux territoires et de nouveaux métiers.

Ce rêve, nous voulons que chaque personne qui travaille avec nous en ait connaissance, l'incarne et y apporte son grain. Pour ce faire, nous souhaitons nous appuyer sur notre RSE pour qu'elle continue à être notre force, comme par le passé.

Nous voulons qu'il soit retenu de nous autant un modèle de réussite économique qu'une victoire de l'entreprise responsable mue par du sens. Nous voulons, en somme, écrire ensemble de nouvelles pages de l'aventure. Une aventure qui suit les étapes d'une recette dont nous avons le secret : tout d'abord une idée audacieuse, quelques étincelles de rêve et un zeste d'optimisme, de grosses doses de bienveillance et de respect, le tout malaxé avec la volonté ferme et sincère de réaliser.

Informar, rendre compte, partager et célébrer ensemble font partie de l'exercice de la RSE, et c'est ce que nous cherchons à faire à travers les pages suivantes dont nous vous souhaitons bonne lecture.



**YOUSSEF  
EL AOUFIR**  
DEPUTY CEO

## LE MOT DE NOS LEADERS

A portrait of Karim Bernoussi, a middle-aged man with glasses and a beard, wearing a dark suit jacket over a light blue shirt. The portrait is framed by a large, overlapping pink circle.

**KARIM  
BERNOUSSI**  
CO-FOUNDER  
& CEO

“  
*Notre rêve est de  
poursuivre notre  
développement et de  
continuer à rendre fiers  
nos collaborateurs,  
nos clients, nos  
actionnaires et nos  
communautés là où  
nous allons.*

”



# MOMENTS FORTS & DISTINCTIONS

# Une aventure de plus de 20 ans

### HELLO JAMAICA, EGYPTE, TUNISIE & REPUBLIQUE DOMINICAINE

Nouveaux sites à Kingstone, le Caire, Alexandrie et saint Domingue pour les opérations US. Ouverture d'un site à Tunis.

2022

### 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.

2021

### HELLO AMERICA !

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

2020

### LANCEMENT D'IT SOLUTIONS

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

2019

### OLÀ PORTUGAL

Ouverture d'un hub multilingue à Lisbonne.

2018

### CÔTE D'IVOIRE, MADAGASCAR ET MAURICE

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

2017

### 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.

2016

### CAMEROUN NOUS VOILÀ !

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

2015

### BONJOUR LA FRANCE !

Implantation en France par l'intégration du Groupe Marketing.

2011

### ACQUISITION D'EUROCALL

Le fonds CapMezzanine devient investisseur chez Intelcia.

2010

### INTELICIA IS BORN !

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

2006

### TRANSCOM

Partenariat avec Transcom pour le lancement de TWW.

2000

# Alea Jacta Est

Nous avons fêté nos 20 bougies par la publication de Alea Jacta Est, l'ouvrage qui raconte l'aventure Intelcia des ses débuts dans le but de remercier nos collaborateurs pour leur engagement, nos partenaires pour leur confiance et d'inspirer les jeunes entrepreneurs a croire en leur rêves et leur instinct.



“

***Alea Jacta Est by Intelcia est à la fois un témoignage, un partage d'expérience et la concrétisation d'un devoir de transmission à l'endroit des jeunes générations d'entrepreneurs de l'Afrique. C'est aussi une aventure humaine et entrepreneuriale qui s'est mue en un acteur économique à fort impact social, fermement engagé pour le développement territorial dans tous les pays où il est implanté.***

”



# Nouveaux pays : la famille Intelcia s'agrandit

En 2021, Intelcia a racheté 100% du groupe espagnol Unisono, une multinationale de référence dans le management de la relation client et la transformation digitale. Unisono compte 9.000 collaborateurs répartis sur 16 sites en Espagne, en Colombie, au Chili et en Ecosse.

Avec l'acquisition de Unisono, Intelcia a étendu son footprint international avec de nouvelles capacités onshore, nearshore et offshore multilingues pour adresser le marché hispanophone.

Cette opération s'inscrit dans le cadre de la stratégie 2020-2025 d'Intelcia et vient répondre à l'enjeu stratégique de diversification à la fois géographique et métier du Groupe. C'est dans le cadre de la même stratégie qu'Intelcia a officiellement inauguré son premier site jamaïcain a Kingston, en présence du Ministre de l'Investissement et du Commerce de la Jamaïque et le Ministre d'Etat auprès du Ministère de l'Industrie, de l'investissement et du Commerce de la Jamaïque, ainsi que Karim Bernoussi, co-fondateur & PDG, et Mohamed Slimani PDG région US.



“



***A l'instar des implantations stratégiques réalisées dans d'autres régions, le lancement d'Intelcia en Jamaïque est motivé par une logique d'investissements responsables, créateurs d'emplois et de valeur ajoutée pour tout son écosystème”***

**Mohamed Slimani**, Chief Commercial & Marketing Officer

# Plusieurs récompenses témoignent de notre réussite

**PLATINUM**  
CONTACT CENTER AWARDS

Best IT project  
PLATINUM AWARDS 2022

**DEC** Asociación para el  
Desarrollo de la  
Experiencia de Cliente

Best Innovative Project  
DEC



Service Client de l'année:  
Solutions communicantes pour  
les particuliers  
ESCCA AWARDS

**The Silicon Review**

50 most admired companies  
of 2022 - ITS  
SILICON REVIEW



Membre fondateur de l'African  
Business Leaders Coalition  
NATIONS UNIES

## MOMENTS FORTS & DISTINCTIONS



Silver - Internal Transformation  
CXAWARDS2022



Best Technology  
Innovation for MyToDo  
CONTACT CENTER WORLD AWARDS

Best Outbound Campaign  
CONTACT CENTER WORLD AWARDS

Best Improvement  
CONTACT CENTER WORLD AWARDS



Supplier with the Best Telephone  
Relationship  
PREMIOS EXCELENCIA 2022

Most Recommended Supplier  
PREMIOS EXCELENCIA 2022

Innovation in Agent Support  
as part of the Transformation  
and Digitalization Plan  
PREMIOS EXCELENCIA 2022

Supplier with the Best Digital  
Relationship  
PREMIOS EXCELENCIA 2022



Most Innovative CEO  
GLOBAL BUSINESS AWARDS

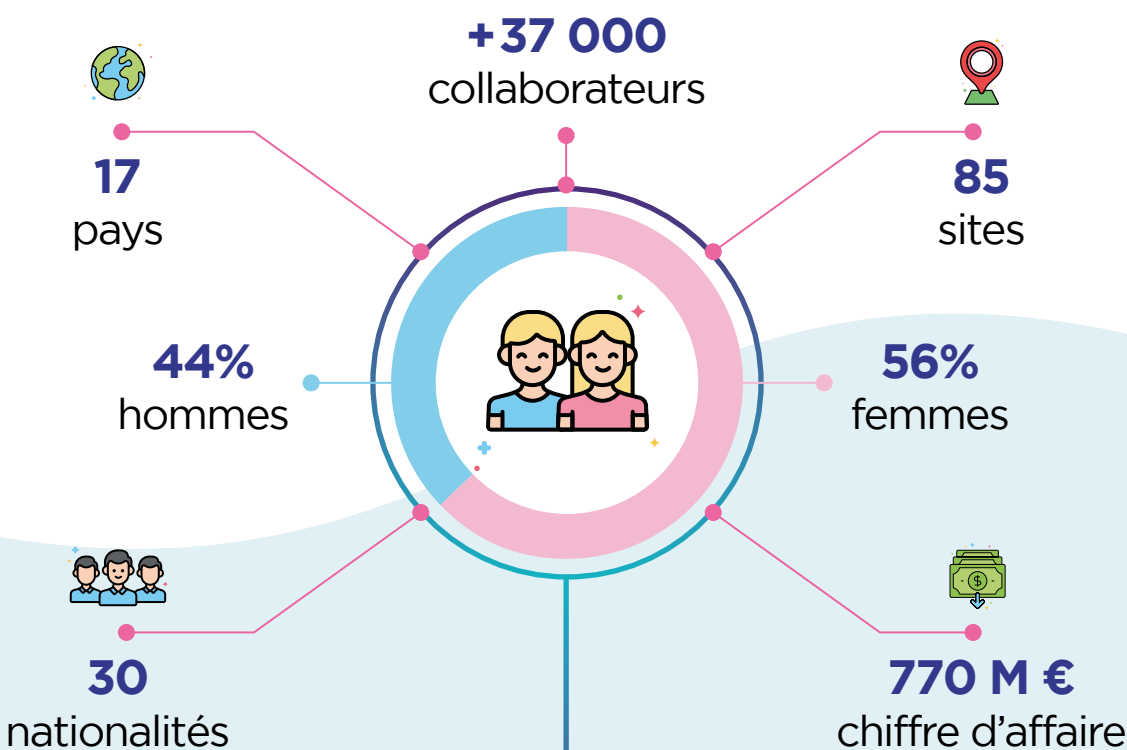


# CROISSANCE & AMBITIONS

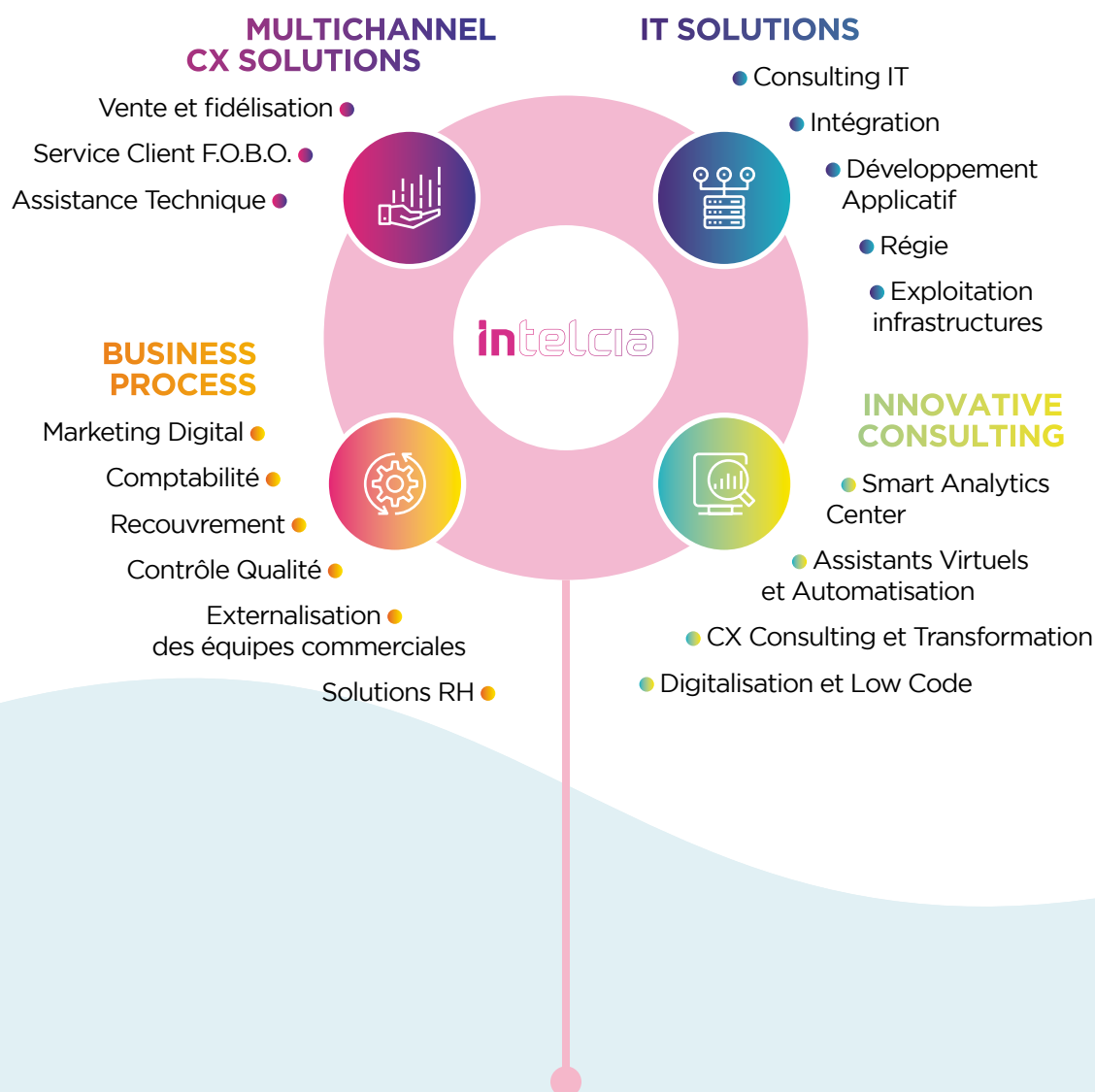
# Notre empreinte globale



En 2022 :



# Des solutions pour répondre à des besoins en évolution



# +220 clients nous ont fait confiance

**DES CLIENTS  
DE TOUTES TAILLES, DANS  
DIFFÉRENTES INDUSTRIES ET MARCHÉS :**

IT - RETAIL - E.COMMERCE - SERVICES & ENERGIE  
- BANQUE & ASSURANCE - SECTEUR PUBLIC -  
TELCOM - MEDIA ...



**90%**

Taux de rétention  
de nos clients



# L'ESSENCE DE **NOTRE RSE**



# Notre raison d'être

La responsabilité sociale et environnementale est depuis le début ancrée dans l'identité d'Intelcia. Autant que la performance et la profitabilité, l'équilibre de nos collaborateurs, le partage de la valeur ajoutée, la protection de l'environnement sont au cœur de notre stratégie d'entreprise. Nos engagements se structurent autour de plusieurs axes et visent à relever les défis suivants:

Être aligné avec notre identité, nos valeurs et la mission de notre entreprise.

