



SOMMAIRE



PRÉAMBULE	4	4 NOS TALENTS	50
MOT DES LEADERS	6	Importance de la santé et de la sécurité	51
1 NOTRE GROUPE	8	Différents programmes pour booster la carrière	56
Notre gouvernance d'entreprise	9	La formation, levier essentiel pour booster les compétences	62
Notre déploiement international	11	Diversité, équité et égalité pour des équipes harmonieuses	67
Nos métiers	13	Dialoguer pour se mettre au diapason de nos ambitions communes	71
Nos clients	15	Le bien-être en hommage à la valeur « We Care »	79
Notre actualité et nos distinctions	17		
• Du côté d'Intelcia Portugal	17		
• Chez Intelcia IT Solutions	23		
• Dans notre bassin historique: la région francophone	24		
• Dans les Amériques & en Egypte	28		
• L'actualité de notre région hispanophone	32		
2 NOTRE RSE	37	5 NOTRE ÉCORESPONSABILITÉ	89
Notre dispositif de pilotage RSE	39	Une charte environnementale et des équipes pour porter nos engagements	90
La consultation de nos parties prenantes	40	Gestion des déchets & circularité : une ambition adaptée à chaque contexte	93
Le suivi de nos indicateurs & Nos engagements	41	Le suivi de nos émissions pour limiter notre impact environnemental	95
Notre RSE en chiffres clés	42	L'importance de la sensibilisation à l'écoresponsabilité	96
3 NOTRE ACTIVITÉ	44	6 NOS TERRITOIRES	105
L'excellence de notre delivery	45	Pour un impact territorial vertueux	106
Innover pour améliorer la qualité de service	47	L'inclusion au cœur de notre raison d'être	110
L'éthique des hommes et l'intégrité des pratiques	48	Des initiatives locales et le bénévolat encouragé	113
Accentuation des pratiques d'achats responsables	49	7 ALIGNEMENT SUR LES STANDARDS DE LA RSE	124
		Les Objectifs de Développement Durable	125
		Le Global Reporting Initiative	126

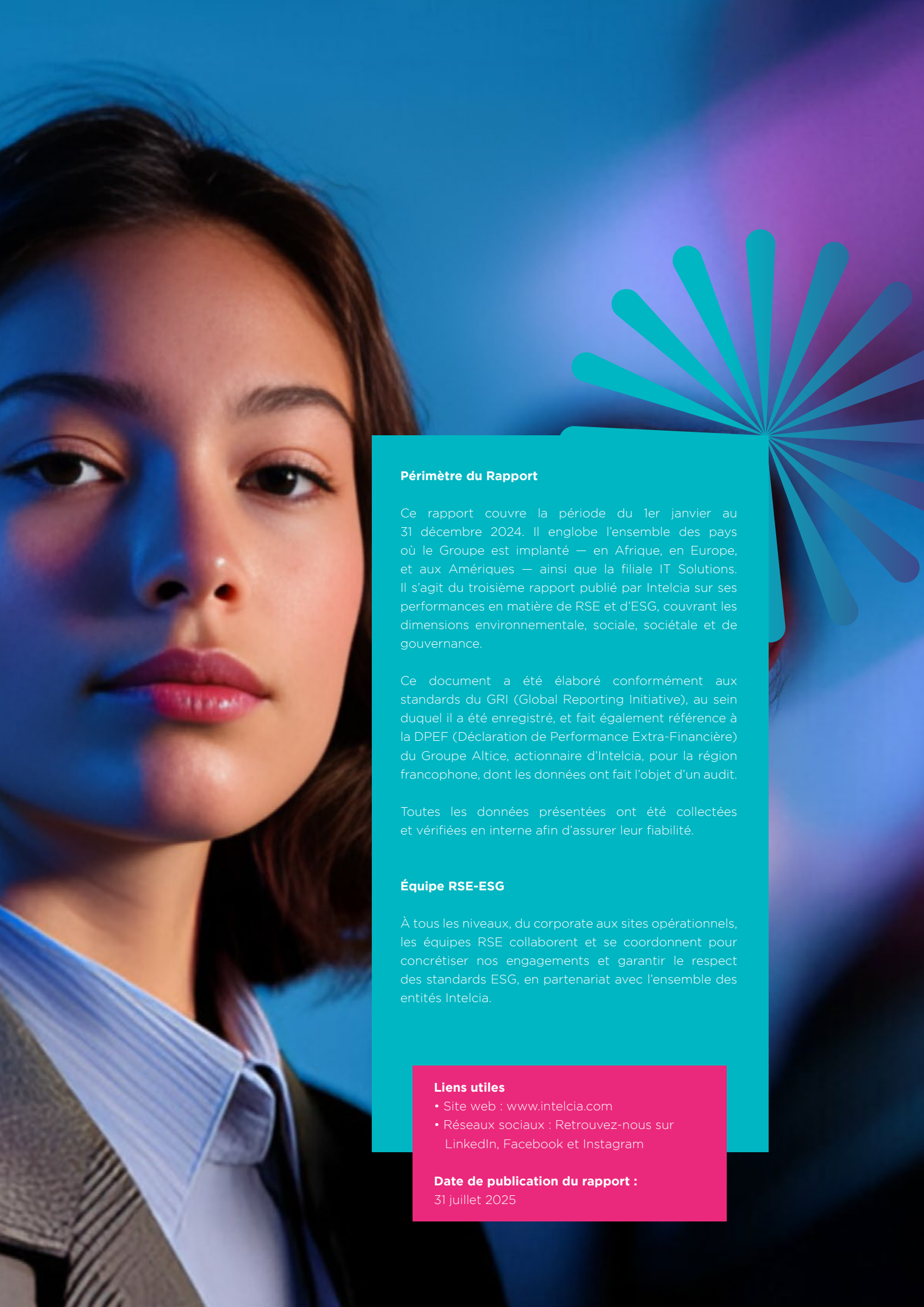
PRÉAMBULE

Chez Intelcia, la RSE n'est pas un simple ajout à nos activités, mais une composante fondamentale de notre ADN. En tant qu'entreprise dont la production et la création de valeur reposent avant tout sur ses ressources humaines, nous plaçons naturellement nos collaborateurs au cœur de notre démarche. Identifier les talents, développer leurs compétences, favoriser l'inclusion pour avoir un impact sur nos territoires d'implantation, et offrir à chacun des conditions propices à l'épanouissement professionnel : telle est notre promesse, notre responsabilité envers les femmes et les hommes qui ont rejoint notre aventure. Car des collaborateurs épanouis sont la clé d'un service de qualité pour nos clients, et, plus largement, la pierre angulaire de notre succès collectif.

Notre engagement humain s'étend également aux communautés de notre écosystème, auxquelles se destinent nos actions solidaires. Par ailleurs, notre responsabilité ne s'arrête pas

là : nous prenons également en compte l'impact environnemental de nos activités, et assumons pleinement notre part d'éco-responsabilité à chaque échelle.

Notre démarche RSE est complète, intégrant aussi les questions d'éthique et d'achats responsables. De plus, dans un secteur en constante évolution, il nous paraît essentiel de considérer les enjeux liés aux avancées technologiques, notamment l'intelligence artificielle. Nous faisons de ces défis des opportunités, en restant fidèles à nos valeurs, aux attentes d'innovation et de productivité de nos clients, tout en plaçant l'humain au centre — car c'est lui qui garantit la qualité authentique de notre service.



Périmètre du Rapport

Ce rapport couvre la période du 1er janvier au 31 décembre 2024. Il englobe l'ensemble des pays où le Groupe est implanté — en Afrique, en Europe, et aux Amériques — ainsi que la filiale IT Solutions. Il s'agit du troisième rapport publié par Intelcia sur ses performances en matière de RSE et d'ESG, couvrant les dimensions environnementale, sociale, sociétale et de gouvernance.

Ce document a été élaboré conformément aux standards du GRI (Global Reporting Initiative), au sein duquel il a été enregistré, et fait également référence à la DPEF (Déclaration de Performance Extra-Financière) du Groupe Altice, actionnaire d'Intelcia, pour la région francophone, dont les données ont fait l'objet d'un audit.

Toutes les données présentées ont été collectées et vérifiées en interne afin d'assurer leur fiabilité.

Équipe RSE-ESG

À tous les niveaux, du corporate aux sites opérationnels, les équipes RSE collaborent et se coordonnent pour concrétiser nos engagements et garantir le respect des standards ESG, en partenariat avec l'ensemble des entités Intelcia.

Liens utiles

- Site web : www.intelcia.com
- Réseaux sociaux : Retrouvez-nous sur LinkedIn, Facebook et Instagram

Date de publication du rapport :

31 juillet 2025

MOT DES LEADERS

KARIM BERNOUSSI
CO-FOUNDER & CEO



YOUSSEF EL AOUFIR
DEPUTY CEO



“

Un avenir à la fois responsable, humain,
et résolument tourné vers l'impact.

”

“

L'année écoulée a confirmé deux convictions majeures.

La première, structurelle, est l'évidence d'une hybridation durable entre l'humain — revalorisé, recentré sur l'empathie— et la technologie, en particulier l'intelligence artificielle, levier puissant de performance et de fiabilité.

La seconde, plus culturelle, est le rôle stratégique de notre mission, de nos valeurs et de notre engagement RSE pour garder un cap clair sur notre engagement d'impact, ce qui nous différencie fondamentalement dans un secteur en pleine mutation.

Face à cette transformation accélérée, nous avons redoublé d'efforts pour être à la hauteur des attentes croissantes de nos parties prenantes: nos clients, nos talents, nos partenaires, mais aussi les régulateurs.

Ce que l'on regroupait hier sous l'étiquette RSE devient aujourd'hui un prisme élargi pour repenser et guider nos pratiques.

Les enjeux d'éthique ne concernent plus seulement les comportements, mais aussi l'usage responsable des technologies, la gestion des données, ou encore la place de l'humain dans l'équation.

Les questions environnementales, toujours aussi centrales, nous poussent à évaluer avec lucidité l'empreinte de cette révolution numérique : gains de productivité, certes, mais aussi consommation énergétique et externalités nouvelles.

Quant à l'humain, il reste au cœur. Les préoccupations sur l'évolution de notre métier sont réelles ; Embarquer l'ensemble des collaborateurs dans l'adoption de la technologie est un impératif que nous accompagnons avec des programmes transverses et avec un investissement conséquent dans la formation et la montée en compétence.