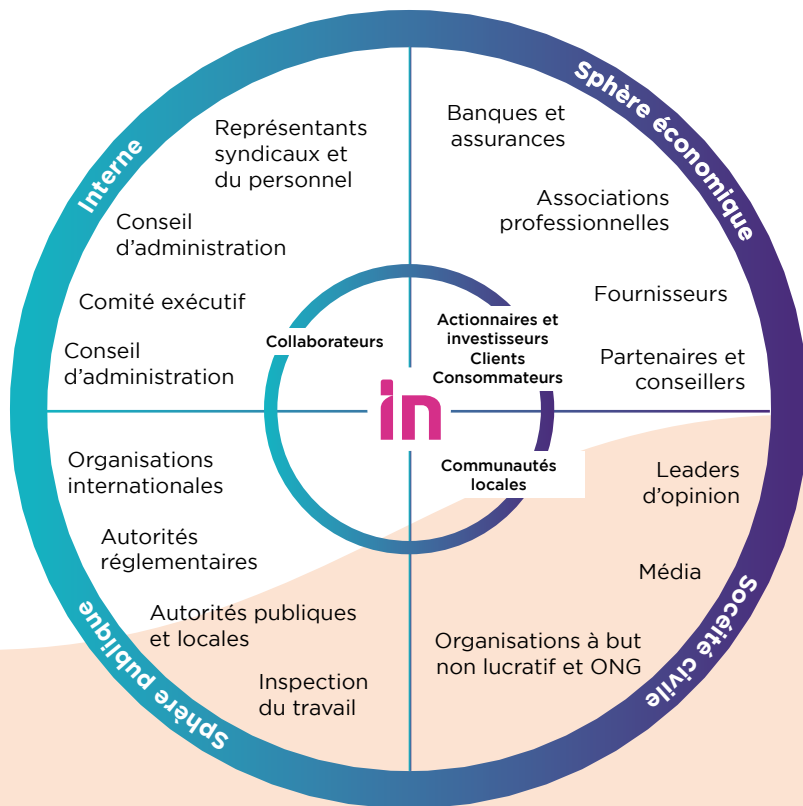
Avoir un impact positif sur nos communautés et nos fournisseurs, et entretenir des relations saines avec l'ensemble de nos parties prenantes.

Servir nos enjeux business en nous alignant avec les attentes des clients et d'investisseurs best in class.

Nourrir de sens notre marque employeur et nous rendre attractifs pour attirer les talents.

Être conforme aux lois et réglementations.

Alimenter positivement notre notoriété et notre réputation.

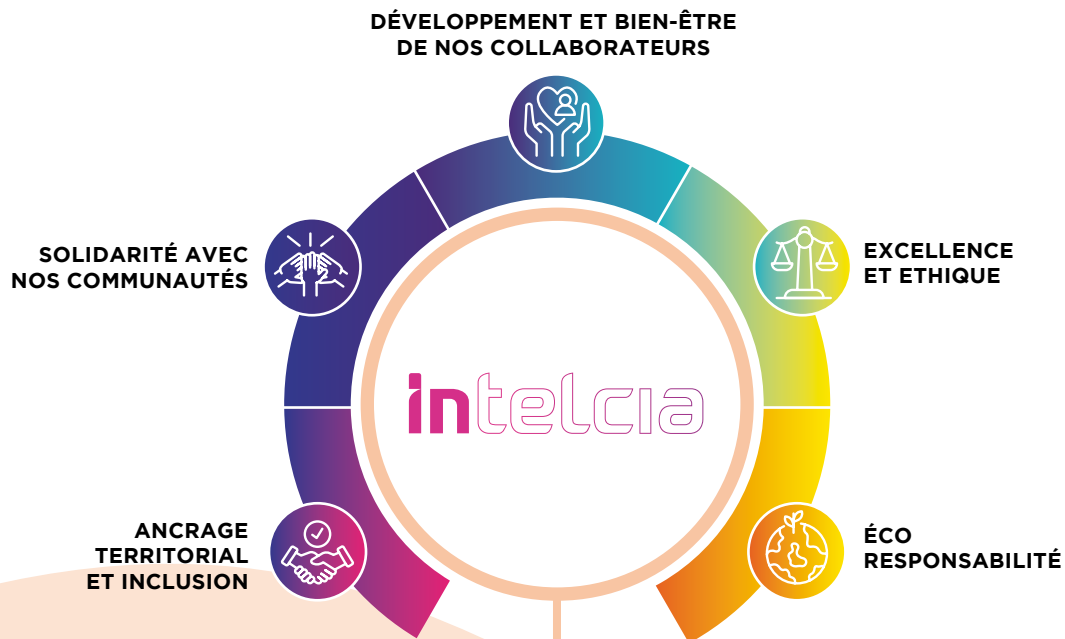


# 5 piliers, de multiples enjeux

Présente dans 17 pays, Intelcia fait indistinctement le pari de combiner la réalisation de prestations d'excellence avec un engagement sincère dans les principes du développement durable. Acteur socialement responsable depuis ses débuts, Intelcia a structuré sa politique de responsabilité sociale, sociétale et environnementale, pour s'assurer que son développement, quel que soit le pays, soit accompagné d'impact.

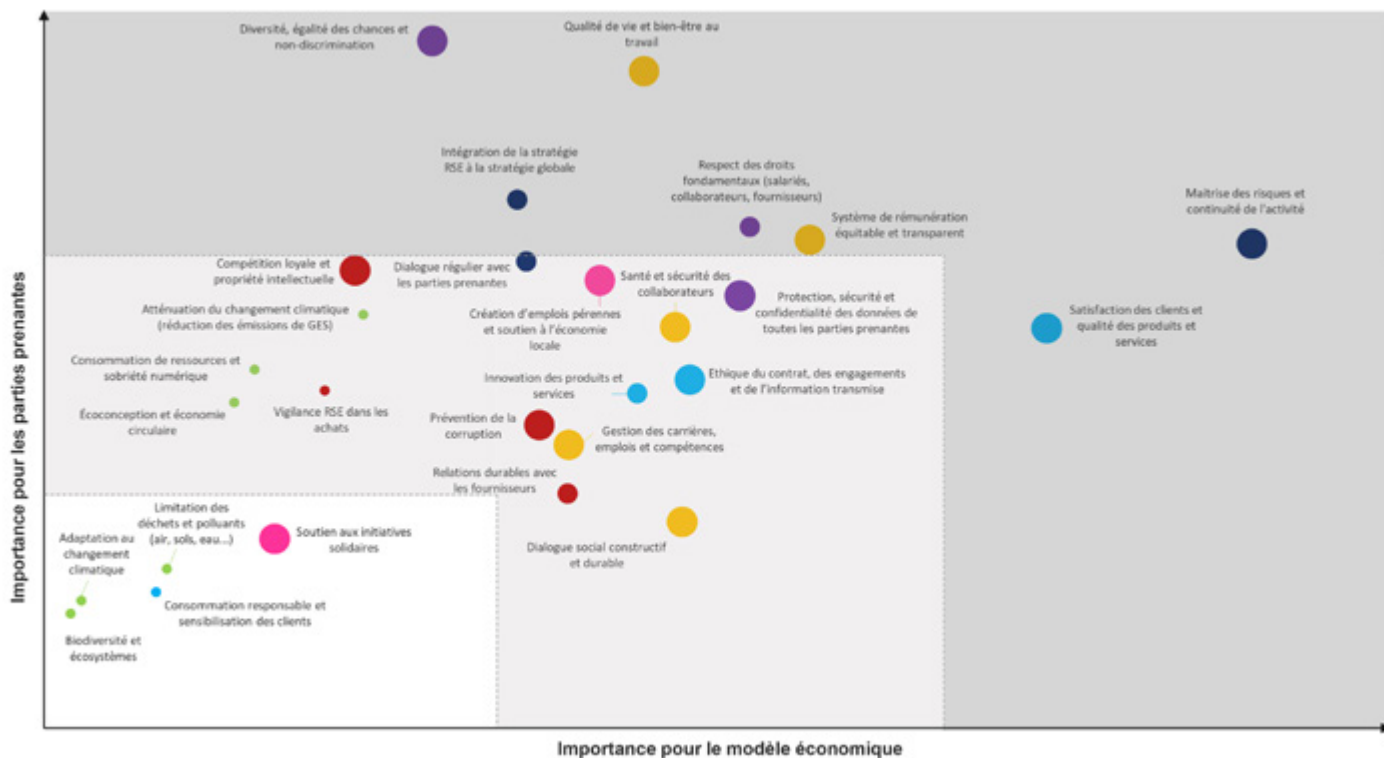
Cette nouvelle politique RSE, tenant compte des standards les plus élevés, construite en consultation avec nos parties prenantes et alignée avec nos valeurs, s'articule autour de cinq piliers forts. Elle fait écho aussi à 9 des Objectifs du Développement Durable définis par les Nations Unies.

Depuis 2019, nous nous efforçons de la déployer équitablement dans tous les sites où nous opérons. Notre objectif : une harmonie des pratiques et une uniformité de nos engagements, où que nous soyons.



# Notre matrice de matérialité

La consultation de nos parties prenantes que l'exercice de la matérialité a requis a été riche en enseignements, et nous a permis à la fois de conforter certains engagements mais aussi de réajuster nos priorités en réponse aux remontées.



## THÉMATIQUES

-  Gouvernance responsable et performance économique durable
-  Droits de la personne
-  Relations et conditions de travail responsables

-  Éthique des affaires et loyauté des pratiques
-  Intérêts des clients
-  Ancrage territorial et intérêt général
-  Protection de l'environnement

## NIVEAU DE MAÎTRISE

-  Avancé
-  Intermédiaire
-  Faible

# Les valeurs qui nous définissent



*Les cinq piliers de la politique de Responsabilité Sociale et Environnementale d'Intelcia traduisent notre engagement envers l'ensemble de nos parties prenantes. L'humain y est au centre, que cela concerne nos collaborateurs, nos communautés ou nos territoires. Nous investissons ainsi dans le développement et le bien-être de nos talents, pour qui nous nous efforçons d'être un accélérateur de carrière. L'inclusion et la diversité sont des maîtres mots et, en plus d'avoir des équipes plurielles, nous offrons une chance d'emploi à des franges généralement exclues, et intégrons le handicap chaque fois que possible.*

*A travers notre activité aussi, nous créons des emplois durables et, comme nous sommes une histoire d'entrepreneurs, nous soutenons au sein de nos territoires de jeunes entreprises notamment sociales, afin qu'elles puissent à leur tour avoir un impact positif.*

*Cette action au sein des territoires concerne aussi nos communautés, dont nous supportons les populations fragiles ainsi que les causes incontournables, comme le sont l'éducation et la santé. Sur toute notre chaîne de valeur, l'excellence et l'éthique sont omniprésentes, que ce soit au niveau de nos collaborateurs, des affaires, ou quand il s'agit de la protection des données de nos clients.*

*Enfin, notre responsabilité se décline aussi au niveau de l'environnement où nous limitons nos impacts, initions des projets responsables, et œuvrons pour des actions volontaristes positives. C'est ainsi que nous fédérons nos parties prenantes autour des valeurs que nous incarnons :*

**«We Dream, We Care, We Do».**



**Nadia BENBAHTANE**

Directrice Marque &  
Engagement Groupe



# Les indicateurs clés 2022

Nos indicateurs portent pour cette édition de notre Rapport RSE principalement sur le périmètre de notre région francophone. Cette région se compose de nos zones d'activités les plus anciennes et compte pour une majeure partie de nos collaborateurs et de nos opérations.

Dès l'année prochaine, nos régions les plus récentes seront ajoutées, à mesure qu'elles seront intégrées dans le déploiement de notre stratégie RSE groupe.



## GOVERNANCE\*

- Comité Exécutif : **6** femmes et **5** hommes.
- Comité de Direction restreint : **42%** de femmes.
- Comité de Direction élargi : **35%** de femmes.

\*Groupe



## COLLABORATEURS

- 56%** femmes et **44%** d'hommes.
- 58%** de femmes parmi les nouvelles embauches.
- 44,4%** des promotions faites à des femmes.
- 48%** femmes cadres et **52%** d'hommes.
- En France (2022) : Index Égalité **96/100**.
- 93%** contrats CDI.
- 120%** ayant suivi au moins une formation.
- Moyenne de **61,5** heures de formation.



## EXCELLENCE & ETHIQUE

- 78%** de clients satisfaits (enquête 2021).
- 4.4%** poids moyen de la RSE dans les achats.
- 16%** de collaborateurs formés à la cybersécurité.
- 19%** collaborateurs formés à l'éthique.



## TERRITOIRES & SOLIDARITÉ

- 24%** de personnes dites éloignées de l'emploi embauchées.
- ~50** projets associatifs soutenus.
- > 1000** collaborateurs impliqués dans nos actions.
- 3** start-up accompagnées.



## ECO RESPONSABILITÉ

- 746** KWH / collaborateur.
- 11,25** litres de carburant / collaborateur.
- 0,36** t.éq CO2 / collaborateur (scope 1 et 2).
- 5,85** m<sup>3</sup> d'eau / collaborateur.
- 13** projets associatifs soutenus.





# DÉVELOPPER NOS TALENTS

# Culture « People focused »

Nos collaborateurs sont au cœur de notre engagement de devenir « a good place to work ». C'est grâce à la détermination de ses 37.000 talents dans 17 pays qu'Intelcia est, aujourd'hui, une force qui compte dans son secteur. Nous respectons et encourageons nos collaborateurs. Nous valorisons leurs potentiels en leur offrant autonomie et possibilité d'innover. Notre politique à leur égard s'articule autour de 3 principes clés:

Un management par les valeurs et un encadrement de proximité

Un important investissement dans la formation, et une gestion de carrière équitable

Un cadre de travail conçu pour le bien-être des collaborateurs, et une importante dynamique d'animation de la vie d'entreprise.

## Une culture résolument humaine

### Une culture, un ADN

- Programme Culture de Marque
- Modèle de Leadership

### Transparence & Communication

- Café matin, VOC
- Townhall
- QMM, CMM

### Des outils de communication interne riche & innovant

- Radio interne
- Magazine Lifestyle
- Blog Feel Good
- Intranet
- Newsletters



### Des outils pour faciliter l'expérience collaborateur

- Services RH
- Performance
- Planification
- Formation
- Transportation
- Evaluation de la qualité et feed-back

### Vie d'entreprise & animations

- L'aventure Best'In
- Challenges
- Journée à thématique

### Programme de diffusion de la culture client au sein des opérations

- Définition de la culture du service client en fonction de la marque
- Image de marque du client
- Plans de communication sur mesure (Identification & Cohésion)

# Welcom'IN : Prise en charge à l'embauche

Lorsqu'un nouveau collaborateur rejoint l'entreprise, il est important qu'il se sente accueilli et à l'aise dès le début. C'est pourquoi le parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs **«On Job Training»**, a été complètement repensé pour leur offrir la meilleure expérience possible. Ce nouveau parcours a pour objectif de permettre aux nouvelles recrues de comprendre rapidement leur métier ainsi que les enjeux de leur mission. L'objectif est aussi qu'ils identifient facilement les personnes clés avec qui ils pourront travailler au sein de l'entreprise. Pour les aider à être plus autonomes, nous avons également mis en place l'intranet **«MyIntelcia»**. Cette plateforme leur permet d'accéder à une multitude d'informations sur le fonctionnement de l'entreprise, son actualité et ses avantages sociaux. Le dispositif d'onboarding est complété par un livret d'accueil et un processus de parrainage pour faciliter les premiers pas des nouvelles recrues au sein de l'entreprise. En outre, pour garantir le bien vivre ensemble au sein des équipes, toute personne nouvellement arrivée dans l'entreprise est initiée aux valeurs fondamentales de l'entreprise : **«We Dream, We Care, We Do»**.

**18044**

de collaborateurs à fin 2022

**90%**

sont en CDI

**21,4%**

ont moins de 25 ans et  
3.3% ont plus de 50 ans

**7361**

de nouveaux  
collaborateurs,  
à 96,5% recrutés  
en CDI

**~58%**

des nouvelles  
embauches sont  
des femmes





# Accompagner la montée en compétences des collaborateurs

## Deux entités de formation internes sont au service des collaborateurs :

- Intelcia Academy pour les conseillers clients
- Intelcia University pour les managers.

Elles assurent le déploiement des formations et consolident l'ensemble des processus et données sur la formation dans les outils MyTraining et MyLearning. En plus du recours à des prestataires externes, ces entités assurent les formations, de leur ingénierie à leur déploiement et procèdent également au suivi. Les plans de formation destinés aux conseillers clients sont définis avec les clients donneurs d'ordres et comprennent une formation initiale et une formation continue interne ou externe.

Côté managers, un catalogue est mis à disposition pour les former, qu'ils soient chefs d'équipe ou directeurs. En 2022, 120% de collaborateurs ont suivi au moins une formation initiale ou continue, pour une moyenne de plus de 61,5 heures de formation par personne.

“  
**Chez Intelcia, un collaborateur fait plus que produire : il monte également en compétences. Car à l'école de l'excellence, nul n'est exclu**  
”



# Développer nos talents

Plus que de la gestion de carrière usuelle, nous nous employons à révéler et nourrir les talents qui travaillent avec nous. Outre la formation qui est centrale en la matière, Intelcia a créé une direction **Talent Management**. Elle travaille sur le modèle de management, l'évaluation et la promotion, ou encore la digitalisation des services internes comme la mobilité interne, entre autres. L'objectif : que chacun se sente encadré, épaulé, inspiré, pour donner le meilleur de lui-même. Ainsi, depuis janvier 2021, **le projet Convergence** permet de renforcer le rôle de coaching des chefs d'équipe qui leur permet d'assurer les fonctions de coachs. **L'Assessment Center** assure pour sa part la sélection des candidats aux promotions sur la base des compétences. Pour la population des coachs en particulier, l'assessment center effectue un travail d'identification pour un passage potentiel au statut de chef d'équipe. C'est d'ailleurs une particularité de l'entreprise que de favoriser la promotion interne.

Chez Intelcia, la mobilité et la promotion interne constituent un levier important. Aussi, depuis 2020, Intelcia s'appuie sur **l'outil MyEval** pour tracer les évaluations annuelles intégrant l'obligation de réaliser l'entretien professionnel, et réalise également des Talents Reviews pour la promotion interne du management et du middle management, de même que les agents depuis cette année. Lors de la rencontre annuelle appelée la « **Journée Middle Management** », des ateliers sur le rôle du manager sont organisés afin de discuter du management, qui est une fonction d'encadrement clé. C'est d'ailleurs dans le cadre des Talent Reviews qu'un nouveau leadership modèle a été présenté et utilisé, fondé sur 8 compétences dont la compétence « Agir avec bienveillance et équité ».

**95%**  
de personnes ayant eu un  
entretien d'évaluation annuel

dont

**93%**  
pour les fonctions dites  
de production

Moyenne de  
**2.5%**  
de promotion en CDI

dont

**44,4%**  
à des femmes

Tous les deux ans, Intelcia  
réalise une enquête de  
satisfaction au niveau de tous  
les pays du groupe 'TELL US'.

**68%**  
satisfaction  
des collaborateurs  
en 2022.

# Célébration de la diversité

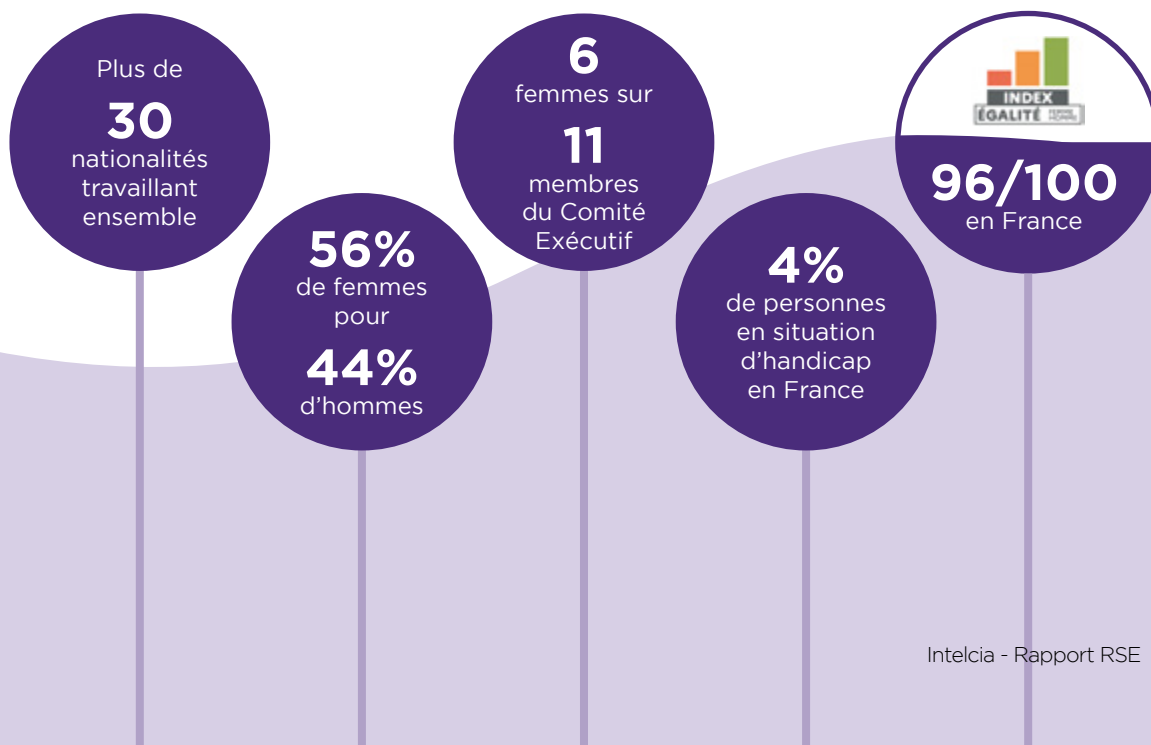
Nous accordons une importance fondamentale au respect des personnes, ce qui est reflété dans nos valeurs et engagements. Nous sommes fiers d'être signataires de la Charte de la Diversité en France et du Global Compact des Nations Unies. De plus, nous avons publié des documents internes pour témoigner de notre engagement en faveur des droits de l'homme et de l'éthique professionnelle. Nous nous engageons à garantir l'égalité et à prévenir toutes formes de discrimination au sein de notre entreprise multiculturelle, où plus de 30 nationalités collaborent chaque jour dans les 17 pays où nous sommes présents.



United Nations  
Global Compact



Notre culture d'entreprise repose sur un traitement égalitaire, équitable et digne, indépendamment de tout facteur de différenciation. Que vous soyez un stagiaire ou un directeur, un homme ou une femme, nous vous traiterons avec respect et équité, sans distinction aucune de l'apparence, de l'ethnie, de l'âge, de l'état physique ou du parcours académique. Nous croyons en la méritocratie, ce qui signifie que la compétence est la seule chose qui compte dans notre processus d'embauche et de développement de carrière.



## DÉVELOPPER NOS TALENTS

Notre entreprise prône la diversité, en particulier en ce qui concerne l'égalité des genres. En effet, plus de **la moitié de nos employés sont des femmes**, et elles occupent également une proportion significative de postes de direction. Presque la moitié des cadres sont des femmes, et elles représentent la majorité des nouvelles embauches ainsi que des promotions. De plus, plus de 40% de notre comité de direction est composé de femmes, et **6 femmes sur 11 membres sont membres du comité exécutif**.

Cette diversité n'est pas seulement une belle intention, mais elle est également mise en pratique dans tous les aspects de notre entreprise. Nous sensibilisons tous nos employés à la question de l'égalité des genres, en particulier nos responsables des ressources humaines et nos managers. Nous avons également traduit ces valeurs en accords sociaux concrets, tels que la mise en place d'une Commission d'égalité et la signature d'un Accord d'Égalité professionnelle et de Qualité de Vie au Travail.

“  
**Notre engagement: favoriser la parité dans la gouvernance d'Intelcia, promouvoir l'empowerment de nos collaboratrices et renforcer les activités d'autonomisation des femmes**  
”



**Karim Bernoussi**  
CEO and co-founder  
Intelcia

### **Pour une meilleure intégration des personnes en situation de handicap en France**

Nous nous engageons également à garantir l'intégration des travailleurs en situation de handicap. Nous avons nommé une Référente Handicap et des Relais Handicap sur chaque site en France pour garantir l'intégration des travailleurs en situation de handicap. Nous avons également mis en place des aménagements physiques dans tous nos pays pour les travailleurs en situation de handicap, en particulier pour les travailleurs atteints de handicaps moteurs. Lors de leur visite médicale, nous prescrivons des aménagements nécessaires en fonction des besoins individuels des travailleurs en situation de handicap, tels que l'ergonomie de la position de travail, l'attention de l'encadrement, les pauses supplémentaires et les horaires et les shifts aménagés. De plus, nous offrons une surveillance médicale renforcée pour les travailleurs en situation de handicap. Nous continuerons à travailler dur pour garantir un environnement de travail inclusif et respectueux pour tous.

## DÉVELOPPER NOS TALENTS



En plus de cela, nous avons organisé des événements spéciaux pour sensibiliser nos collaborateurs et une audience externe à l'importance de l'égalité des genres. Par exemple, nous avons organisé une série de Talks avec des étudiantes de la Fondation Marocaine de l'Etudiant à l'occasion de la Journée Mondiale des Droits de la Femme.

Nous avons également participé à l'initiative Morocco For Diversity en annonçant publiquement notre engagement en matière de diversité, et nous avons soutenu la campagne Moussawat de l'association We4She. Cette dernière vise à lutter contre les stéréotypes et les préjugés que les femmes rencontrent en entreprise.

Cette campagne se compose de trois capsules qui abordent les congés de maternité, la peur et l'angoisse liées à l'évolution de carrière, ainsi que les résistances à voir des femmes occuper des postes de responsabilité

# Un dialogue interne riche

La communication est primordiale pour maintenir un climat de travail serein. Les partenaires sociaux sont régulièrement consultés et écoutés à travers leurs représentants élus, afin de prendre en compte leurs attentes et de maintenir un dialogue ouvert et constructif. Dans plusieurs pays, au Maroc, en France, au Cameroun, en Côte d'Ivoire ou à Madagascar, **100% des sites disposent de délégués du personnel** qui ont tous les moyens nécessaires pour mener à bien leur mission, tels que des bureaux, des tableaux d'affichage et des adresses e-mail dédiées. Des accords nationaux ou équivalents sont signés pour garantir que les délégués du personnel puissent mener leur mission dans de bonnes conditions, conformément à la législation en vigueur dans chaque pays. Chez Intelcia, le dialogue social est une priorité pour l'entreprise.