Chez Intelcia, notre solidité vient de nos fondamentaux.

Nous avons fait de la RSE un levier intégré à nos métiers, incarné dans notre culture, et reconnu par nos collaborateurs comme par nos clients.

Avoir mis l'humain au centre n'est pas un choix opportuniste. C'est une conviction fondatrice. Qu'il s'agisse de nos clients ou de nos collaborateurs, l'écoute, la proximité, la prise en compte authentique de leurs intérêts sont, pour nous, les facteurs clés pour des relations de confiance durables.

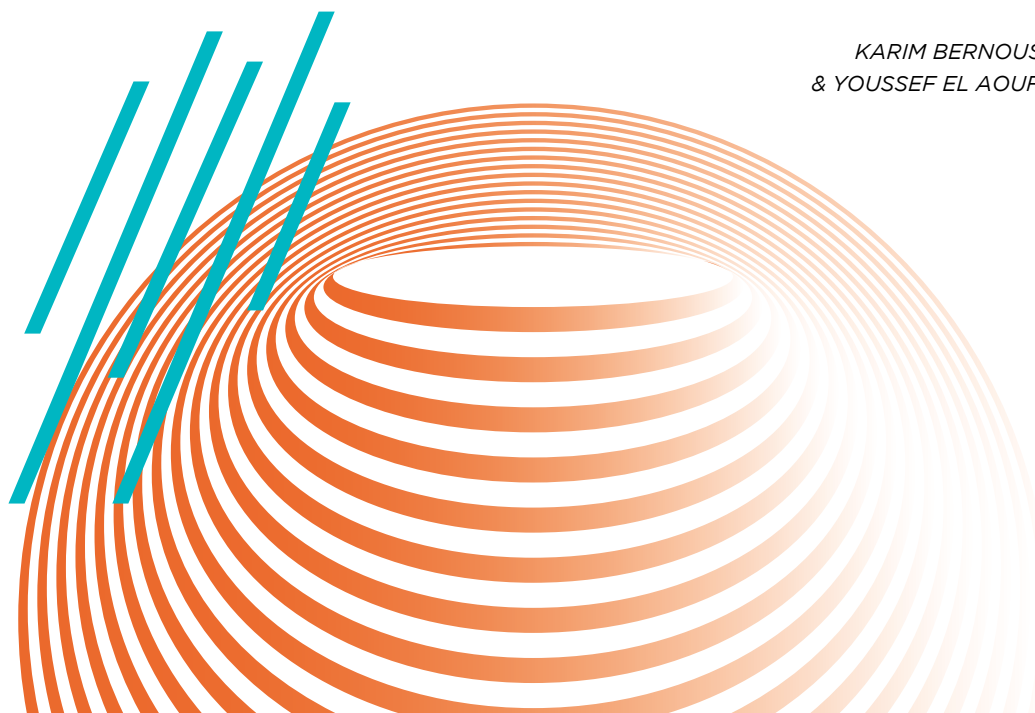
Notre progression en matière de RSE est d'ailleurs attestée par l'amélioration continue de nos notations, dans l'ensemble de nos évaluations et certifications.

Ce rapport rend compte des avancées concrètes portées par nos équipes. A travers ces lignes, nous souhaitons surtout adresser un mot de gratitude : à nos collaborateurs, à nos clients, et à toutes celles et ceux qui nous font confiance.

C'est avec vous, et grâce à vous, que nous continuerons à écrire l'avenir d'Intelcia parmi les acteurs qui comptent

”

KARIM BERNOUSSI
& YOUSSEF EL AOUIR



NOTRE GROUPE



Notre gouvernance d'entreprise

La clé de notre succès repose sur une équipe dirigeante engagée, dont le leadership se distingue par une diversité de parcours, d'expertises, de genres et de nationalités, ainsi qu'une gouvernance de haut niveau respectant les standards internationaux les plus exigeants. Structurée autour du Comité exécutif, notre gouvernance définit les orientations stratégiques du Groupe et assure la coordination de leur mise en œuvre.

Le Comité exécutif comprend deux Executive Leaders, également co-fondateurs du Groupe, cinq Directeurs Généraux opérationnels et six Présidents de Région. Cette instance centrale veille à l'adaptation constante de l'organisation aux évolutions de son environnement, garantit la cohésion entre les différentes entités du Groupe en alignant les initiatives locales avec notre vision globale, et consolide notre culture d'excellence et d'innovation.



EXECUTIVE LEADERS & SHAREHOLDERS



**Karim
BERNOUSSI**
CEO



**Youssef
EL AOUFIR**
Deputy CEO

CORPORATE GLOBAL SUPPORT DIRECTORS



**Mohamed
SLIMANI**
*MD, Chief Sales &
Development Officer*



**Najat
EL JEBARI**
*MD, Chief Finance
Officer*



**Naoual
CHICHAOUI**
*Chief People
Officer*



**Nadia
BEN BAHTANE**
*Chief Brand, Marketing &
Engagement Officer*



**Amine
TRABELSI**
*Chief Technology
Officer*

REGION CEO'S



**Youssef
EL AOUFIR**
*CEO - France
/ Acting as*



**Mohamed
SLIMANI**
*CEO - Americas & English
speaking markets*



**Sandra
GIBERT**
*CEO - Spain
& Latam*



**Carla
MARQUES**
CEO - Portugal



**Emmanuel
CHERIET**
CEO - Intelcia IT Solutions



**Saad
BERRADA**
*General Manager-
Morocco & Tunisia*

Notre déploiement international

L'histoire d'Intelcia débute avec la vision audacieuse d'un groupe de pionniers qui ont transformé un modeste centre de contact clients en un leader mondial dans le domaine de l'outsourcing, avec toujours une même vision : générer un impact positif et durable sur les clients, les collaborateurs et l'ensemble de l'écosystème.

Le groupe Intelcia, une référence mondiale de l'outsourcing



40 000

collaborateurs



19

pays



10

langues

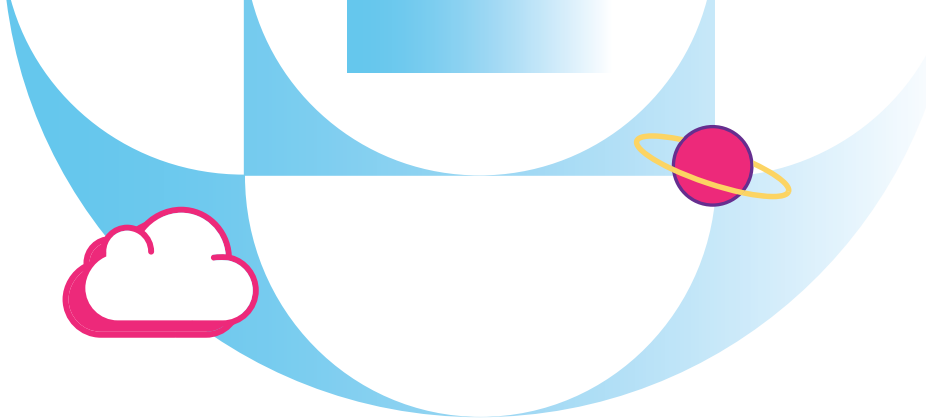


+350

clients

Comptant aujourd'hui près de **40 000 collaborateurs répartis en Afrique, en Europe et aux Amériques**, Intelcia s'appuie sur une combinaison performante de compétences humaines, de technologies avancées et de processus optimisés pour accompagner ses clients dans l'externalisation de leurs opérations. Notre ambition : proposer des services sur-mesure, alignés avec les standards internationaux les plus exigeants.

Notre expertise technologique repose notamment sur **Evoluciona**, notre offre dédiée à l'intégration de l'intelligence artificielle dans nos services, et sur **Intelcia IT Solutions**, notre filiale technologique. Depuis près de dix ans, cette entité transforme les défis informatiques de nos clients en solutions concrètes, qu'il s'agisse de gestion d'infrastructures, de développement applicatif, d'IA, de Cloud ou encore de cybersécurité.



Intelcia IT Solutions, l'expertise IT au service de la digitalisation



 **+ 800**
collaborateurs

 **5**
pays

 **5**
langues

 **+50**
clients

 **7**
sites

Nos métiers

Chez Intelcia, l'expérience client est au cœur de toutes nos actions. Nous plaçons l'humain et l'engagement au service de cette expérience, tout en intégrant les apports de la technologie, notamment via notre service développant des outils d'intelligence artificielle **Evoluciona**.

Grâce à cette combinaison, nous accompagnons nos clients dans la résolution de leurs défis, quels que soient leurs secteurs d'activité : télécommunications, médias, grande distribution, banque et assurance, secteur public, et bien d'autres.



La formule d'Evoluciona à elle seule reprend parfaitement ce souci d'équilibre entre ces différents ingrédients.



The Evoluciona Formula

Evoluciona combines strategic insight, deep operational know-how, and smart technology to solve CX challenges across industries.