**C'est le cas aussi du dialogue interne.** Des instances et des programmes sont mis en place pour renforcer la transparence et la proximité avec le top management, et encourager les collaborateurs à remonter des informations. Les Townhalls meetings, qui ont lieu trimestriellement, sont l'occasion pour le Comité de Direction de communiquer avec tous les collaborateurs d'une région et de partager avec eux les avancées, les changements, les résultats et les objectifs de l'entreprise. D'autres instances, comme les réunions trimestrielles avec le management appelées Let's Meet, existent également pour renforcer le dialogue interne. Pour nous, le maintien du dialogue est donc une valeur essentielle pour garantir un environnement de travail propice à la collaboration et à la réussite de l'entreprise.

“  
**Le collège de délégués est bien plus qu'une simple entité consultative. Il s'agit d'un véritable moteur de progrès et de réussite collective. Nous sommes passionnés, impliqués et responsables, et nous avons un rôle clé dans la vie de l'entreprise. Chaque mois, nous nous réunissons avec la direction pour aborder tous les sujets, sans aucune retenue et en toute transparence. Nous sommes proactifs et nous anticipons les défis à venir. Nous suivons les évolutions et partageons notre avis éclairé.**  
”

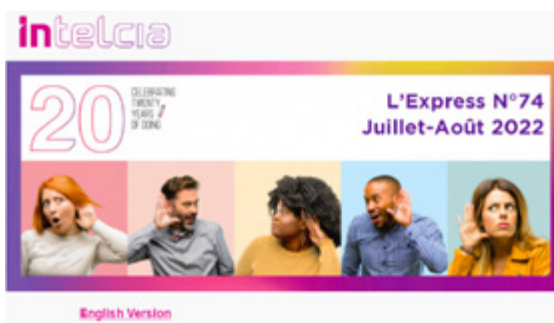


**Abdessamad ANNOUN**

Responsable Pédagogique  
Expérience Client & Délégué  
du personnel - Maroc

# Construire une entreprise où il fait bon travailler

L'enjeu du bien-être au travail est crucial dans le secteur d'activité d'Intelcia. Nous nous efforçons de rendre agréable et stimulant le quotidien de nos collaborateurs au travail. La diffusion de l'information constitue la base de cet édifice. Nous avons mis en place différentes applications d'échange sur l'Intranet (ChatRH, MySuggestions, Help'In) qui jouent différents rôles, tout comme les FAQ ou encore le conseil rapide auprès des responsables des Ressources Humaines. Chaque semaine, un mailing interne, le «**Breaking news**», diffuse les informations récentes de tout le groupe : distinctions, mobilité, ouvertures de sites, recrutements, ainsi que des liens vers des vidéos inspirantes et une citation ayant le même objectif. Quant à la newsletter mensuelle «**L'Express**», elle vise à diffuser les informations clés des différents sites et pays.



Enfin, dernière arrivée : **InRadio**. Depuis 2021, elle informe, donne la parole, crée des interactions et inspire nos collaborateurs

- en plus de diffuser de la musique. A terme, l'objectif est que chaque pays dispose d'une programmation spécifique dont des émissions de différentes thématiques.

A travers les animations que nous mettons en place, notre objectif n'est pas seulement de créer un espace convivial pour nos collaborateurs, mais aussi et surtout de leur offrir des opportunités de créer de véritables liens. Nous avons ainsi étoffé les programmes d'animation au sein de nos sites, tels que :

- ▀ **Mardi et vendredi 'IN** : animations sur les sites autour de thèmes différents, célébration des occasions spéciales ;
- ▀ **Anniversaires du mois** : célébration des anniversaires de collaborateurs tirés au sort; Halloween ou la Saint Valentin, fêtes religieuses, des journées ethniques, tombola, challenges, ...
- ▀ **Cafés matins**

La création de liens concerne également le top management d'autant plus qu'il s'enrichit avec les ouvertures de nouveaux sites et les acquisitions. Ainsi, dans le cadre du programme Discover Together les cadres dirigeants réalisent entre autres des sorties hors des sentiers battus (aciérie, randonnée ornithologique, lieux historiques, etc.) afin de souder les liens au sein du Comité de Direction.



# Zoom sur IN THE MOVE : le bien-être et le sport pour nous fédérer

Nous sommes fiers de nous rassembler autour des valeurs du sport, qui sont chères à notre population majoritairement jeune et dynamique. Nous croyons que le bien-être est la clé pour un corps sain, un moral positif, et une vie épanouissante. C'est ainsi qu'est né notre concept In The Move, une plateforme digitale dédiée à la promotion du sport et du bien-être, offrant des cours en ligne, des ateliers thématiques, une newsletter, et bien plus encore.

En juin 2022, nous avons organisé une semaine du bien-être sur tous nos sites Intelcia en proposant des ateliers, des webinaires, des contenus, et des cours de sport pour promouvoir un mode de vie sain et équilibré. Mais In The Move ne s'arrête pas là. Nous offrons à nos collaborateurs des astuces et conseils tout au long de l'année autour de 4 dimensions : Get Active, Eat Healthy, Be Mindful, et Take Action.

Notre engagement en faveur du sport va bien plus loin. Nous organisons des tournois de foot, des team-buildings sportifs, des courses, des challenges sportifs sur site, et bien plus encore. Nos collaborateurs ont ainsi pu profiter d'une année haute en couleurs sur le plan sportif, participant à des compétitions telles que Sahraouia, Iron Man, Pedal Cycling Club, et bien d'autres encore.





## DÉVELOPPER NOS TALENTS



Nous sommes donc extrêmement honorés d'avoir reçu l'Award de l'Entreprise Sportive de l'Année, décerné par la Fédération Marocaine des Professionnels du Sport dans le cadre des MOROCCO SPORTS AWARDS. Cela démontre que notre engagement en faveur du sport est reconnu et apprécié, et nous sommes impatients de continuer à promouvoir un mode de vie sain et actif pour tous nos collaborateurs.



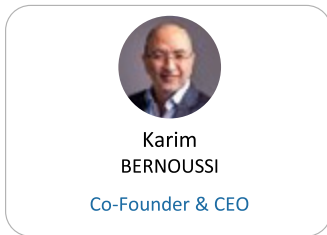


# L'EXCELLENCE ET L'ÉTHIQUE COMME MOTEURS

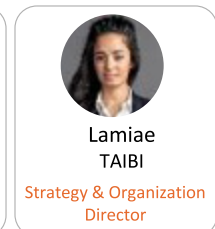
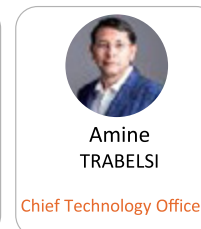
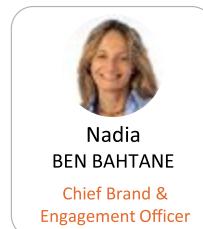
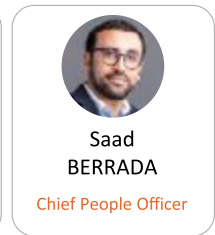
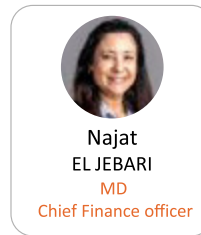
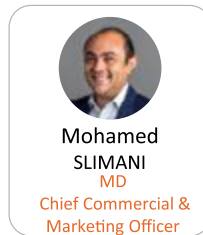
# Une équipe dirigeante plurielle

La force d'Intelcia, c'est aussi son équipe dirigeante. Pluralité, cohésion et diversité sont les qualificatifs qui la définissent. Un autre facteur de développement de notre Groupe, est de nourrir une relation équilibrée et fructueuse avec son actionnaire, le Groupe Altice. La RSE est un sujet traité au niveau des instances de gouvernance, notamment au sein du Comité Exécutif qui réunit l'équipe corporative, et au sein duquel les orientations sont données, ainsi que la validation de nouveaux chantiers stratégiques clés. Les membres du Comité Exécutif.

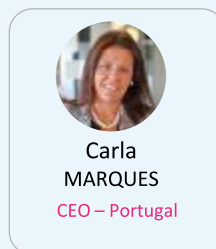
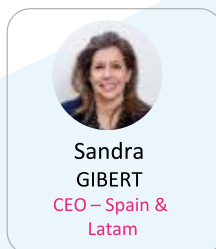
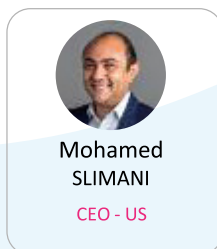
## EXECUTIVE LEADERS & SHAREHOLDERS



## CORPORATE GLOBAL SUPPORT DIRECTORS



## REGION CEO'S



# Garantir l'éthique des affaires

L'éthique est au cœur de la réputation d'Intelcia. Le Groupe s'assure que ses valeurs et sa culture sont enracinées dans son noyau et qu'elles imprègnent ses départements, ses opérations et toutes ses relations internes et externes. Afin d'inscrire cet écosystème en accord avec ses valeurs et ses engagements, nous avons élaboré un **Code d'Éthique**, diffusé depuis plus d'un an auprès de toutes nos parties prenantes.

Ce document détaille nos engagements et nos attentes envers nos parties prenantes, et sert de guide éthique pour nos collaborateurs et toute autre personne ou entité en relation avec Intelcia. Il cadre la déontologie des affaires, des collaborateurs, la conduite vis-à-vis des fournisseurs ou encore envers nos communautés riveraines. Il vient en complément aux lois et règlements applicables au niveau local et international, ainsi qu'au règlement interne d'Intelcia.

En complément au Code, l'éthique dans le travail et envers les Hommes est reprise par notre **Engagement en matière des Droits de l'Homme**. Ce document, qui insiste sur le respect des lois du travail et celui des droits humains, est traduit dans nos procédures internes et nos dispositifs que ce soit en matière de recrutement, de conditions de travail, d'équité et de méritocratie dans la gestion de carrière.

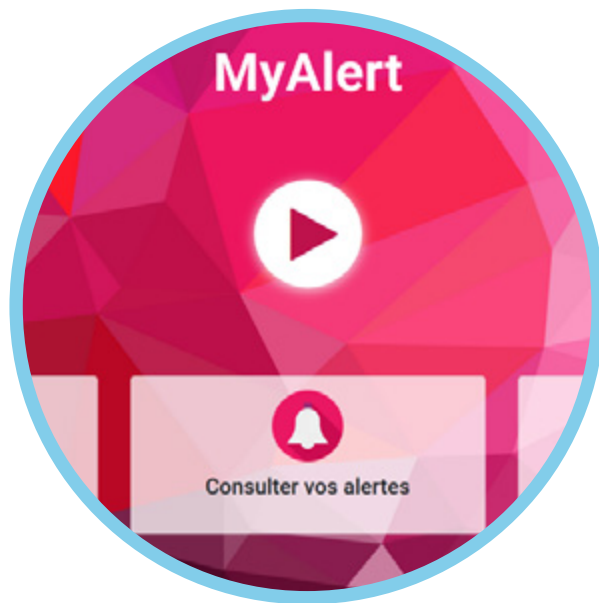
Quant à l'éthique des affaires, elle est adressée tout d'abord à travers le volet juridique. Notre connaissance et conformité aux lois constitue un cadre pour nos activités et amélioration de nos pratiques dans chacun de nos pays d'implantation. Il s'agit par exemple de la loi la loi 46-19 de lutte contre la corruption au Maroc, la loi Sapin II en France, la loi sur le Whistleblowing en Europe, la UK Bribery Act en Angleterre, entre autres.



## L'EXCELLENCE ET L'ÉTHIQUE COMME MOTEURS

Pour sensibiliser l'ensemble des collaborateurs sur la politique d'éthique et ancrer ces règles dans leur pratique au quotidien, nous avons élaboré une palette de formations sur la non-discrimination, le non-harcèlement et la lutte contre la corruption. Le premier module d'e-learning a été lancé en septembre 2022 et porte sur la politique d'éthique d'Intelcia en général. Il sera déployé progressivement dans l'ensemble des pays d'activité.

Outre les formations, un dispositif d'alerte est en place depuis une décennie pour signaler les cas soupçonnés ou avérés de dérives en matière d'éthique. Les collaborateurs peuvent signaler aussi bien les conduites ou situations contraires à la loi et à l'intérêt général ou au code d'éthique sur la plateforme MyAlert. Quelle que soit leur origine, ces alertes sont traitées, avec diligence et dans le respect des principes de confidentialité, par la Direction Générale Groupe.



**16%**  
de collaborateurs  
formés à la  
cybersécurité  
(en 3 mois)

**19%**  
collaborateurs  
formés à l'éthique  
(en 3 mois)

**MyLearning**  
in Intelcia

# Les principes fondamentaux dans les achats

En 2021, Intelcia a créé une nouvelle Direction des Achats Groupe qui a mis en place un nouveau schéma directeur des achats, une politique d'achats et une nouvelle organisation et procédures. De plus, Intelcia est certifiée ISO 9001, ce qui signifie qu'elle suit les principes de bonne gestion et d'éthique dans ses procédures d'achats. Elle veille à la mise en concurrence via des consultations ou des appels d'offres, à la transparence, à la confidentialité, à l'équité dans l'évaluation et à la contractualisation systématique à travers sa bibliothèque de modèles et de clauses contractuels. Elle met également à la disposition de ses partenaires une interface web «Achat Intelcia Group» pour se faire référencer, déposer leurs documents et dialoguer en toute transparence.

Intelcia accompagne la croissance constante de son volume de transactions en produits et services, tout en ayant des engagements responsables. Elle dispose d'une **Charte déontologique des Achats**, d'une matrice d'évaluation des fournisseurs incluant des critères sociaux et environnementaux, ainsi que de Conditions Générales des Achats incluant des clauses de lutte contre la corruption et le travail dissimulé. Intelcia souhaite aller plus loin dans sa responsabilité en matière d'achats, en faisant emprunter à cette fonction névralgique de l'entreprise le chemin des achats responsables.

Plusieurs chantiers ont été lancés et les premiers résultats sont déjà visibles. Intelcia a intégré la contribution de ses achats à l'éco responsabilité dans sa **Charte d'Éco-responsabilité** publiée en 2021, mettant en relief le rôle et la responsabilité des achats à accompagner Intelcia vers une écoresponsabilité assumée. Des catalogues de produits responsables ont été mis en place en France, et les produits non-labellisés ont été remplacés par des substituts certifiés. Les fournitures de bureau, le mobilier et le papier font partie des produits concernés. Intelcia a également inscrit dans ses prérequis l'utilisation de produits de nettoyage certifiés pour leur respect de l'environnement dans plusieurs de ses pays.

Dans certains pays où l'accès aux labels écologiques est limité, des mesures alternatives sont mises en place pour préserver l'environnement. À Madagascar, par exemple, les appels d'offres exigent que les produits utilisés ne soient pas dangereux et aient le plus faible impact possible sur la nature.

De plus, Intelcia s'efforce de soutenir ses partenaires en leur offrant son expertise et en partageant ses connaissances. Par exemple, l'entreprise accompagne des fournisseurs de matériel informatique et de mobilier, tels que JLL et TRAREM, pour les aider à s'implanter plus largement sur le marché africain. Cette initiative vise à favoriser la durabilité et à encourager des pratiques plus respectueuses de l'environnement.

## Chiffres clés Région francophone

**4,4%**

Le poids des critères sociaux et environnementaux dans la matrice de décision des achats réalisés (2,2% en 2021)

**72%**

La part des contrats signés durant l'exercice avec une ou plusieurs clauses en lien avec la RSE (32% en 2021)

# Les ingrédients de l'excellence

## Qualité et conformité

La qualité du service que nous garantissons à nos clients est clé. C'est pourquoi nous travaillons avec nos partenaires pour offrir des solutions sur mesure afin de garantir des relations clients de qualité. Pour y parvenir, nous avons mis en place des pratiques de démarchage marketing respectueuses des clients. Avant de les contacter, nous analysons tous les scripts fournis par les donneurs d'ordres pour nous assurer que les protocoles conversationnels respectent les normes de démarchage commercial. Durant les entretiens, les Teams Leaders écoutent les conversations pour s'assurer que les informations transmises aux clients sont correctes et conformes aux protocoles convenus. Enfin, nos responsables de contrôle qualité écoutent les enregistrements pour s'assurer que les informations transmises sont précises et comprises par le consommateur final. En cas d'anomalies récurrentes, nous remontons le problème à nos partenaires pour qu'ils puissent réagir rapidement. Grâce à ce dispositif rigoureux, nous leur offrons un service de qualité exceptionnelle et une relation client de premier ordre.

Par ailleurs, tous nos conseillers sont formés dès leur intégration pour prévenir les pratiques frauduleuses et signent un document attestant du respect des droits des consommateurs.

Aux clients donneurs d'ordres, Intelcia offre une variété d'outils de suivi en temps réel pour mesurer la qualité des prestations fournies. Ces outils vont de l'identification des appels à la remontée des axes d'amélioration. Afin d'améliorer constamment leurs services, Intelcia a mis en place un processus innovant où les données clients sont automatiquement disponibles lors du traitement des contacts clients. Cette approche favorise l'autonomie et la réactivité de leurs équipes tout en améliorant l'expérience des clients.

En plus des réunions régulières, Intelcia fournit un rapport automatisé à ses clients pour compléter les échanges et faciliter la compréhension de leurs besoins. De plus, tout au long du processus de production du service, un département Conformité est chargé d'identifier, d'évaluer et de contrôler les risques de non-conformité. En cas de situation critique, une centrale d'alerte est prévue.



***Nous avons des retours  
extrêmement positifs  
de la part des clients.  
Nos valeurs humaines  
ressortent naturellement,  
ce qui participe à un  
bon taux de conversion  
commerciale***

**Mohamed Slimani**, Chief Commercial & Marketing Officer

**78,2%**

Taux de satisfaction  
des clients

\*enquête réalisée en  
janvier 2021 pour l'année  
2020

## L'EXCELLENCE ET L'ÉTHIQUE COMME MOTEURS

### Garantir la continuité de l'activité

L'évaluation des risques liés à l'activité, comme à chaque contrat, fait partie de la démarche qualité d'Intelcia. Une équipe interne plurielle réalise cet exercice qui permet de se parer à toute éventualité. Ainsi, la qualité du service client va de pair avec l'assurance de la continuité d'activité. A cet effet, et depuis la crise sanitaire de la covid-19, Intelcia a actualisé son Plan de Continuité d'Activité, en mettant à jour les procédures et dispositifs à actionner en cas d'imprévus graves, afin que le service client soit le moins impacté. Le télétravail fait partie des nouvelles pratiques développées suite à cette revue. Offrant une flexibilité accrue pour les collaborateurs, le travail à distance a démontré ses avantages lorsque l'activité habituelle est interrompue par un incident majeur.

### La sécurité des données : un impératif

La garantie d'une bonne gestion et protection des données personnelles des clients est assurée par un dispositif unique :

- La nomination d'un Data Protection Officer (DPO) pour chaque région.
- L'intégration du DPO dans la gestion des contrats commerciaux dès l'appel d'offre, donnant lieu à des actions de Privacy By Design et des analyses d'impacts By Default
- La formation spécifique des encadrants et des équipes de support, combinée à la sensibilisation par des formations d'intégration et par des supports de communication interne
- Mise à jour régulière des politiques internes, registres et notifications de violation de données à caractère personnel liées à la RGPD (Europe), au CNDP (Maroc), au CDP (Sénégal) et leurs équivalents dans d'autres pays
- La mise en œuvre d'audits internes



La démarche d'Intelcia et sa mise en œuvre font l'objet d'une certification combinée ISO 9001 et ISO 18295-1. Ceci permet d'ancrer la démarche qualité et d'amélioration continue au cœur des services proposés par Intelcia. La certification ISO 27001 atteste quant à elle d'un haut niveau de protection des données.





# LA CRÉATION DE VALEUR PARTAGÉE

# Contribution au développement économique des territoires

Intelcia est une entreprise qui se distingue par sa présence dans près d'une vingtaine de pays à travers le monde, ce qui la pousse à mettre l'ancrage territorial au cœur de ses préoccupations. Cette stratégie permet au groupe de travailler en étroite collaboration avec les populations locales et de comprendre les réalités socioéconomiques de chaque territoire. De plus, cette démarche est en phase avec la raison d'être d'Intelcia, qui consiste à avoir un impact positif sur les communautés locales. Pour y parvenir, l'entreprise travaille en partenariat avec les acteurs locaux tels que les autorités locales, les associations, les coopératives, les start-ups et les entreprises sociales.

Ainsi, Intelcia soutient depuis deux ans différentes structures entrepreneuriales dans plusieurs pays à travers le monde, telles que Logidoo, Kezakoo et Moroccan Magic.

**Logidoo** est une plateforme logistique digitale sénégalaise qui connecte les pays africains. Intelcia a mis son expertise en matière de service client à la disposition de cette entreprise, en fournissant également des ressources dédiées au projet.

**Moroccan Magic** est une association qui professionnalise près d'une soixantaine de coopératives et d'artisans dans différentes régions du Maroc. En collaboration avec Intelcia, ces coopératives et artisans ont ouvert leur univers au monde du digital à travers la mise en place du site web marchand de Moroccan Magic. Ils ont bénéficié de l'assistance d'Intelcia pour le shooting des photos des produits, la rédaction des contenus, la fixation des prix, le transfert de compétences pour la gestion en back office, etc.

“

***Nous avons eu le plaisir de collaborer avec le groupe Intelcia Maroc depuis 2020 sur différentes actions au profit des coopératives féminines afin de les accompagner dans l'accès au marché et le développement de leur chiffre d'affaires. Cette collaboration a abouti au lancement d'une plateforme digitale dédiée à la commercialisation des produits des coopératives du monde rural et des coopératives féminines. Plus de 60 coopératives bénéficient de cette plateforme qui commercialise plus de 300 produits. Nous sommes très fiers de travailler avec Intelcia pour le développement de l'économie sociale et solidaire au Maroc et l'autonomisation des femmes***

RABIA WARDI  
Présidente de Moroccan Magic



## LA CRÉATION DE VALEUR PARTAGÉE

**Kezakoo** est une entreprise sociale marocaine qui propose des cours de soutien en ligne ainsi que des capsules d'orientation pour les collégiens et les lycéens issus de milieux défavorisés au Maroc. Intelcia a apporté son soutien en aidant Kezakoo à mettre en place un dispositif de gestion de la relation client et en développant des outils et des enquêtes de satisfaction. Nous sommes convaincus de la pertinence de l'activité de Kezakoo et de l'importance d'une éducation de qualité pour tous. C'est pourquoi nous avons choisi d'offrir à 100 bacheliers de la ville de Taza des abonnements premium



aux services de Kezakoo.

Les résultats de cette initiative sont très encourageants. Durant la première édition, nous avons constaté une amélioration significative de la note globale des élèves de +1,85 points entre le 1er et le 2e semestre. Les 20 étudiants les plus actifs ont également enregistré une amélioration de leur note au baccalauréat de 3,4%. Enfin, nous avons également apporté notre soutien à Kezakoo en co-réalisant six capsules d'orientation disponibles sur Youtube, où nous expliquons les différents métiers proposés chez Intelcia.

### Notre rôle dans la transmission aux entrepreneurs de nos territoires

Notre entreprise a grandi au fil des ans, mais nous n'avons pas oublié nos racines modestes. Il y a deux décennies, nous étions une petite entreprise avec des mentors et des partenaires qui ont cru en nous. Aujourd'hui, nous voulons aider d'autres entrepreneurs dans les communautés où nous opérons et au-delà. C'est pourquoi nous avons organisé notre 20e anniversaire autour de trois thèmes : la reconnaissance, la solidarité et la transmission.

Notre engagement en faveur de la transmission se manifeste de différentes manières. Nous soutenons des jeunes pousses locales grâce à notre politique RSE. De plus, notre livre «Alea Jacta Est» et les conférences de nos leaders sont des occasions pour inspirer les jeunes générations qui souhaitent se lancer dans l'aventure entrepreneuriale.

Nous voulons aider à bâtir un avenir plus solidaire en partageant notre expérience et nos ressources avec ceux qui sont prêts à relever les défis de l'entrepreneuriat.



# Une implication permanente auprès des communautés locales

Intelcia est déterminée à construire des relations solides avec les communautés locales en s'impliquant dans des actions concrètes pour soutenir des structures locales dans des domaines clés tels que l'éducation des enfants et des jeunes, la santé, et le soutien aux populations vulnérables. Nous croyons fermement qu'il est important de travailler main dans la main avec ces communautés et non à côté d'elles.

Nous soutenons à la fois des initiatives ponctuelles nécessitant un mécénat d'urgence et les partenariats à long terme avec des acteurs locaux afin d'assurer un impact durable. De plus, nous valorisons la participation de nos employés et leur permettons de proposer et de mener des initiatives importantes pour leur communauté. En 2021 et 2022, plus de 1.000 employés Intelcia se sont mobilisés sur les différents sites à travers les pays, témoignant de notre engagement envers les communautés locales.



En parlant d'engagement, la Directrice de la Marque et Engagement a réalisé un exploit en nageant sur plusieurs kilomètres dans la région d'Agadir en soutien à l'association

Ruban Rose qui lutte également contre le cancer du sein. Cet acte courageux accompli sous la bannière « Nager à contre cancer » a été largement applaudi et marque l'engagement continu de notre entreprise à soutenir des causes importantes. L'action se poursuit depuis lors sous le thème Pink Wave.



Don de fournitures scolaires au profit de l'orphelinat de l'Œuvre Sans Voix au Cameroun, et un autre en Espagne en collaboration avec l'UNICEF dans le cadre du Blue Gift Project.



FUNDACIÓN  
HEMATOLÓGICA  
COLOMBIA

Don de fournitures scolaires au profit de la Fondation Coloreando Alas en Colombie, une ONG qui soutient l'éducation de 90 enfants en situation vulnérable dans les zones les plus défavorisées de Bogota.



## LA CRÉATION DE VALEUR PARTAGÉE

Chaque année, Intelcia se mobilise pour aider les plus démunis lors de la campagne Opération Grand Froid au Maroc. De décembre à janvier, l'entreprise a distribué des paniers alimentaires et des couvertures en partenariat avec des associations locales. A l'occasion du mois sacré de Ramadan, l'opération Paniers Ramadan a permis la collecte de dons auprès des collaborateurs pour être distribués aux nécessiteux grâce à un partenariat avec SOS Villages d'Enfants.

En outre, Intelcia a participé activement à la lutte contre le cancer du sein. Soixante collaborateurs ont pris part à la course de Foulées Roses à Charleville-Mézières qui soutient cette cause importante en reversant une partie des frais d'inscription au Comité Départemental de la Ligue contre le cancer du sein. En Côte d'Ivoire, l'entreprise a apporté un soutien financier à la Ligue Ivoirienne de Lutte Contre le Cancer pour l'aider dans ses actions de sensibilisation. Au Sénégal, un don financier a permis à une trentaine de femmes de se faire dépister gratuitement grâce à la Ligue Sénégalaise Contre le Cancer.