Key assets

- 360° customer insight
- Intelligent process automation
- Omnichannel engagement platforms
- Predictive analytics and real time decisioning

$$E = Ba \times H^3 \times T$$

Evoluciona

Business
Acumen

Human

Technology

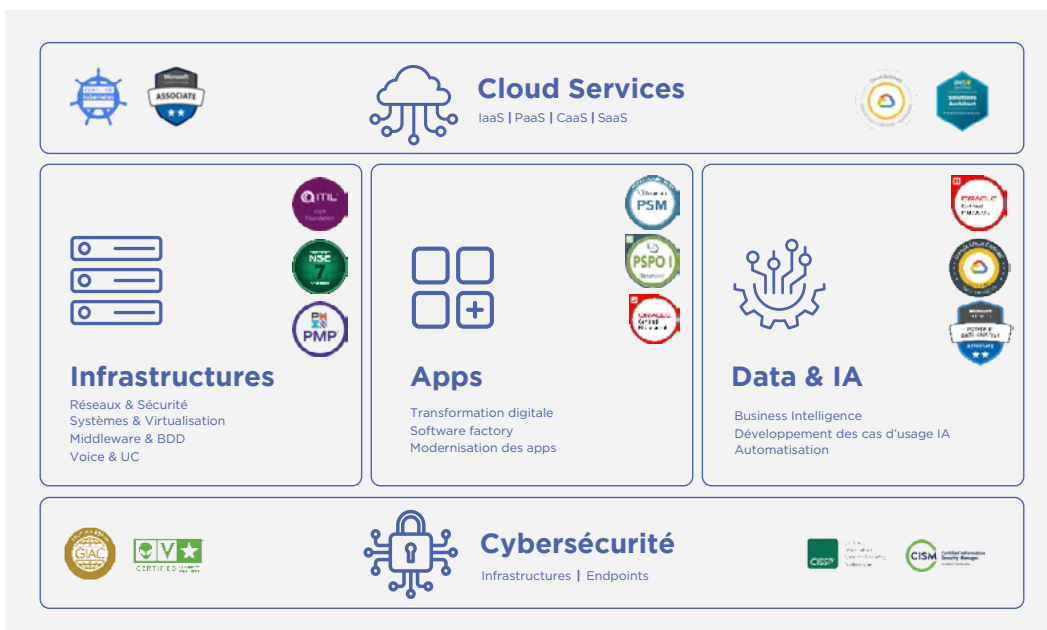


Evoluciona by Intelcia, une offre de conseil en Expérience Client et Transformation couplée à des solutions technologiques innovantes : Intelligence Artificielle (IA), speech analytics, RPA (Robotic Process Automation), smart predictive, réalité virtuelle, etc. Evolucionona propose par exemple à ses clients d'utiliser le chatbot AVI, développé en interne, ou de mobiliser les capacités de u&ai, sa plateforme d'IA Générative, pour améliorer la relation client. En effet, le secteur de la relation client offre un champ d'application important pour l'IA, notamment au regard de la quantité de données produites. Ainsi, l'analyse des interactions entre une marque et ses clients, grâce à l'IA, permet de mieux comprendre les irritants pour offrir une meilleure expérience client. Les interactions à faible valeur ajoutée peuvent également être automatisées, ce qui permet de réduire la durée moyenne de traitement des demandes clients, et aux conseillers clients de se concentrer sur des tâches plus complexes, à plus forte valeur ajoutée. La responsabilité est au cœur de nos préoccupations: Chez Evolucionona, nous nous engageons pour une IA responsable, en veillant à ce que nos technologies soient éthiques, transparentes et bénéfiques pour la société. En faisant preuve d'équité, de protection de la vie privée et d'inclusivité, nous nous engageons à développer une IA qui respecte les droits de l'Homme et favorise la confiance.

evoluciona

L'OFFRE IT SOLUTIONS

Notre offre technologique s'enrichit également grâce à l'expertise de notre filiale Intelcia IT Solutions, dont les équipes disposent de plus de 200 certifications. Cette large palette de compétences leur permet de proposer des solutions complètes et adaptées aux besoins technologiques complexes de nos clients.



Nos clients

Notre expertise a attiré de nombreuses **grandes marques**, qui nous font confiance année après année, quelles que soient leurs activités ou leurs implantations géographiques.

E-COMMERCE - RETAIL



ENERGIE



BANQUE & ASSURANCE



MEDIA & HIGH-TECH



TELCO



SECTEUR PUBLIC





**En moyenne
71% de
clients
satisfaits
à très
satisfaits
en 2024**

Il en va de même pour Intelcia IT Solutions, plus jeune mais tout aussi performante, qui compte à son actif de nombreuses références multisectorielles à l'international.

TÉLÉCOMS & IT



ÉNERGIE



BANQUES



SERVICES B2C/B2B



LOGISTIQUE



SECTEUR PUBLIC



Notre actualité et nos distinctions

Intelcia s'est imposée comme une référence incontournable dans l'industrie des centres de contact et de l'externalisation. Notre présence active dans des instances et événements clés, ainsi que les nombreuses récompenses reçues, témoignent de notre engagement constant en faveur de l'innovation, de l'excellence opérationnelle et de la satisfaction client.

Au cours de l'année 2024, nous avons été reconnus tant en interne qu'à l'échelle externe pour notre adaptabilité, la qualité de notre gestion et notre leadership dans la transformation digitale. Ces prix et certifications illustrent non seulement la solidité de notre réputation sur le marché, mais aussi l'impact positif que nous générons auprès de nos clients, collaborateurs et l'ensemble du secteur.

DU CÔTÉ D'INTELCIA PORTUGAL

Inauguration du nouveau siège au Portugal

En avril dernier, Intelcia Portugal a inauguré son nouveau siège à Lisbonne, un espace moderne de 4 000 m² pouvant accueillir jusqu'à 500 positions, destiné à répondre à la demande croissante en BPO de ses clients. Cette ouverture s'inscrit dans une dynamique d'expansion ambitieuse, alors même que **l'entreprise se classe parmi les trois premiers outsourcers du pays**. Le Groupe s'implante également au Brésil fin 2023, visant à reproduire sur ce nouveau marché, le succès qu'il a accompli il y a quelques années sur le marché francophone.

Cette cérémonie a réuni les cofondateurs, M. Karim Bernoussi et M. Youssef El Aoufir, ainsi que plusieurs personnalités de marque, dont M. João Rui Ferreira, Secrétaire d'État à l'Économie, et M. Othmane Bahini, Ambassadeur du Maroc au Portugal.





La voie à suivre : Intelcia à la huitième édition annuelle du « Forum de Lideres »

Intelcia a marqué un impact significatif lors de la 8^e édition du « Forum de Lideres », qui s'est tenue le 7 mars dernier et a rassemblé un large panel d'acteurs majeurs du monde entrepreneurial.

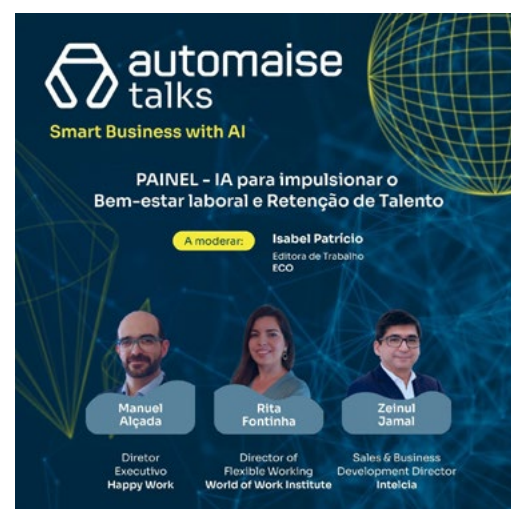
Placée sous le thème « Un engagement de leadership - Valoriser les personnes pour construire des entreprises prospères », cette rencontre prestigieuse continue de poser les jalons des débats autour des enjeux innovants liés au leadership et à la gestion des talents dans les organisations.

Cette année, Intelcia n'a pas seulement sponsorisé l'événement, mais a aussi joué un rôle central, notamment grâce à la participation de Carla Marques, PDG d'Intelcia Portugal, à une table ronde dédiée aux « Nouveaux défis pour les entreprises ».

Intelcia Portugal brille à Automaise Talks 2024 !

Le 25 septembre, Intelcia Portugal a eu l'honneur de participer à Automaise Talks, un événement majeur consacré à l'automatisation et à l'innovation au Portugal. Cette édition a rassemblé des leaders de l'industrie afin d'explorer l'avenir du bien-être au travail et le rôle clé de l'intelligence artificielle dans la gestion des talents.

Nous avons été fiers de présenter Zeinul Jamal, directeur des ventes et du développement commercial chez Intelcia Portugal, qui a partagé des perspectives précieuses sur le potentiel transformateur des technologies dans le milieu professionnel.





Intelcia Portugal, l'innovation à 360° vise aussi à explorer de nouvelles perspectives

En partenariat avec Observador, l'un des médias les plus respectés du Portugal, Intelcia a lancé une série en cinq épisodes dédiée à l'innovation à 360°.

Ce projet spécial a rassemblé :

- Un journaliste renommé, en charge des entretiens approfondis ;
- Des invités de marque, experts reconnus dans leur domaine, qui ont partagé des perspectives inspirantes ;
- Des membres de notre équipe de direction au Portugal, mettant en lumière le rôle d'Intelcia dans la transformation numérique et la stimulation de l'innovation.

Au fil des épisodes, nous avons exploré les liens entre technologie, créativité et avenir des organisations, en mettant particulièrement l'accent sur des solutions à fort impact.

Intelcia Portugal se distingue lors des événements organisés par l'APCC

Intelcia a remporté la première place lors de la 19^e édition des Trophées de la Semaine Internationale des Centres de Contact, organisée par l'APCC (Association Portugaise des Centres de Contact). Cette distinction souligne notre engagement constant en faveur de l'excellence opérationnelle et de la qualité de service.





Intelcia Portugal célèbre la semaine internationale des centres de contact avec des événements mémorables

Du 10 au 17 septembre, Intelcia Portugal a célébré la Semaine Internationale des Centres de Contact à travers une série d'événements inspirants, centrés sur l'innovation, l'excellence du service et le développement professionnel. Organisée par l'équipe B&E, cette semaine a été ponctuée d'activités mettant en lumière le travail d'équipe, la cohésion communautaire et la valorisation des talents à travers tout le pays

- **Le 9 septembre** : Les célébrations ont débuté avec « **Celebrat'IN | Pink Day** », une journée où les collaborateurs ont été invités à porter du rose, couleur choisie pour symboliser l'harmonie et l'intelligence. Ce moment a permis de renforcer le sentiment d'appartenance et de convivialité au sein des équipes

- **Le 10 septembre** : Les collaborateurs se sont engagés auprès de l'association «**SOS Animal**», en faisant don de nourriture pour animaux et en apportant leur aide dans des centres de soins, témoignant ainsi de leur soutien concret au bien-être animal

- **Le 11 septembre** : Les **Olympiades Intelcia** ont suscité un grand enthousiasme, réunissant les équipes autour de jeux traditionnels locaux. Ces activités ont renforcé la convivialité et l'esprit d'équipe, tout en célébrant la richesse culturelle.

- **Le 12 septembre** : Dans le cadre de l'initiative « **Intelcia More Human Than Ever** », les collaborateurs ont fait don d'objets inutilisés à des centres de collecte locaux, témoignant ainsi de leur solidarité et de leur engagement envers la communauté.

- **Le 13 septembre** : La semaine s'est clôturée en beauté avec le gala **Intelcia's Got Talent**, mettant en lumière la créativité et les talents de 12 finalistes talentueux. Un grand merci aux animateurs Carina Correia et André Ramires, qui ont su créer une expérience mémorable.



Cette semaine extraordinaire a témoigné de l'engagement d'Intelcia à bâtir une communauté unie, innovante et bienveillante, renforçant ainsi sa position de leader engagé dans le secteur des centres de contact.