Soutien financier à l'association La Cazon de los Jovenes qui œuvre dans la protection des enfants et des jeunes en situation vulnérable au Chili.



Collecte et don de vêtements et de jouets en France, en collaboration avec Emmaüs et La Croix Rouge.



# Au service de l'employabilité et de l'inclusion

Notre entreprise est constamment en quête de nouveaux talents, et c'est même le vecteur principal de notre activité.

**Nous sommes le premier employeur dans plusieurs bassins**, comme à El Jadida au Maroc ou encore Dreux en France. Cependant, nous sommes conscients que l'attraction de talents doit être accompagnée d'une action en faveur de l'employabilité et de l'inclusion.

Nous mettons tout en œuvre pour attirer les meilleurs candidats, notamment en diffusant nos offres auprès de nos partenaires de recrutement et sur nos réseaux sociaux, en participant à des salons et forums de recrutement, ainsi qu'aux journées Portes Ouvertes des écoles. Nous souhaitons ainsi attirer des personnes qui ont envie d'apprendre et de grandir avec nous, mais aussi de retenir les talents déjà présents dans notre entreprise.

Notre politique de recrutement accorde une grande importance aux jeunes. En 2022, **près du quart de nos collaborateurs sont des moins de 25 ans**, et presque 72% de nos nouvelles recrues ont moins de 30 ans.

**Nous offrons également des opportunités aux populations dites éloignées de l'emploi**, telles que les personnes à faible qualification, celles ayant connu des périodes de chômage, les seniors, et bien d'autres encore.

Nous recrutons principalement ces personnes grâce à nos partenariats avec des associations et des organisations publiques telles que l'ANAPEC au Maroc, Pôle Emploi en France, ou encore la FNE au Sénégal. En 2022, **ces recrutements ont représenté 24% de l'ensemble de nos embauches** dans le Groupe. Nous sommes fiers de donner une chance à ces jeunes talents de se construire un avenir digne grâce au travail.





# ASSUMER NOTRE **ÉCO- RESPONSABILITÉ**

# Piloter notre impact environnemental

Intelcia est une entreprise mondiale avec des racines africaines qui a connu une croissance continue depuis deux décennies, s'étendant à travers les cultures et les continents pour devenir un opérateur présent en Europe et dans les Amériques. Cependant, avec une telle expansion, vient une grande responsabilité. Intelcia est consciente de cela et s'engage fermement à intégrer tous les aspects directs et indirects de ses externalités dans sa politique RSE.

En reconnaissant l'importance de l'environnement et de ses enjeux critiques, nous avons effectué un premier pas concret en affichant nos engagements à travers une **Charte d'Eco-responsabilité**, diffusée auprès des parties prenantes depuis octobre 2021. Cette charte définit les axes majeurs de notre politique environnementale

- Réduire au maximum toutes les émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre.
- Réduire l'impact environnemental des achats et consommations, notamment en adoptant une approche circulaire du cycle de vie des produits.
- Eduquer et sensibiliser les collaborateurs ainsi que toutes les parties prenantes.
- Initier et soutenir des actions volontaires visant à protéger l'environnement.

L'organisation d'Intelcia a dû s'adapter pour se mettre au service de ses ambitions environnementales. Début 2021, une nouvelle Direction des Moyens Généraux Groupe a été mise en place à cet effet, afin de coordonner et d'harmoniser les pratiques, réaliser un suivi et lancer les projets stratégiques.

“

*Intelcia a défini une politique de responsabilité environnementale pour l'ensemble des pays où son activité est développée. L'objectif est de réduire nos impacts par un suivi rigoureux des constantes eau, électricité et énergies, mais aussi de nous engager progressivement dans la circularité pour la gestion de nos déchets.*

Mohammed Amine Zahhaf, Directeur des Moyens Généraux Intelcia Groupe



# Notre mobilisation en faveur du climat

Notre objectif à moyen terme est de réduire nos émissions de carbone, et pour y parvenir, nous devons mesurer nos émissions de manière rigoureuse et équivalente dans tous nos sites. **Nous avons commencé à mettre en place ce système de suivi dès 2021**, en commençant par réaliser un premier reporting réduit au niveau de la région francophone en collaboration avec notre actionnaire Altice. Cela nous a permis de commencer à harmoniser nos pratiques et à estimer nos émissions de carbone dans les scopes 1 et 2. Nous avons fait auditer cet exercice par le cabinet KPMG, et nous l'avons reconduit en 2022 pour obtenir des bases solides sur lesquelles nous pourrions concevoir nos plans d'actions.

Cependant, nous avons décidé d'aller plus loin et de calculer les émissions de gaz à effet de serre pour tout le groupe. Nous avons donc lancé un projet avec l'aide d'un prestataire externe expert en la matière, qui se fera de façon progressive région par région, en commençant par la région francophone. Ce projet nous permettra de définir des objectifs concrets et des actions de réduction à mettre en place. En attendant, nous avons déjà adopté des actions correctives générales pour réduire nos émissions.

### Energies et déplacements

- Limitation de l'extension du parc automobile.
- Etude systématique du rejet en CO2 pour les véhicules de fonction, avec interdiction de véhicules rejetant + de 125g CO2/km.
- Limitation des déplacements professionnels, surtout en avion (déplacements devenus exceptionnels et autorisés seulement hors pays et dans le cas où le train est une option moins avantageuse).
- Développement du transport du personnel, ce qui permet de réduire l'impact des déplacements professionnels.
- Déploiement du télétravail, ce qui augmente la flexibilité de nos collaborateurs tout en réduisant la consommation énergétique globale.

### Electricité et corollaires

- Généralisation des LED dans les éclairages.
- Mise en place de détecteurs de présence et de minuteries pour des commandes d'éclairage des zones communes.
- Sensibilisation des agents de sécurité et personnels d'entretiens pour éteindre les éclairages après leurs interventions.
- Gestion de la température au sein des locaux, avec la programmation automatique de la température ambiante selon les saisons.
- Utilisation de terminaux légers plutôt que de PC standard pour diminuer la consommation électrique par position de travail.
- Programmation des scripts chaque soir pour automatiser l'extinction de centaines de postes de travail.

## ASSUMER NOTRE ÉCO-RESPONSABILITÉ

En outre, nous avons établi des critères énergétiques dans l'achat de matériel informatique. Les gammes d'ordinateurs et d'écrans sont certifiées Energy Star et EPEAT (Gold ou Silver). Le renouvellement des gammes de serveurs et baies de stockage est aussi réalisé avec des modèles labellisés Energy Star depuis 2012. Au Maroc, nous avons lancé un projet d'optimisation énergétique au deuxième trimestre 2021, avec un pilote sur notre site de Casablanca. Les premiers résultats ont été très positifs, avec une réduction de 10% de la consommation d'électricité à fin 2021 grâce au remplacement de 956 ampoules par des LED. L'extinction programmée des lumières à la fin des horaires de travail a également permis une réduction de 5% des consommations du site. Nous avons poursuivi ces efforts en 2022 sur tous nos sites.

Un autre exemple est celui d'Intelcia Espagne. Nous sommes conscients de notre devoir d'implication pour un renversement du réchauffement climatique et avons travaillé sur des solutions pour favoriser l'économie et l'efficacité énergétique. Nous avons remplacé l'éclairage classique par des lampes LED, ce qui nous a permis d'économiser 57% d'électricité. Le groupe a opté pour des systèmes de climatisation plus efficaces, avec une économie d'énergie estimée à 30%. Par ailleurs, les systèmes de chasse d'eau ont été remplacés par d'autres à double chasse d'eau. Parmi nos autres initiatives figurent une politique zéro papier, la numérisation des documents, une politique d'impression sécurisée et la réutilisation du papier.

**746 KWH**  
par collaborateur

**0,36**  
**t.éq CO2**  
par collaborateur  
(scope 1 et 2)

**11,25**  
litres de carburant  
par collaborateur.

**5,85 m<sup>3</sup>**  
d'eau par  
collaborateur

# Vers une économie circulaire

La transition vers une économie circulaire est un engagement majeur pour notre entreprise, qui s'inscrit dans notre **Charte d'Éco-responsabilité**. Bien que cette transition soit en cours dans de nombreux pays, nous constatons des disparités importantes entre les différentes régions. Par exemple, en Afrique, les filières de recyclage et de traitement des déchets sont encore peu structurées, alors qu'en Europe, elles sont plus avancées. Toutefois, nous travaillons ardemment pour identifier les acteurs clés et établir des partenariats solides avec eux, tout en encourageant nos employés et nos agents de nettoyage à adopter des pratiques de tri des déchets plus efficaces dès le début de la chaîne de production.

Notre objectif à moyen terme est de mettre en place une gestion de la traçabilité de la fin de vie de tous nos déchets, en fonction de la maturité des filières dans les différents pays et de la culture locale. Dans cette optique, nous travaillons depuis 2018 avec Red-Plast au Cameroun, spécialiste dans la collecte et le recyclage des déchets plastiques industriels et ménagers. Au Maroc, nous avons mis en place une action phare appelée KOUN, qui vise à responsabiliser nos employés et les



## NOS PARTENAIRES



## ASSUMER NOTRE ÉCO-RESPONSABILITÉ

femmes de ménage tout en gérant une partie de nos déchets. En 2022, 3 tonnes de plastique et 2,25 tonnes de papiers-cartons ont ainsi été triés et transformés en produits écoresponsables.

En France, nous collaborons avec des partenaires tels que PAPREC, ELISE ou encore LemonTri pour traiter un plus grand nombre de déchets, y compris les mégots de cigarettes collectés dans des bacs spécifiques avant d'être transformés en produits écologiques par notre partenaire CyClope. Nous utilisons également l'application Trackdechets pour tracer nos flux de déchets dangereux.

En 2021, notre partenariat avec PAPREC a permis de collecter et traiter 4,5 tonnes de DEEE et 0,1 tonne de DND en France. L'année suivante, nous avons collecté 290 kg de papiers-cartons, de gobelets en carton, 18 kg de plastique, 19 kg de canettes et 447 kg de DEEE. Ces efforts ont été renforcés par la mise en place d'un catalogue de produits 100% écologiques en France depuis l'année dernière, offrant des solutions durables pour remplacer les plastiques à usage unique par des alternatives en carton.

Nous avons également entrepris des actions ponctuelles de gestion de fin de vie des équipements. A titre d'exemple :

- Don de 72 fauteuils de bureau, 99 unités centrales, 192 écrans, 60 claviers et une télévision en France en 2021.
- Don de 20 ordinateurs à l'association marocaine AL JISR, qui a créé un centre d'apprentissage des compétences de reconditionnement, démantèlement et recyclage de matériel informatique.
- D'autres dons de matériels informatiques ont été effectués au profit d'écoles et associations dans d'autres pays en 2022.



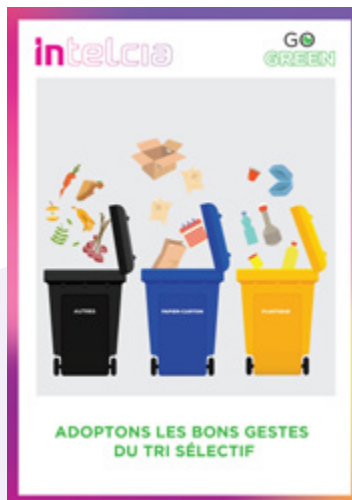
# Actions et initiatives écoresponsables

Le groupe Intelcia déploie différentes campagnes de sensibilisation à la préservation de l'environnement. Elles ont pour objectif l'adoption de meilleures pratiques et d'écogestes par l'ensemble de ses collaborateurs sur leur lieu de travail, ainsi que dans le cadre de leur vie privée.

A l'occasion de la Journée Mondiale de la Terre, plusieurs actions ont eu lieu. Outre des mailings et un affichage renforcé, nous avons choisi d'impliquer les collaborateurs en organisant des ateliers pratiques et concrets.

Sur le périmètre français, nous avons réalisé plusieurs ateliers pour encourager le recyclage, et nous avons opté pour la distribution de gourdes en verre afin de limiter l'utilisation de bouteilles et des gobelets afin de produire moins de déchets. A Dreux, nos collaborateurs ont assisté à 3 ateliers discutant des enjeux autour de l'eau, de l'électricité et du chauffage. De même, à Charleville Mézières, nous avons fait appel à notre partenaire ELISE qui œuvre dans le tri et le recyclage au sein des entreprises, afin d'intervenir lors d'un atelier ludique où les collaborateurs comprennent l'intérêt de ces sujets et comment adopter les bons gestes les concernant, notamment en entreprise où ils sont le premier maillon responsable du succès du tri.

Autre initiative : celle de nos collègues portugais qui ont participé à un atelier dédié au tri, au recyclage et à la préservation de l'eau avant de faire une collecte de déchets dans les montagnes et les zones rurales.



## ASSUMER NOTRE ÉCO-RESPONSABILITÉ

Au Cameroun, nous avons organisé un atelier concernant la transformation des déchets en objets de décoration. Une enquête de satisfaction parmi les participants a donné comme résultat un taux record de 100% de satisfaction quant à la nature et la qualité de cette initiative, à la fois écologique et créative, nous encourageant à la réitérer.



Au Maroc, toujours dans le contexte de l'action KOUN, une campagne de sensibilisation autour du tri et du recyclage au sein des sites, de même que l'encouragement des ecogestes, a été réalisée. 83 personnes au sein de nos 11 sites ont été désignées et formées par KOUN pour jouer le rôle d'ambassadeurs de la campagne, chargés de donner l'exemple et d'inciter à le suivre. En plus de cela, un tour de la mascotte Go Green était organisé dans la totalité des sites marocains dans le but de promouvoir l'action et d'encourager les collaborateurs à adopter de nouveaux comportements écoresponsables. Une enquête a été lancée pour connaître les habitudes et comportements des collaborateurs et de là évaluer leur contribution à l'initiative KOUN. Cela nous a permis de savoir où résidaient les pistes d'amélioration afin de davantage des engager dans cette action. Dans cette même lancée, des capsules tournées par les ambassadeurs et les agents de nettoyage ont été diffusées depuis lors. De même, un challenge a fait concourir tous nos sites dans le but de récompenser le meilleur site en termes d'implication des ambassadeurs et de mobilisation des collaborateurs. Enfin, un module e-learning relatif au tri- recyclage a été développé. Ce pilote a été lancé en décembre 2022 au Maroc, avant que le principe ne soit généralisé au sein des autres pays.



Plus que sensibiliser : nous initiions des projets, seuls ou avec des partenaires associatifs, et incitons nos collaborateurs à passer à l'action pour apporter un véritable changement et réaliser un impact plus important. Par exemple, Intelcia travaille avec l'association Coral Garden Conservation qui opère dans la reconstitution des récifs endommagés autour de l'île Maurice et veille à la sensibilisation de la communauté locale et les touristes à l'importance du corail sur l'écosystème. Autre exemple en France : une action de ramassage de déchets sur un secteur défini a été effectuée à Charleville-Mézières en collaboration avec l'association Team River Clean 08, et deux actions de collecte des bouchons des bouteilles en plastique ont été organisées à Marseille et à Dreux dans le but de financer l'achat de fauteuils ou de matériels ainsi que l'aménagement de logements ou de véhicules pour les personnes en situation de handicap au profit du Relais d'Aide Matériel aux Handicapés (RAMH).

En Côte d'Ivoire, nos collaborateurs ont participé à une action de nettoyage de plage, initiée par l'Ambassade du Maroc en Côte d'Ivoire à l'occasion des Journées mondiales de l'Environnement et des Océans. Dans le même sillage, au Cameroun, 35 collaborateurs ont participé à la collecte des bouteilles, des boîtes de conserves usagées et au recyclage des déchets ramassés dans le cadre de la Journée Mondiale de la Terre.



# ODD, REPORTINGS ET GRI

# L'alignement de notre stratégie RSE et de nos initiatives avec les ODD onusiens

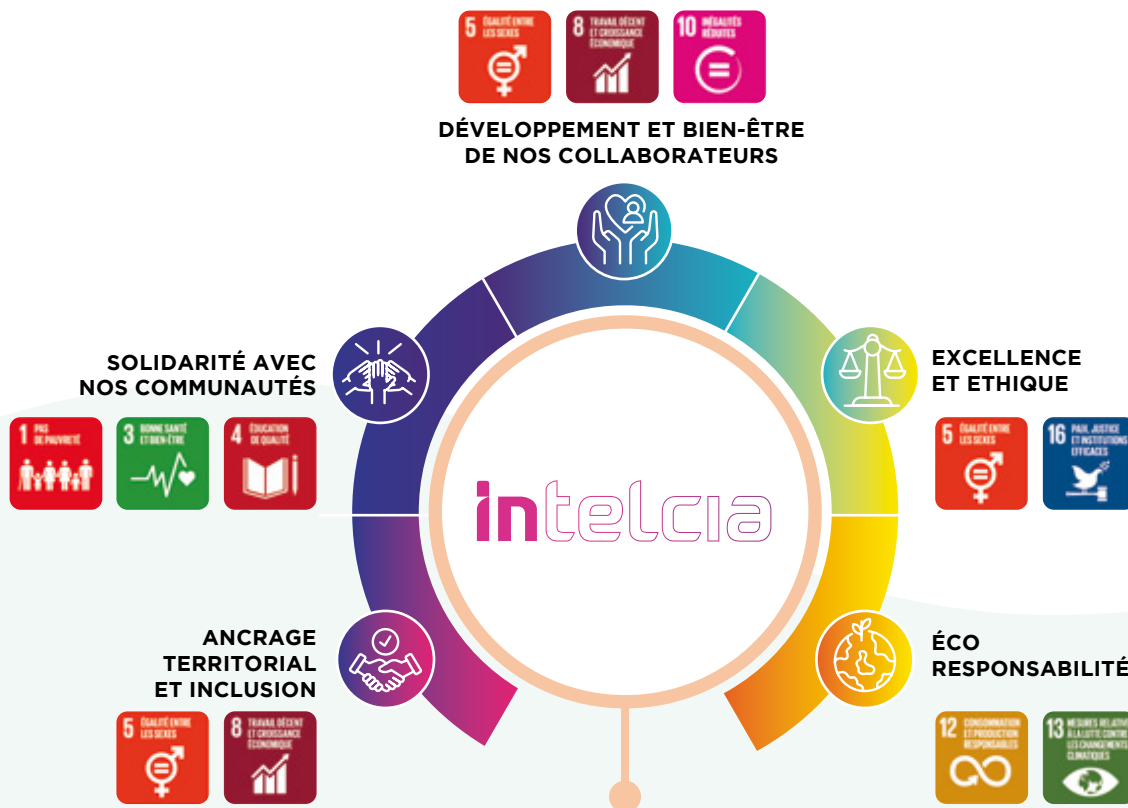
A travers sa RSE, Intelcia adresse 9 des 17 ODD



Intelcia est signataire du Pacte Mondial des Nations Unies et membre fondateur de l'ABL



Nos cinq piliers font écho à différents sujets pointés par les ODD, avec des initiatives spécifiques par ODD détaillés au sein des pages suivantes.





**1 PAS DE PAUVRETÉ**



**Maroc**

- Opération Grand Froid 2022.
- Opération Ramadan.

**Côte-d'Ivoire**

- Don de vivres aux pensionnaires de l'Orphelinat Garçons de Bingerville.

**Madagascar**

- Don de paniers de produits de première nécessité à des personnes nécessiteuses.
- Distribution des repas chauds pendant l'hiver.
- Don de vêtements en collaboration avec l'ONG les Dons du Cœur.

**Maurice**

- Don de denrées alimentaires aux familles défavorisées de l'ONG Caritas.
- Don financier aux familles défavorisées de l'ONG Groupement volontaires de Cap Malheureux.

**France**

- Dons de vêtements et de jouets en collaboration avec EMMAUS.
- Don de vêtements en collaboration avec l'ONG Cœur de Mamies qui œuvre pour les familles sans abris et mères en détresse et aide aux enfants en centre d'hébergement.
- Don des vêtements pour l'ONG Les Locataires de la Planète Terre. En plus, à l'occasion de Noël, un don de jouets a été organisé au profit des enfants les plus défavorisés.

**3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE**



**Maroc**

- Sponsoring du Masters du Cœur, un tournoi de golf dont l'objectif est de collecter des fonds pour sauver 120 enfants atteints de malformations cardiaques. En collaboration avec l'association des Bonnes Œuvres du Cœur.

**Côte-d'Ivoire**

- Aide financière à la Ligue Ivoirienne de Lutte Contre le Cancer (LICC) pour soutenir ses actions de sensibilisation contre le cancer.

**Sénégal**

- Don financier à la Ligue Sénégalaise contre le Cancer (LISCA) permettant le dépistage gratuit d'une trentaine de femmes.
- Don de sang.

**Maurice**

- Don de sang.

**France**

- Don de sang.
- A l'occasion d'Octobre Rose, nos collaborateurs ont participé à la course annuelle Les Foulées Roses qui a pour but de soutenir la lutte contre le cancer du sein, une partie des frais d'inscription est reversée au Comité Départemental de la Ligue contre le cancer du sein.

### 4 ÉDUCATION DE QUALITÉ



#### Maroc

▀ Financement des abonnements premium Kezakoo de 100 élèves défavorisés. L'abonnement premium leur offre accès à une panoplie de cours en ligne, des exercices ainsi que des live calls avec des enseignants des différentes matières scolaires (P.43)

▀ Parrainage de 10 étudiantes en collaboration avec la Fondation Mohamed Ziyat.

▀ Don à Telecom Espoir permettant la distribution des vêtements et des kits scolaires aux orphelins pris en charge par l'Association Volontariat et Développement à Oujda.

#### Côte d'Ivoire

▀ Don de kits scolaires aux enfants de l'orphelinat Garçons de Bingerville.

#### Cameroun

▀ Don de kits scolaires aux enfants de l'Orphelinat des Sans Voix.

#### Maurice

▀ Don de kits scolaires aux enfants défavorisés de l'ONG Groupement volontaires de Cap Malheureux.

#### Sénégal

▀ Participation habituelle d'Intelcia au foot solidaire (école PIES), les frais de participation permettent à financer l'inscription des enfants défavorisés à l'école.

#### Espagne

▀ Collaboration avec l'Unicef, dans le cadre du Blue Gift project, par le don de kits scolaires.

#### Chili

▀ Dons de kits scolaires en collaboration avec l'ONG La Cazona de los Jovenes qui aide les jeunes dans des situations vulnérables par la fourniture de maisons d'accueil.

#### Colombie

▀ Dons de kits scolaires au profit de la fondation Coloreando Alas, une ONG qui soutient des projets éducatifs au profit des enfants dans des situations vulnérables issus des zones les plus défavorisées de Bogota.

### 5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES



#### SECTION DIVERSITE

##### Corporate

▀ Processus et procédures de recrutement et de gestion des carrières transparents et basés sur la méritocratie.

▀ Formations et sensibilisations des collaborateurs et des managers contre toute forme de discrimination, notamment hommes-femmes.

▀ Indicateurs de suivi relatifs à l'égalité hommes-femmes en matière de rémunération, promotion, formation, congés, accès aux différents avantages.

▀ Sponsoring des athlètes féminins lors de Raid Sahraouiya.

##### Maroc

▀ Don au profit de Delta Evasion permettant le sponsoring du Summer Camp 22, dédié aux filles afin de les responsabiliser et les aider à libérer leurs potentiels et à développer leur confiance en soi.

▀ Campagne Moussawat (P.29)

- ▀ Projet Moroccan Magic (P.42)
- ▀ Partenariats avec des acteurs oeuvrant dans l'égalité des sexes.

### Maurice

- ▀ Don des vêtements corporate aux pensionnaires de l'ONG SOS FEMMES et aide à la réinsertion dans le monde professionnel de ces femmes.

### Sénégal

- ▀ Soutien financier et don d'habits pour femmes et bébés au profit des pensionnaires de l'association Unies Vers Elles, en plus d'un accompagnement sur la partie communication digitale de l'association. Opportunité également d'envoyer des cv si correspondant au besoin d'Intelcia.

## 8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE



### Groupe

- ▀ Multitude de mesures mises en place pour assurer la santé, la sécurité mais aussi le bien-être à ses collaborateurs.
- ▀ Emploi des personnes dites éloignées de l'emploi (seniors, sans diplômes, handicapés,...).
- ▀ Actions de promotion de l'employabilité des jeunes.
- ▀ Engagement signé en ligne avec les principes de la Déclaration des Droits de l'Homme.

### Maroc

- ▀ L'accompagnement de l'association Moroccan Magic (P.42)

- ▀ L'accompagnement de la start-up Kezakoo (P.43)

### Maurice

- ▀ Don des vêtements corporate aux pensionnaires de l'ONG SOS FEMMES et aide à la réinsertion dans le monde professionnel de ces femmes.

## 10 INÉGALITÉS RÉDUITES



### Maroc

- ▀ Dari Bhal Nass: mise en place d'une plateforme web permettant de réaliser des collectes qui permettent de faire bénéficier des familles vulnérables des logements dignes.

### Maurice

- ▀ Achat de cadeaux de Noël pour les pensionnaires orphelines de l'ONG Les Filles de Marie.

### Cameroun

- ▀ Dons aux femmes incarcérées a la prison centrale de Douala (produits de première nécessité, produits d'hygiène intime...).

### Espagne et Latam

- ▀ Participation annuelle à l'initiative Operation Kilo par la collecte des produits alimentaires pendant la période de Noël, en collaboration avec Food Bank Spain en Espagne, Food Bank Bogota en Colombie et La Casona de Los Jovenes au Chili.
- ▀ Signature des accords avec des fournisseurs reconnus par des Centres d'Emploi Spécial. Au moins 70% des salaires de ces fournisseurs doivent être des personnes en situation de handicap.

- ▀ Collaboration avec le Projet Discatel qui promeut l'intégration et l'insertion des personnes en situation de handicap dans le secteur des centres d'appels.

### 12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES



#### Groupe

- ▀ Utilisation des PC, imprimantes, cartouches utilisés.
- ▀ Sensibilisation et formation aux sujets d'écoresponsabilité, de préservation de l'environnement et d'Achats responsables.

### 13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES



#### Groupe

- ▀ Organisation de différentes campagnes de sensibilisation et des ateliers afin de faire de nos collaborateurs des acteurs écoresponsables.

#### Maroc

- ▀ Initiative KOUN.

#### Cameroun

- ▀ Action ponctuelle dans le cadre de la Journée de la Terre: ramassage des déchets et atelier recyclage.

#### Côte d'Ivoire

- ▀ Action de nettoyage de plage.

#### Espagne et Latam

- ▀ Collaboration avec Caps For A New Life: collecte des bouchons plastiques au sein de nos sites. En les recyclant, Intelcia aide à financer des traitements médicaux pour les enfants nécessiteux.

#### France

- ▀ Action de ramassage des déchets en collaboration avec Team River Clean 08.
- ▀ Ramassage des bouchons plastiques, tout au long de l'année.
- ▀ Distribution de gourdes en verre afin de limiter l'utilisation de bouteilles/gobelets et donc moins de déchets.