Intelcia Portugal a également été saluée pour son excellence lors des APCC BEST AWARDS 2024, remportant des distinctions dans deux catégories majeures, confirmant ainsi sa position de leader incontournable dans le secteur des centres de contact.

Catégorie Télécommunications :

- Médaille d'argent en partenariat avec Altice Inbound Commercial B2B
- Médaille de bronze en partenariat avec l'opération MEO 16200, reconnue comme le meilleur centre de contact dans le secteur des télécommunications.

Catégorie Outbound Télécommunications :

- Médaille d'argent en partenariat avec Altice Retenção
- Médaille de bronze en partenariat avec Meo Outbound



Carla Marques, PDG d'Intelcia Portugal, a déclaré :

« Ces distinctions confirment une fois de plus l'engagement d'Intelcia Portugal à offrir un service d'excellence à ses clients, ainsi que notre capacité à mettre en œuvre et à adopter les meilleures pratiques du secteur des centres de contact. »

**En remportant 6 prix
Fortius, Intelcia Portugal
réaffirme son engagement
à viser l'excellence dans
chacune de ses actions !**

Nous sommes fiers des réalisations et des victoires d'Intelcia lors des prestigieux **Fortius Awards 2024**, qui récompensent les professionnels des centres de contact pour leur travail exceptionnel et leur dévouement. Ces prix mettent en lumière l'excellence et le professionnalisme dans les différentes catégories.

Félicitations à nos six talents remarquables qui ont été distingués dans les catégories **Meilleur Coordinateur, Meilleur Formateur, Meilleur Responsable Qualité et Meilleur Agent**

intelcia



IT SOLUTIONS

CHEZ INTELZIA IT SOLUTIONS

Actus & Initiatives RSE

En 2024, **Intelzia IT Solutions** a déployé plusieurs actions concrètes en faveur du bien-être de ses collaborateurs et de l'inclusion.

Un nouveau programme maternité a été lancé, incluant notamment le télétravail, un soutien psychologique ainsi que le maintien de salaire.

L'entreprise a également poursuivi la mise en place de conventions avec des partenaires pour offrir des avantages à ses collaborateurs, tels que des cours d'anglais pour les enfants, des cours de surf ou des séances de cinéma.

Par ailleurs, plusieurs animations internes sportives et culturelles ont été organisées afin d'améliorer l'environnement de travail : ateliers créatifs, tournois e-sport, Kids Day, etc.

Dans le cadre de l'initiative **#Fiftyby2025**, visant à atteindre **50 % de femmes aux postes de management d'ici 2025**, 50 collaboratrices ont été formées et certifiées en leadership, communication et prise de décision.

Par ailleurs, **Intelzia IT Solutions** s'engage dans la réduction de la fracture numérique à travers le projet **#SmartDouars**, qui a permis la connexion satellite de 50 villages ruraux.

L'entreprise a également participé au programme **Jobintech**, visant à accompagner l'insertion des jeunes dans les métiers du digital.

Certifications et reconnaisances

L'année 2024 a été marquée par l'obtention du label **Feel Good et/ou les ISO by Rekrute**, récompensant les entreprises qui placent le bien-être des collaborateurs au cœur de leur culture.

Cette distinction témoigne des efforts constants d'**Intelzia IT Solutions** pour offrir un environnement de travail épanouissant et motivant.

Par ailleurs, l'entreprise a obtenu les certifications ISO 9001 et ISO 18295, attestant de son engagement envers l'excellence opérationnelle, la satisfaction client et le respect des pratiques éthiques.





Avril 2024 — Intelcia labellisée « Société Sportive » par la FMPS

Intelcia fait partie des 14 premières entreprises marocaines à recevoir le label « Société Sportive » décerné par la Fédération Marocaine des Professionnels du Sport (FMPS). Cette distinction reconnaît l'engagement du Groupe dans la promotion de l'activité physique en milieu professionnel, via l'organisation d'événements sportifs, la mise à disposition d'infrastructures dédiées et des campagnes de sensibilisation, contribuant ainsi au bien-être et à la performance de ses collaborateurs.

DANS NOTRE BASSIN HISTORIQUE: LA RÉGION FRANCOPHONE

Février 2024 — ESCDA Maroc & Club des Lauréats

Intelcia accompagne le lancement du premier Club des Lauréats ESCDA Maroc 2024, réunissant les 21 vainqueurs de l'édition 2024 pour échanger et repenser le service client au bénéfice du consommateur marocain. Quatre partenaires d'Intelcia — Orange, Electroplanet, Marjane et Décathlon — ont été primés, soulignant l'engagement du Groupe dans l'amélioration continue de l'expérience client et la montée en compétences du secteur BPO au Maroc.





Avril 2024 — Visite de Franck Riester au siège d'Intelcia à Casablanca

Franck Riester, Ministre délégué chargé du Commerce extérieur et de la Francophonie, a visité le siège d'Intelcia à Casablanca. Cette visite a permis de mettre en avant l'engagement du Groupe dans la création d'emplois, notamment en France où Intelcia est le premier investisseur marocain avec plus de 4 000 collaborateurs répartis sur 10 sites. La visite a permis d'échanger sur les activités du Groupe et de découvrir ses plateaux de production.

Mai 2024 — Lancement de u&ai, la plateforme d'IA générative d'Intelcia

Intelcia a lancé u&ai, sa nouvelle plateforme d'IA générative développée par son pôle innovation Evolucionaria. Cette solution innovante optimise l'expérience client en automatisant les tâches simples tout en renforçant l'engagement humain sur les interactions complexes. u&ai permet un déploiement rapide et offre un retour sur investissement à court et moyen terme, consolidant la position d'Intelcia comme leader innovant sur le marché de l'outsourcing.





Juin 2024 — Intelcia récompensée lors de la 1re édition des “RH Awards”

Intelcia a été honorée lors de la première édition des “**RH Awards**”, une cérémonie qui célèbre les meilleures pratiques en ressources humaines. Cette distinction souligne l’engagement d’Intelcia en matière de management, de développement des talents et de qualité de vie au travail, confirmant ainsi son rôle d’employeur exemplaire dans le secteur.

Septembre 2024 — Intelcia, dans le Top 3 des outsourcing en France

Intelcia confirme sa position de leader sur le marché français de l’outsourcing en intégrant le Top 3 du secteur selon le rapport 2023 du Syndicat des professionnels des Centres de Contacts (SP2C). Avec un chiffre d’affaires de 402 millions d’euros et une croissance de 7 % en 2023, Intelcia emploie plus de 20 000 collaborateurs dans le monde, dont 4 000 en France.

Cette performance exceptionnelle illustre la stratégie d’Intelcia, fondée sur le développement continu des compétences de ses équipes et l’intégration des dernières innovations technologiques. Forte d’une présence dans 19 pays et d’un chiffre d’affaires global de 734 millions d’euros, Intelcia confirme son rôle d’acteur incontournable de l’externalisation.

Rang 2022	Rang 2023	Entreprise	Année de création	CA marché français 2023	Croissance 2023 vs. 2022	Nombre moyen de positions en France 2023	Nombre moyen de positions offshore 2023
1	1	Concentrix ¹	2000	542 622	7%	3 823	19 761
2	2	Majoris ²	1996	522 332	8%	4 968	8 412
4	3	Intelcia	2023	401 560	7%	3 253	15 394
3	4	Konecta ³	1987	358 063	-2%	4 693	8 027
5	5	Foundever ⁴	1998	337 917	-3%	3 439	6 667
6	6	Telereperformance ⁵	1978	324 010	1%	2 610	9 222
7	7	Armatix ⁶	1989	179 632	-1%	5 015	2 040
-	8	Tessi ⁷	1971	174 940	11%	807	7 190
8	9	BlueLink ⁸	1992	74 220	2%	450	800
9	10	Outsourcia ⁹	2003	41 989	12%	250	2 950



Décembre 2024 — Intelcia, acteur clé du développement régional à Oujda

Le 17 décembre 2024, Intelcia a participé à une table ronde à Oujda sur le thème « Métiers du futur : catalyseurs de la création d'emplois et de la croissance régionale ». Saad Berrada, General Manager Morocco & Tunisia, a souligné l'importance d'adapter les compétences aux transformations liées à la digitalisation et à l'IA.

Implanté à Oujda depuis 2020, Intelcia confirme son engagement pour le développement économique régional et l'intégration des jeunes diplômés, en parfaite cohérence avec la stratégie de régionalisation avancée du Maroc.

Intelcia Cameroun signe sa première Convention Collective d'Entreprise

Le 17 décembre 2024 à Yaoundé, Intelcia Cameroun a signé sa première Convention Collective d'Entreprise avec le Ministère du Travail, marquant une avancée majeure pour les droits des employés et le dialogue social. Cette convention améliore les conditions de travail, assure une gestion équitable des relations professionnelles et encourage la formation continue.

DANS LES AMÉRIQUES ET MARCHÉS ANGLOPHONES

En Colombie



Awards

- Meilleure contribution technologique, 22 COSTUMER EXPERIENCE SUMMIT 2024, CX Interaction Awards.
- Meilleure stratégie de recouvrement de créances, 22 COSTUMER EXPERIENCE SUMMIT 2024, CX Interaction Awards.
- Excellence en matière de conformité juridique et sociale de notre client, Vanti, Troisième réunion annuelle des fournisseurs du groupe Vanti, une entreprise de gaz naturel en Colombie.
- Meilleure plateforme offshore, Iberdrola Telemarketing Awards.
- Reconnaissance : Fournisseur stratégique pour le recouvrement de créances par notre client, la banque Santander.



22 CUSTOMER
EXPERIENCE
SUMMIT 2024

8 y 9 de Mayo
Hotel Hilton Cartagena

FAITS MARQUANTS

13/02/2024 COLCOB - Défis 2024, Secteur du crédit et du recouvrement

Nous étions sponsors de cet événement : Un événement stratégique pour faire face aux défis de l'année pour l'industrie du BPO. L'accent y est mis sur des sujets tels que la croissance spécialisée pour le secteur, l'opportunité de nouvelles affaires, une plus grande visibilité et une mise à jour avec les perspectives pour 2024. Tout cela dans le but de continuer à renforcer l'écosystème du crédit, du recouvrement et du BPO.



30/05/2024 Conecta Colombia Panel : Transformer l'expérience client Orateur : Angela Londoño, directrice de l'innovation

Événement qui souligne l'importance de la connectivité et des communications pour renforcer la stratégie numérique et favoriser le développement du pays.

CONECTA COLOMBIE réunit plus de 350 cadres supérieurs du secteur des communications, des régulateurs, des analystes, des fournisseurs et des représentants du gouvernement.

Un espace pour partager les produits et l'expérience d'Intelcia.



12/09/2024 : AI at the Service of Business, success stories and practical applications

Invité au séminaire : « AI at the Service of Business, success stories and practical applications », organisé par la Chambre de commerce officielle espagnole au Chili, où Angela Londoño Giraldo, notre directrice de l'innovation et de la transformation, a partagé toute son expérience lors de la présentation: De l'innovation à la mise en œuvre, l'IA dans l'environnement des entreprises.

Nous avons abordé les questions suivantes au cours du séminaire :

- Stratégies d'identification des opportunités d'innovation en matière d'IA.
- Des outils et des méthodologies pour transformer les idées en projets réels.
- Success stories et enseignements tirés de la mise en œuvre de l'IA.





Septembre 2024 : 20^e Congrès international sur le crédit, le recouvrement et le BPO - COLCOB (sponsors).

Événement du secteur BPO en Colombie qui traite du système de crédit en Colombie et en Amérique latine. Les dirigeants se sont réunis pour se mettre à jour, apprendre les dernières tendances et se mettre en réseau.

Qui participe ? Les cadres supérieurs, les PDG, les directeurs, les gestionnaires et les dirigeants des organisations d'Amérique latine.



Octobre : Crevolution 2024, Mexique

Mise à jour professionnelle et événement de réseautage où les professionnels du crédit, du recouvrement de créances et de l'écosystème de l'innovation financière se rencontrent pour s'informer sur les tendances.



En Egypte

Extension du site d'Alexandrie Borg El Arab

Intelcia a fait une importante extension de son siège social de Borg El Arab, avec un espace considérable de 1371 mètres carrés et 317 postes de travail supplémentaires - un investissement de 20 millions EGP (livre égyptienne) visant à améliorer la capacité de l'entreprise à mieux servir ses clients. Ce développement stratégique reflète la vision plus large d'Intelcia de créer des espaces de travail plus durables, innovants et dynamiques qui non seulement soutiennent la croissance opérationnelle mais favorisent également un environnement interne plus engageant et plus productif. L'expansion souligne l'engagement de l'entreprise à optimiser à la fois l'expérience des collaborateurs et la satisfaction des clients.

Visite du Premier ministre sur notre site d'Alexandrie

Le 27 mai, Intelcia Égypte a fièrement accueilli le Premier Ministre Moustafa Madbouly et le Ministre des Communications et des Technologies de l'Information, Dr. Amr Talaat, sur son site d'Alexandrie Silicon Waha, mettant en évidence la collaboration vitale entre le gouvernement, le monde universitaire et le secteur privé pour façonner l'avenir numérique de l'Égypte. La visite a permis de mettre en évidence trois objectifs clés : autonomiser les jeunes grâce à une formation avancée et au renforcement des compétences, garantir un accès inclusif aux outils numériques dans l'ensemble de la société et encourager une culture de l'innovation. Nous remercions tout particulièrement Ahmed Abdel Moniem, Ahmed Yehya, Mohamed Ayoub, Eshraq Fares, Aya Mosaad et Amira Bouftas d'avoir accueilli cette visite importante.



L'ACTUALITÉ DE NOTRE RÉGION HISPANOPHONE

Représentation d'Intelcia lors d'événements et de forums importants

Sous la direction de Sandra Gibert, PDG de la région hispanophone, notre équipe de direction s'implique activement dans de nombreux forums et événements sectoriels pour partager sa vision et son expertise sur les enjeux clés du marché.

Sandra Gibert, Directrice générale d'Intelcia pour la région hispanophone, a notamment participé au CEO Hub, un rendez-vous exclusif réunissant les leaders influents du secteur de la vente au détail.

Elle est également intervenue lors de l'entretien **Contact Center Talks**, où elle a présenté une vision optimiste et stratégique de l'évolution des centres de contact face aux exigences actuelles du marché.

Du côté **Evoluciona**, **Antonio Díaz, Directeur général pour la région hispanophone**, a présenté nos innovations lors du **Customer Service Summit** organisé par l'**ESIC**. Sa présentation intitulée « **L'IA générative dans les relations clients est déjà une réalité** » a suscité un vif intérêt.

Il a aussi pris part à une table ronde à l'**Expo RC**, pour débattre du thème : « **AI & CX/EX : surmonter les défis, démystifier les mythes et tirer des leçons inattendues** »



Actions avec des associations sectorielles

Fermement engagée dans le développement et le renforcement de notre industrie, notre entreprise participe activement à diverses associations et organisations spécialisées. Grâce à ces alliances stratégiques, nous favorisons le partage des connaissances et des meilleures pratiques au sein du secteur. Voici quelques exemples marquants :

Congrès des centres de contact

Organisé par les deux principales associations du secteur, l'AEERC et le CEX, ce congrès a souligné le rôle essentiel des centres de contact dans la création de nouvelles voies de croissance pour les entreprises, tout en s'imposant comme un espace d'inspiration.

35ème anniversaire de l'Association CEX

Expo Relación Cliente

Intelcia participe à cet événement professionnel de premier plan en tant que sponsor et conférencier, partageant connaissances, tendances et solutions stratégiques qui favorisent la transformation de l'industrie.



La liste Forbes : le Top 100 des entreprises où il fait bon travailler

Pour la troisième année consécutive, Intelcia figure dans le classement Forbes des 100 meilleures entreprises où il fait bon travailler en Espagne. Par ailleurs, notre directrice des ressources humaines, Ana Cartón, est également reconnue parmi les 100 meilleurs DRH du pays.



Prix mondiaux des centres de contact

Officiellement appelés Global Top Ranking Performers Awards, ces prix annuels sont organisés par **ContactCenterWorld**, la plus grande association mondiale dédiée aux centres de contact. En 2025, ces distinctions célèbrent leur 20e édition et récompensent l'excellence ainsi que les meilleures pratiques au sein de l'industrie mondiale des centres de contact.

En 2024, Intelcia a été honorée par la médaille d'or pour la région Europe, Moyen-Orient et Afrique, ainsi que par la médaille de bronze au niveau mondial.



Distinctions 2024 avec Iberdrola

En 2024, Intelcia a reçu le prix Bronze pour la meilleure relation BPO avec son client Iberdrola. Lors du gala annuel Iberdrola Supplier of the Year Awards, organisé dans le cadre du Call Talent, qui récompense les meilleurs prestataires en télémarketing et service à la clientèle, Intelcia s'est distinguée en obtenant six distinctions prestigieuses :

1ère position :

Meilleure plateforme offshore

2ème position :

Volume d'heures le plus élevé

3ème position :

Meilleur fournisseur de l'année / Meilleure utilisation de la base de données : Volume de ventes le plus élevé

European Contact Centre & Customer Service Awards (ECCCSA)

Les **ECCCSA** représentent les prix les plus anciens et prestigieux du secteur du service à la clientèle en Europe. Ce programme annuel récompense les organisations qui se distinguent par un service client exceptionnel, une valorisation exemplaire de leurs collaborateurs, ainsi qu'une gestion efficace et innovante.

Le processus d'évaluation, rigoureux et impartial, est supervisé par un panel de juges experts, assurant ainsi l'excellence et l'équité dans le choix des lauréats.



Platinum Customer Experience Awards

Organisés par le magazine Contact Center Hub, ces prix annuels célèbrent l'excellence en matière d'expérience client et d'innovation technologique dans les secteurs des centres de contact et de la gestion de la clientèle. Ils mettent en lumière les entreprises qui déploient des stratégies efficaces pour améliorer la satisfaction client et adoptent des solutions technologiques avancées.

En 2024, Intelcia a été honorée par plusieurs distinctions majeures :



Meilleur CX dans la catégorie Loisirs, tourisme et sports, en partenariat avec notre client Volotea.

Meilleur projet AI GEN avec notre service Evolucion.

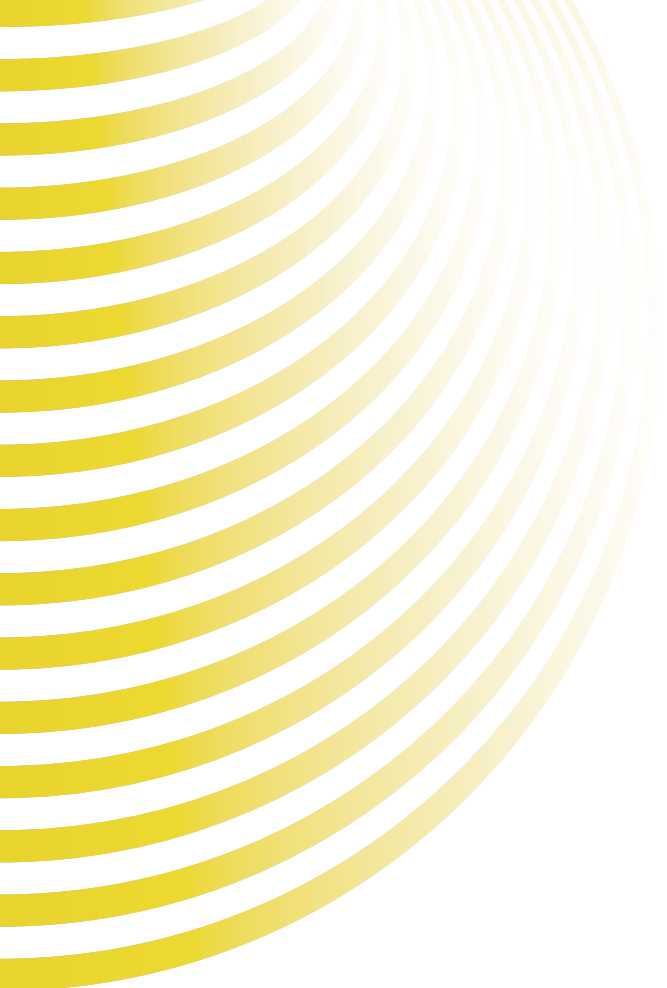
Meilleur projet dans le domaine des chatbots et assistants virtuels, également avec Evolucion.