### 16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES



#### Au niveau Corporate

- ▀ Elaboration d'un Code d'Ethique au sein de l'entreprise
- ▀ Dispositif global de procédures pour lutter contre la corruption et répondre ux critères de la conformité.
- ▀ Sensibilisation et formations sur l'éthique et la conformité.

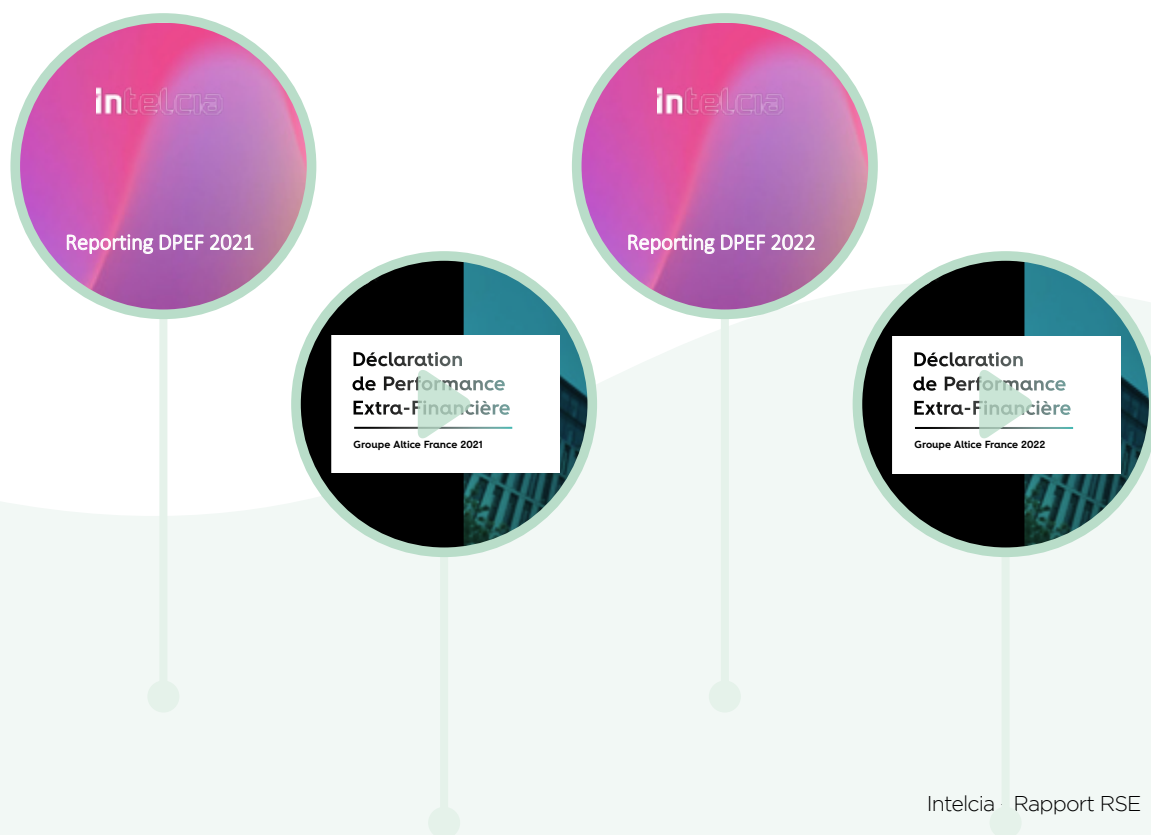
# Reportings internes et Reporting DPEF

## Intelcia réalise des reportings RSE dans différents contextes :

- ▀ Un reporting RSE interne, mis en place en 2022 et dont les premiers chiffres seront diffusés l'année suivante et discutés au sein des organes de gouvernance propres à la RSE.
- ▀ Des reportings spécifiques suivant les demandes des labels et organismes de certification, tels le Human For Clients.
- ▀ Un reporting dans le cadre de la relation avec son actionnaire : il s'agit du reporting réalisé dans le cadre de la Déclaration de Performance Extra Financière (DPEF) à laquelle est soumis le groupe Altice.

Pour ce dernier en particulier, le premier exercice en a été réalisé en 2021, avec un audit par KPMG. Nous avons reconduit cette opération cette année au titre de l'exercice 2022, en renouvelant également l'audit des données remontées.

**La synthèse des deux reportings DPEF d'Intelcia sont consultables sur les documents suivants ainsi qu'à travers la DPEF rédigée conjointement avec le groupe Altice.**



# L'alignement de notre Rapport RSE sur 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.

Ce rapport représente les impacts, le progrès et les résultats de notre Groupe, avec un focus plus prononcé sur la région francophone qui est notre région d'activité la plus ancienne et la plus intégrée en matière de responsabilité sociale et environnementale.

Nous nous engageons à améliorer et à communiquer en continuité 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 01/01/2022 au 31/12/2022 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

<b>Statement of use</b>		INTELCIA has reported the information cited in this GRI content index for the period [01/01/2022 to 31/12/2022] with reference to the GRI Standards.	
<b>GRI 1 used</b>		GRI 1: Foundation 2021	
<b>GRI STANDARD</b>	<b>DISCLOSURE</b>	<b>LOCATION</b>	<b>ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION</b>
<b>GRI 2: General Disclosures 2021</b>	2-1 Organizational details	Name of the Organization: INTELCIA  Legal form: Intelcia International SAS  HQ: <a href="https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous">https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous</a>  Countries of operation: <a href="https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous">https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous</a> p.13	
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	p13 p21	Intelcia and Intelcia IT Solutions <a href="https://www.intelcia.com">https://www.intelcia.com</a>
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	p20-21	
	2-4 Restatements of information	This is our first GRI report	
	2-5 External assurance	p 61	
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	p7-11 p13-15	
	2-7 Employees	p13	<a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	2-8 Workers who are not employees	NA	
	2-9 Governance structure and composition	p35 p61	<a href="https://www.intelcia.com/fr/decouvrez-intelcia">https://www.intelcia.com/fr/decouvrez-intelcia</a>
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	non reported	
	2-11 Chair of the highest governance body	non reported	
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	p35	
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	non reported	
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	p4-5 p20 p35	
	2-15 Conflicts of interest	p36-37	Code of Ethics <a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	2-16 Communication of critical concerns	p36-37	
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	non reported	

## ODD, REPORTINGS ET GRI

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
<b>GRI 2: General Disclosures 2021</b>	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		<a href="https://ungc-production.s3.us-west-2.amazonaws.com/attachments/Organization/150924/original/Lettre%20dAdhsion%20Intelcia%20signe%20KB.pdf?1655307733">https://ungc-production.s3.us-west-2.amazonaws.com/attachments/Organization/150924/original/Lettre%20dAdhsion%20Intelcia%20signe%20KB.pdf?1655307733</a>  CSR Charter <a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	2-23 Policy commitments	p36-38-48-51	Documents in 'Our Engagements' section <a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	2-24 Embedding policy commitments	p36-38-48-51	Documents in 'Our Engagements' section <a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	2-25 Processes to remediate negative impacts	p37	<a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>  <a href="https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia">https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia</a>
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	p37	<a href="https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous">https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous</a>  <a href="https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia">https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia</a>
	2-27 Compliance with laws and regulations	No instances of non compliance.	
	2-28 Membership associations	p10 p56	ABLC membership <a href="https://www.unglobalcompact.org/take-action/africa-business-leaders-coalition">https://www.unglobalcompact.org/take-action/africa-business-leaders-coalition</a>
	2-29 Approach to stakeholder engagement	p19	
	2-30 Collective bargaining agreements	p30	



## ODD, REPORTINGS ET GRI

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-1 Process to determine material topics	We have determined our material topics based on the particularities of the IT services sector as well as our stakeholders' expectations in terms of ESG topics. P19	
	3-2 List of material topics	Procurement Practices, anti-corruption, energy, water and effluents, emissions, waste, employment, occupational health and safety, training and education, diversity and equal opportunity, non-discrimination, local communities, customer privacy p19	
	3-3 Management of material topics	Mentioned under each material topic.	
<b>GRI 204: Procurement Practices 2016</b>	3-3 Management of material topics	p38	
	204-1 Proportion of spending on local suppliers	non reported	
<b>GRI 205: Anti-corruption 2016</b>	3-3 Management of material topics	p36-37	Document 'Code of Ethics' in 'Our Engagements' section <a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	non reported	
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	p21 p36-37	
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	non reported	
<b>GRI 302: Energy 2016</b>	3-3 Management of material topics	p47-54	Document 'Our EcoResponsibility Charter' in 'Our Engagements' section <a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	302-1 Energy consumption within the organization	p21 p50	
	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 / p61	
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	non reported	

## ODD, REPORTINGS ET GRI

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
<b>GRI 303: Water and Effluents 2018</b>	3-3 Management of material topics	p47-54	Document 'Our EcoResponsibility Charter' in 'Our Engagements' section <a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	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	not applicable	
<b>GRI 304: Biodiversity 2016</b>	3-3 Management of material topics	not applicable	Document 'Our EcoResponsibility Charter' in 'Our Engagements' section <a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	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	p54	
	304-4 IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations	not applicable	
<b>GRI 305: Emissions 2016</b>	3-3 Management of material topics	p47-54	Document 'Our EcoResponsibility Charter' in 'Our Engagements' section <a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	p21 p50	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	p21 p50	
	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 / p61	
	305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	non reported	
305-7 Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions	non reported		

## ODD, REPORTINGS ET GRI

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
<b>GRI 306: Waste 2020</b>	3-3 Management of material topics	p47-54	Document 'Our EcoResponsibility Charter' in 'Our Engagements' section <a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	p51-52	
	306-2 Management of significant waste-related impacts	p51-52	
	306-3 Waste generated	p21 p50 p51-52	
	306-4 Waste diverted from disposal	non reported	
	306-5 Waste directed to disposal	non reported	
<b>GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2</b>	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	
<b>GRI 401: Employment 2016</b>	3-3 Management of material topics	p22-33	
	401-1 New employee hires and employee turnover	p21 p23-24	
	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 p31-33	
	401-3 Parental leave	non reported	
<b>GRI 402: Labor/ Management Relations 2016</b>	3-3 Management of material topics	p30	
	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	non reported	

## ODD, REPORTINGS ET GRI

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
<b>GRI 403: Occupational Health and Safety 2018</b>	3-3 Management of material topics	within the reportings / p61	
	403-1 Occupational health and safety management system	within the reportings / p61	
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	within the reportings / p61	
	403-3 Occupational health services	within the reportings / p61	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	p19	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	within the reportings / p61	
	403-6 Promotion of worker health	within the reportings / p61	
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	within the reportings / p61	
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	within the reportings / p61	
	403-9 Work-related injuries	within the reportings / p61	
403-10 Work-related ill health	within the reportings / p61		
<b>GRI 404: Training and Education 2016</b>	3-3 Management of material topics	p25-26	
	404-1 Average hours of training per year per employee	p21 p25-26	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	p25-26	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	p26	
<b>GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016</b>	3-3 Management of material topics	p27-29	Documents 'Code Of Ethics' and 'Engagement in Human Rights' in 'Our Engagements' section <a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	405-1 Diversity of governance bodies and employees	p21 p27-29 p35	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	non reported	
<b>GRI 406: Non-discrimination 2016</b>	3-3 Management of material topics	p27-29 p36-37	Documents 'Code Of Ethics' and 'Engagement in Human Rights' in 'Our Engagements' section <a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	no incidents of discrimination reported alert mecanism p37	

## ODD, REPORTINGS ET GRI

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
<b>GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016</b>	3-3 Management of material topics	p30	Documents 'Code Of Ethics' and 'Engagement in Human Rights' in 'Our Engagements' section <a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	non reported	
<b>GRI 408: Child Labor 2016</b>	3-3 Management of material topics	p36-37	Documents 'Code Of Ethics' and 'Engagement in Human Rights' in 'Our Engagements' section <a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	non reported	
<b>GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016</b>	3-3 Management of material topics	p36-37	Documents 'Code Of Ethics' and 'Engagement in Human Rights' in 'Our Engagements' section <a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	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	p37	
<b>GRI 410: Security Practices 2016</b>	3-3 Management of material topics		Documents 'Code Of Ethics' and 'Engagement in Human Rights' in 'Our Engagements' section <a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures	p37	
<b>GRI 411: Rights of Indigenous Peoples 2016</b>	3-3 Management of material topics	p36-37 p27	Documents 'Code Of Ethics' and 'Engagement in Human Rights' in 'Our Engagements' section <a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	411-1 Incidents of violations involving rights of indigenous peoples	no violations recorded	
<b>GRI 413: Local Communities 2016</b>	3-3 Management of material topics	p41-46	
	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	p41-46	
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	non reported	

## ODD, REPORTINGS ET GRI

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
<b>GRI 414: Supplier Social Assessment 2016</b>	3-3 Management of material topics		
	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	p21 p38	
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	non reported	
<b>GRI 415: Public Policy 2016</b>	3-3 Management of material topics		
	415-1 Political contributions	NA -Intelcia doesn't support any political causes.	
<b>GRI 416: Customer Health and Safety 2016</b>	3-3 Management of material topics		
	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	p39-40	
	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	not applicable	
<b>GRI 417: Marketing and Labeling 2016</b>	3-3 Management of material topics		
	417-1 Requirements for product and service information and labeling	p39-40	
	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	
<b>GRI 418: Customer Privacy 2016</b>	3-3 Management of material topics		
	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	p40	within the reportings / p61



**WE DREAM**

**WE CARE**

**WE DO**

**intelcia**