PLATINUM

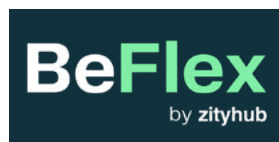
CUSTOMER EXPERIENCE AWARDS

2024



Nous nous joignons au mouvement BeFlex !

BeFlex récompense les entreprises qui, comme Intelcia, adoptent une vision innovante du travail en plaçant la flexibilité et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée au cœur de leurs priorités. En rejoignant ce mouvement, nous affirmons notre engagement pour un avenir où la qualité de vie au travail est essentielle..



Prix d'Excellence de la Relation Client

Organisés par l'Association espagnole des experts de la relation client **(AEERC)**, en collaboration avec **Ifaes et IZO**, ces prix célèbrent leur 25ème édition en 2024. Ils récompensent chaque année les entreprises, les prestataires BPO et les sociétés technologiques qui se distinguent par l'excellence de leur service client. Le processus d'évaluation repose sur des audits rigoureux et objectifs garantissant la qualité des lauréats.

En 2024, Intelcia a reçu deux distinctions majeures :



Meilleur BPO, pour la deuxième année consécutive.

Meilleure « Inbound Commercial Relationship », en partenariat avec notre client ING.

NOTRE RSE





Notre RSE s'articule autour de 5 piliers, dont la dominante humaine reflète l'essence de notre activité, sans pour autant occulter la qualité et l'intégrité dans la production de nos prestations, ni notre responsabilité en termes d'impacts environnementaux.



Notre stratégie RSE est le résultat d'une volonté collective de tenir notre promesse d'impact, inscrite dans notre mission d'entreprise.

- Elle est ainsi alignée sur notre identité et nos enjeux stratégiques
- Elle prend en compte de multiples normes internationales et principalement l'ISO 26000
- Elle est construite avec nos parties prenantes, comme en témoigne notre matrice de matérialité
- Elle répond à 14 des 17 ODD définis par l'ONU, et est consacrée par différents labels et certifications.

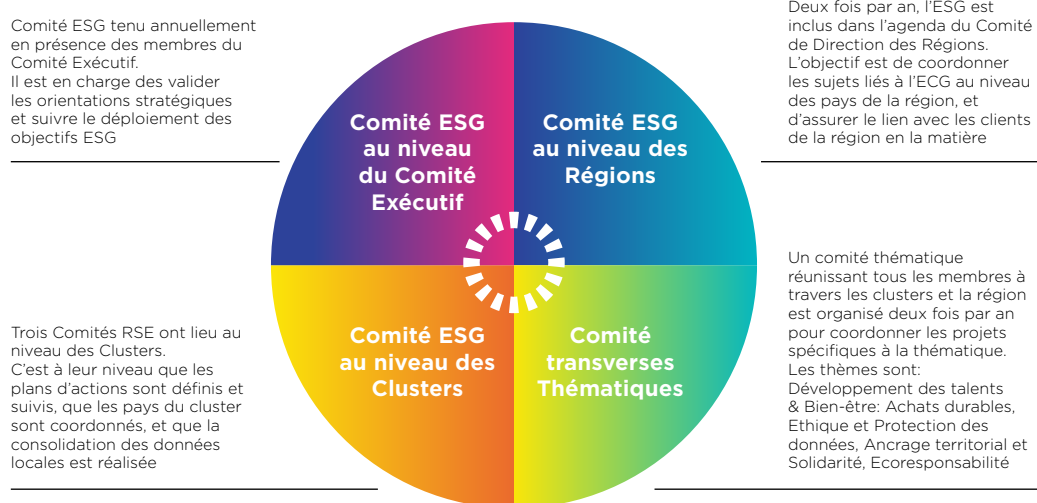


Notre dispositif de pilotage RSE

En 2024, les équipes RSE ont été renforcées à différentes échelles : corporate mais aussi au niveau des clusters, gage de l'investissement croissant de l'entreprise dans les sujets en lien avec sa responsabilité et sa durabilité.

En matière de gouvernance, clé pour assurer l'articulation des projets, la coordination des équipes et le pilotage global, les comités ont continué à être tenus à toutes les échelles. Ceux-ci sont un cadre d'appropriation et d'intégration des problématiques RSE par les opérationnels qui les intègrent dans leurs objectifs.

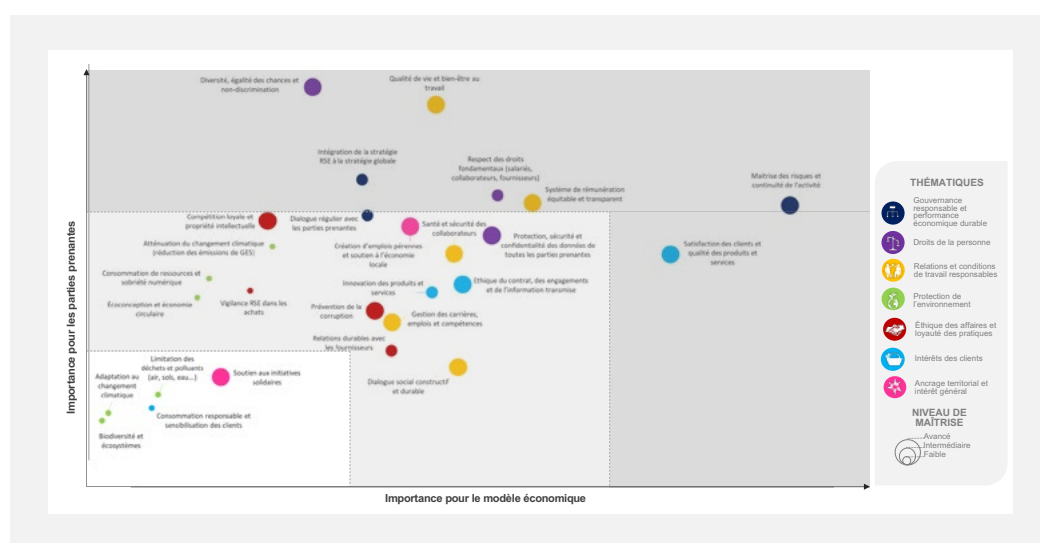
A titre d'exemple, cette année dans la région francophone, les clusters, à travers leurs comités, ont abouti à la définition d'une feuille de route pour la période 2024-2026 avec des objectifs par thématique. C'est ainsi que les clusters se sont engagés sur des réductions de consommations d'eau ou d'énergie électrique, sur des taux de déchets recyclés, sur des actions de sensibilisation de leurs collaborateurs à des sujets d'éco responsabilité sur des taux de recrutements de personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap, ...



L'année 2024 a vu également naître un comité avec le groupe Altice spécifique au suivi et la coordination des travaux liés à la CSRD, la taxonomie et le devoir de vigilance. Les équipes se sont réunies de façon bimensuelle à cet effet, avec des plans d'actions clairs permettant d'être au rendez-vous.

La consultation de nos parties prenantes

Le dialogue avec nos parties prenantes est constant et se renforce à l'occasion de démarches structurées, telles que la matrice de matérialité élaborée l'an dernier, ou encore l'enquête spécifique menée en fin d'année 2024. Les résultats de cette dernière seront partagés au cours de l'année 2025.



Sans minimiser l'importance des autres thématiques, les sept enjeux jugés prioritaires par nos parties prenantes concernent principalement nos collaborateurs, notre gouvernance et nos clients. Ce classement reflète avec justesse la nature de notre activité ainsi que les axes structurants de notre stratégie RSE :

- Respect des droits fondamentaux des salariés
- Système de rémunération équitable et transparent
- Diversité, égalité des chances et non-discrimination
- Qualité de vie et bien-être au travail
- Intégration de la RSE dans le pilotage des activités
- Maîtrise des risques et continuité d'activité
- Satisfaction des clients et qualité des produits et services

Les travaux sur la CSRD

Ont débuté en 2024 les travaux relatifs à la nouvelle directive européenne, la Corporate Sustainable Reporting Directive (CSRD). Après une identification des parties prenantes et leur consultation, l'ensemble des risques, opportunités et impacts définis ont été évalués. Nous avons ainsi pu aboutir à notre matrice de double matérialité.

Il est à noter que cet exercice s'est fait sous un angle double pour Intelcia : à la fois en tant qu'entreprise disposant de filiales et de partenaires, mais aussi en tant que filiale elle-même du groupe Altice. Nous avons ainsi un positionnement et des enjeux avec plusieurs angles de lecture.

Le suivi de nos indicateurs & nos engagements

Afin d'assurer le suivi de notre stratégie RSE et la mise en œuvre des plans d'action associés, plusieurs dispositifs de reporting sont déployés, notamment :

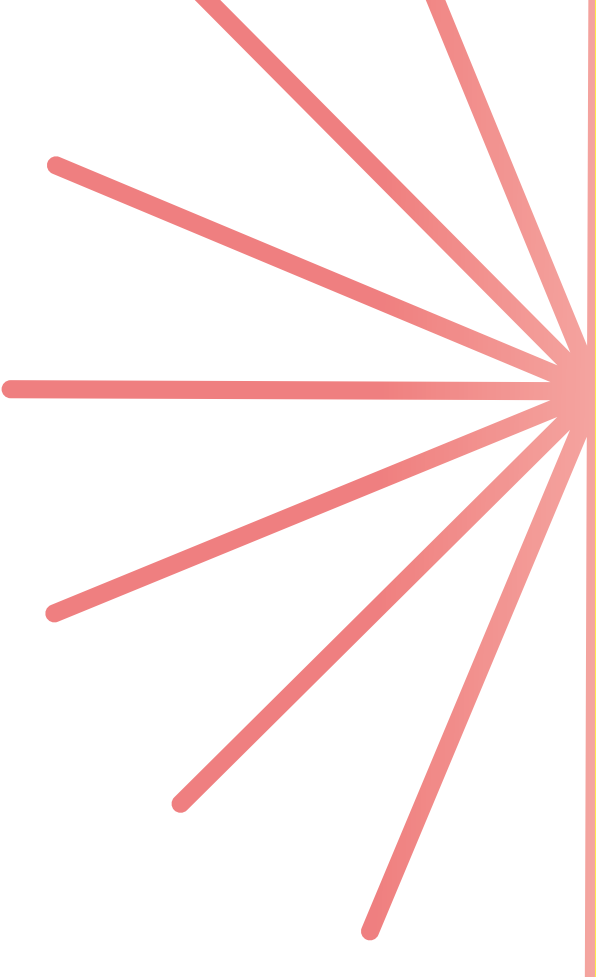
- Un reporting RSE interne, construit selon les normes GRI, détaillé et structuré à l'échelle du Groupe, permettant un pilotage global de nos engagements.
- Un reporting spécifique, aligné avec les exigences de la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) en France, commun aux filiales du groupe Altice France. Ce reporting fait l'objet d'un audit externe en vue de sa publication.

En complément de la publication de nos indicateurs clés liés à nos réalisations, ce rapport présente pour la première fois nos objectifs ESG sur lesquels l'entreprise s'engage. À l'instar de nos pairs, nous nous engageons désormais à communiquer régulièrement l'état d'avancement chiffré de notre trajectoire vers l'atteinte de ces objectifs.

Écoresponsabilité	Populations & Territoires		Ethique des affaires & Qualité
D'ICI 2030	D'ICI 2030	D'ICI 2030	D'ICI 2030
Environnement • 100 % des sites certifiés ISO 14001 • Réduction d'au moins 30 % de la consommation d'eau par personne (en m3) • Réduction d'au moins 30 % de la consommation d'électricité par personne (en kWh) • Réduction d'au moins 20 % des émissions de CO2 équivalent (scopes 1 à 3)	Droits de l'homme • 0 sanction légale liée aux droits de l'homme • 100 % des collaborateurs formés à la lutte contre la discrimination et le harcèlement Diversité et bien-être • 50 % de femmes au niveau du groupe • 40 % de femmes au sein du comité exécutif • Parité salariale au niveau du groupe • Parité salariale au sein de la direction • Au moins 60 % des personnes formées au moins une fois par an • Au moins 67 % de taux de satisfaction des collaborateurs	L'inclusion par l'emploi • Au moins 40 % de jeunes de moins de 25 ans recrutés chaque année. • Au moins 5 % de seniors de plus de 50 ans recrutés chaque année. • Au moins 2 % de collaborateurs handicapés au niveau du groupe. Impact local • Au moins 15 % des collaborateurs engagés dans des actions de solidarité • Au moins 0,4 % du chiffre d'affaires consacré à des actions locales	Éthique des affaires • 100 % des formations sur l'éthique des affaires, la corruption et le trafic d'influence • 0 sanction juridique liée à l'éthique des affaires Sécurité des données • 100 % des sites certifiés ISO 27001 • 0 rupture de contrat suite à un manquement en termes de confidentialité ou de protection des données • 0 sanction légale due à un manquement au RGPD Qualité du service • 100 % des sites certifiés ISO 9001 et ISO 18295 • Au moins 75 % de clients satisfaits
D'ICI 2050			
Climat • Net Zero			

Notre RSE en chiffres clés

PERFORMANCES SOCIALES



» 76%	de contrats en CDI
» 57%	en moyenne de collaborateurs formés au moins une fois cette année ¹
» 49	heures de formation en moyenne par personne ¹
» 68%	de taux de satisfaction des collaborateurs
» 15%	de personnes formées sur l'éthique
» 0	suicides

INCLUSION, DIVERSITÉ, ÉQUITÉ

Effectifs composés de

» 21%	de moins de 25 ans
» 59%	de femmes
» 1,25%	de personnes présentant un handicap

Recrutements à

» 13%	de personnes éloignées de l'emploi	dont 33% au sein de la région francophone
» 47%	de moins de 25 ans	
» 4%	de plus de 50 ans	

Diversité genre lisible à travers

» 47%	de promotions faites aux femmes
» 48%	de femmes cadres et directrices
» 45%	de femmes dans le Comité Exécutif



SOLIDARITÉ

- » **~70** projets avec des associations opérant dans l'éducation, la santé ou autres
- » **+2000** bénévoles mobilisés
- » **+2500** bénéficiaires

ENVIRONNEMENT

- » **4,8** m³ personne d'eau consommée ³
- » **564** KWH/personne d'électricité consommée ³
- » **70,1** t.éq CO2 d'émissions sur les scopes 1 à 3 ³
- » **~40** projets avec des associations environnementales
- » **+1100** bénévoles mobilisés.

¹ Hors région Portugaise et les Amériques

² Hors région Hispanophone

³ Région des Amériques : non applicable ou partiel



NOTRE ACTIVITÉ



L'excellence de notre delivery

LES CLIENTS SONT AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS

Nous déployons l'ensemble des dispositifs nécessaires pour garantir un haut niveau d'exigence dans la qualité de nos services: contrôles internes rigoureux, conformité réglementaire (notamment RGPD), sécurité des données, continuité d'activité, mais aussi pratiques de marketing responsables. Rien n'est laissé au hasard afin de bâtir une relation de confiance durable avec nos clients et de leur offrir une expérience irréprochable.

En décembre 2024, Intelcia Group et sa filiale Intelcia IT Solutions ont renouvelé avec succès leurs **certifications ISO 9001 et ISO 18295**, délivrées par l'organisme Certi Trust, attestant ainsi de leur engagement constant envers l'excellence, l'éthique des pratiques et l'amélioration continue.

Par ailleurs, le processus de renouvellement de la certification **ISO 27001** est en cours au niveau du groupe, accompagné d'un programme de formation dédié à nos collaborateurs pour renforcer la sécurité des données.



Carton plein pour Intelcia et ses clients aux ESCDA 2024

En 2024, grâce à l'engagement soutenu de ses équipes lors de plusieurs semaines de tests mystères, Intelcia a permis à de nombreux clients et partenaires d'être élus Service Client de l'Année (ESCDA) dans leurs catégories respectives : Edenred, Engie, Mutavie (groupe MACIF), Dékuple, LC Waikiki (prêt-à-porter),

Alliances Darna (immobilier social), Decathlon (articles de sport et loisirs), Crédit du Maroc (banque pour particuliers), Electroplanet (distribution électroménager et électronique), Orange B2B et B2C (télécom), ainsi que Marjane (grande distribution).

Intelcia
Maroc est
particulièrement
fière que les 8
clients qu'elle
a accompagnés
aient tous été
distingués
comme Service
Client de
l'Année.

Exemple de dispositif spécifique mis en place pour garantir la qualité du service : **le Customer Experience Lab** en République Dominicaine.

Chaque jour de la semaine, les collaborateurs reçoivent par email une mission spécifique. Ces défis renforcent des compétences clés du service client : communication efficace, empathie, résolution de problèmes.

Les messages, courts et interactifs, stimulent l'engagement des équipes et consolident les meilleures pratiques dans la relation client.

Chaque jour, une phrase à reformuler est proposée. L'objectif : la transformer en une déclaration claire et centrée sur le client.

Ce défi concret et ludique ancre les bons réflexes et facilite leur mise en pratique au quotidien.

Voici quelques exemples de missions proposées :

- Appliquer la méthode « Pause-Think-Respond » dans toutes vos interactions client aujourd'hui.
- Transformer une expérience client négative en une expérience positive grâce à l'écoute active et à la reconnaissance.
- Répondre à toutes les demandes clients en moins de 60 secondes, en veillant à ce que votre message soit clair et professionnel.
- Personnaliser une interaction en utilisant le nom du client.
- Surprendre un client par un service inattendu. Nous partagerons également des retours positifs de clients pour inspirer notre équipe !

Innover pour améliorer la qualité de service

Dans le cadre de notre engagement à faire **de l'innovation un pilier essentiel de la pérennité de notre entreprise**, Intelcia Espagne & Chili lance un nouveau projet : la planification d'actions de formation destinées à renforcer une culture organisationnelle tournée vers l'innovation.

Nous donnons les moyens à des talents inspirants, audacieux et visionnaires d'apporter une réelle valeur ajoutée à nos clients et à nos équipes. Dans un contexte

marqué par des évolutions technologiques rapides, des attentes consommateurs en pleine transformation et une mondialisation accrue, seules les organisations capables d'adopter de nouvelles idées et technologies sauront rester compétitives.

Ces sessions d'innovation, animées par l'Espace Evolucionaria, s'adressent aux cadres, responsables opérationnels et professionnels à haut potentiel.



Au cours de l'année 2024, nous avons organisé 10 sessions de formation, réunissant au total 1 080 participants. Ces initiatives nous permettent de définir nos priorités commerciales tout en renforçant nos équipes grâce à l'innovation.

Les résultats parlent d'eux-mêmes :

- 93% de nos services s'appuient désormais sur l'analyse du discours.
- 50% de nos collaborateurs utilisent les chatbots comme assistants personnels.
- Les interactions résolues grâce à l'Intelligence Artificielle (IA) ont augmenté de 36%.

evolucionaria

IT SOLUTIONS



L'innovation est également au cœur de la stratégie d'Intelcia IT Solutions, illustrée par la création de communautés d'experts transversales regroupant 42 spécialistes. Ces communautés ont pour objectif de développer et maintenir nos compétences clés.

En centralisant cette expertise, nous favorisons le partage des connaissances, la standardisation des bonnes pratiques, ainsi que l'enrichissement et l'amélioration continue de notre catalogue d'offres et de services.

Quatre communautés ont été constituées : Cloud, Intelligence Artificielle (IA), Low-code et DevOps.

L'éthique des hommes et l'intégrité des affaires

L'éthique est formalisée au sein de notre Groupe à travers plusieurs documents d'engagement, notamment notre [Code d'Éthique](#) et [notre Engagement en matière des Droits de l'Homme](#). Ces documents définissent clairement nos principes en matière d'intégrité des affaires, de respect des droits humains et d'éthique globale pour l'entreprise et sa chaîne de valeur.

Au-delà de la simple sensibilisation, le renforcement des compétences de nos collaborateurs en matière d'éthique est essentiel pour aligner l'ensemble de nos parties prenantes internes sur nos principes. Dans cette optique, au sein de la région francophone, Intelcia a déployé deux formations e-learning développées en interne: une formation dédiée au Code d'Éthique, et une autre portant sur l'anti-discrimination et l'anti-harcèlement. Ces formations sont obligatoires pour tous les collaborateurs, qu'ils soient nouvellement arrivés ou déjà en poste.

Les équipes Ressources Humaines et Recrutement bénéficient d'une formation approfondie sur la non-discrimination afin de prévenir tout biais lié au sexe, à la nationalité ou à l'âge, tant dans le processus de recrutement que dans les évolutions internes ou les pratiques salariales. Par exemple, en

France, l'ensemble de l'équipe recrutement a suivi en 2024 une formation spécialisée dispensée par un organisme externe, visant à renforcer ces bonnes pratiques.

De même, les équipes RH, Achats, Sales ainsi que Marque & Engagement ont suivi une formation complémentaire portant sur le Code d'Éthique. À la fin de l'année 2024, en moyenne 42 % des collaborateurs concernés avaient achevé cette étape obligatoire.

Par ailleurs, dans le cadre de sa politique de tolérance zéro en matière d'éthique des affaires et de respect des droits humains, Intelcia a lancé en 2023 la plateforme de signalement Intelcia Integrity Counts, accessible en ligne via son site web.

Les autres initiatives au cours de l'année concernent notamment la cartographie des risques de corruption dans les pays de la région francophone et lusophone, ainsi qu'une refonte de notre gestion des risques en général en y intégrant l'angle d'analyse RSE. Ce chantier a été amorcé cette année et verra sa finalisation en 2025. Cette nouvelle approche est alignée avec les normes ISO 31009, ISO 27001 et ISO 27005 en termes de méthodologie, venant actualiser le travail entamé auparavant.



Accentuation des pratiques d'achats responsables

La démarche RSE d'Intelcia intègre déjà des dispositifs visant à responsabiliser nos achats. Ainsi, nous privilégions autant que possible les fournisseurs et prestataires locaux, souvent de taille plus modeste que les acteurs internationaux, ce qui génère des retombées positives pour les communautés environnantes.

Fin 2023, afin de renforcer cette dynamique, l'ensemble des 12 acheteurs de la Direction Achats Groupe a suivi une formation intensive de deux jours dédiée aux Achats Responsables. Cette formation visait à leur transmettre les connaissances et outils essentiels pour intégrer les dimensions sociale, éthique et environnementale dans le processus d'achats, afin d'étendre progressivement la durabilité à toute la chaîne de valeur d'Intelcia.

Cette année, Intelcia a diffusé sa [Charte d'Achats Responsables](#), destinée à l'ensemble des partenaires commerciaux de sa chaîne d'approvisionnement. Cette Charte précise les principes éthiques, sociaux et environnementaux exigés par Intelcia. L'objectif est de l'intégrer à 100 % des contrats types et Conditions Générales d'Achats du Groupe, un processus déjà en cours.

Par ailleurs, Intelcia prévoit de déployer un questionnaire d'évaluation à destination des fournisseurs et prestataires, à compléter avant la signature des contrats. Cette démarche renforce la gestion de la qualité et le contrôle des risques au sein de la chaîne d'approvisionnement.



NOS TALENTS

4



Importance de la santé et de la sécurité

Chez Intelcia, la santé et la sécurité de nos collaborateurs sont au cœur de notre engagement social. Conformément aux standards internationaux et aux réglementations locales, nous mettons en œuvre des dispositifs complets afin d'assurer un environnement de travail sain et sécurisé sur l'ensemble de nos sites.

Nos actions couvrent notamment :

- La présence d'infirmières sur site dans certains pays et la réalisation de visites médicales obligatoires ou périodiques ;
- L'ergonomie des postes de travail, avec une attention particulière portée à la prévention des troubles musculosquelettiques (TMS) ;
- La mise en place de systèmes de détection et d'extinction d'incendie, ainsi que des équipements de première intervention et des plans d'évacuation clairement signalés ;
- La formation des collaborateurs à la sécurité (SST) par le biais des formations secourisme et incendie ;
- Le contrôle et la sécurisation des accès aux bâtiments.

Ces dispositifs sont régulièrement réévalués afin de garantir leur efficacité et leur adaptation aux risques spécifiques de chaque site.

Au-delà des mesures de santé et de sécurité déployées de manière transversale, Intelcia adapte ses actions en fonction des besoins spécifiques de ses implantations. Ainsi, plusieurs initiatives locales ont vu le jour en 2024 pour renforcer le bien-être physique et psychologique de nos collaborateurs :

- **En France**, des formations en e-learning sur les gestes et postures ont été proposées, ainsi qu'une ligne de soutien psychologique accessible à tous.
- **Au Maghreb**, notre politique de prévention du stress repose sur la mise en place d'espaces de détente, de pauses régulières et d'horaires flexibles pour favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.
- **Au Cameroun et au Sénégal**, des campagnes de dépistage du cancer du sein et du côlon, ainsi que des sessions de sensibilisation à l'hygiène de vie, ont été organisées.
- **Dans nos sites au Maghreb et en Afrique subsaharienne**, la cellule d'écoute psychologique Psyphone, en place depuis quatre ans, continue d'assurer un accompagnement accessible et confidentiel.
- **Au Portugal**, nous nous conformons à une certification externe annuelle obligatoire, qui évalue notamment l'ergonomie des postes, les risques psychosociaux et les conditions de travail (luminosité, sécurité...).
- **Au Chili**, nous avons proposé une consultation ophtalmologique gratuite à nos collaborateurs, assurée par des professionnels qualifiés, afin de répondre aux besoins de santé visuelle sur site.



Intelcia Madagascar – Une politique exemplaire en matière de santé, sécurité et bien-être

Dans un contexte national marqué par une précarité socio-économique et une insécurité élevée, Intelcia Madagascar s'engage activement pour offrir à ses collaborateurs **un environnement de travail sûr, sain et digne**. L'entreprise a mis en place une politique ambitieuse en matière de santé et sécurité au travail, visant non seulement à protéger ses équipes, mais aussi à améliorer significativement leur qualité de vie.

Un dispositif médical structuré et solidaire

Intelcia Madagascar s'appuie sur un partenariat tripartite solide pour garantir à ses collaborateurs et à leurs familles légitimes un accès facilité à des soins de qualité :

- **L'OSTIE**, pour la prise en charge médicale de proximité ;
- **Un médecin conseil sur site**, en charge du suivi des prestations et de l'accompagnement individuel ;
- **Une assurance complémentaire santé**, couvrant jusqu'à 70 % des frais médicaux hors OSTIE et 100 % des frais d'hospitalisation.

Ce dispositif repose sur :

- La création **d'antennes médicales** sur les deux sites d'Intelcia pour assurer une accessibilité maximale aux soins ;
- L'élaboration d'un **tableau de bord de santé mensuel**, remis par l'OSTIE, permettant un suivi proactif de l'état de santé global des équipes ;
- Des **suivis médicaux personnalisés** pour les collaborateurs ayant des besoins spécifiques ;
- Un comité santé tripartite (**Direction, OSTIE, médecin conseil**), garant de la bonne gouvernance du dispositif et de la réactivité en cas d'urgence sanitaire.

Des services complémentaires pour un cadre de travail sécurisé et bienveillant

Intelcia Madagascar complète son engagement par des mesures concrètes visant à réduire les risques psychosociaux et à favoriser le bien-être :

- **Une ligne d'écoute psychologique** est accessible à l'ensemble des collaborateurs ;
- **Un service de transport gratuit et sécurisé** est mis en place à partir de 17h, avec accompagnement jusqu'au domicile, afin de pallier l'insécurité locale ;
- **Une restauration gratuite sur site est proposée**, assurée par un prestataire respectant des normes d'hygiène strictes. Les repas complets, équilibrés et adaptés aux besoins nutritionnels, participent au bien-être et à la performance des équipes.





Conciliation vie professionnelle / vie personnelle : une organisation du travail flexible et humaine

Dans l'ensemble de ses pays d'implantation, Intelcia met en œuvre une politique proactive visant à réduire l'impact des contraintes professionnelles sur la vie personnelle de ses collaborateurs. Cette approche s'appuie sur des dispositifs concrets, pensés pour apporter plus de prévisibilité, de souplesse et d'équité dans l'organisation du travail.

Des pratiques d'organisation pensées pour l'équilibre

Intelcia veille à ce que les plannings de travail soient communiqués à l'avance et que les modifications restent encadrées. La gestion du travail de nuit, des jours chômés ou fériés, ainsi que l'aménagement des horaires répondent à une logique de transparence et de dialogue avec les équipes.

L'organisation flexible du travail fait désormais partie intégrante de notre culture d'entreprise.

Un outil digital pour des horaires personnalisés : MyFlex

Afin d'adapter les rythmes professionnels aux contraintes personnelles de ses collaborateurs, Intelcia a déployé MyFlex, un outil digitalisé qui permet de solliciter des horaires aménagés. Ce dispositif s'adresse notamment :

- aux personnes en situation de handicap,
- aux collaborateurs rencontrant des contraintes ponctuelles de garde ou de mobilité,
- ou toute autre situation nécessitant un ajustement temporaire du planning.

Les demandes suivent un workflow d'approbation structuré, prenant en compte à la fois les contraintes opérationnelles et la justification apportée par le collaborateur.

Des mesures spécifiques pour accompagner la parentalité

Intelcia adapte également sa politique d'aménagement du temps de travail aux besoins des femmes enceintes ou jeunes mères, avec des mesures spécifiques mises en place localement :

- **Au Maroc**, des dispositifs renforcés ont été instaurés : télétravail à 100 %, horaires aménagés pendant la grossesse et au retour de congé maternité.
- **En France**, des pauses allongées ont été négociées pour les collaboratrices enceintes, leur permettant de mieux concilier confort physique et exigences professionnelles.

Vers des modes de travail plus souples et responsables

Afin d'accompagner les évolutions du monde professionnel et les attentes croissantes en matière de flexibilité, Intelcia a engagé une transformation progressive de ses modes de travail, fondée sur l'écoute, l'adaptation locale et la responsabilisation collective.

Le télétravail structuré et sécurisé

Un dispositif de travail à distance a été progressivement mis en place dans les pays où les conditions techniques, légales et opérationnelles le permettaient. Cette transition a été rendue possible grâce à :

- l'évolution des infrastructures de sécurité des systèmes d'information, garantissant la confidentialité et la performance des outils,
- la formation des managers à la gestion d'équipes hybrides ou à distance,
- et l'adaptation des modalités de télétravail aux législations locales.

Des Chartes du Travail à Domicile ont été élaborées afin d'encadrer cette nouvelle pratique dans un cadre équitable et structuré. Elles ont d'ores et déjà été adoptées dans plusieurs pays, comme :

- Intelcia France depuis fin 2022,
- Intelcia Maroc depuis 2024.

Un outil digital dédié, **MyWFH (My Work From Home)**, a également été développé au Maroc pour faciliter la gestion des demandes et le suivi du télétravail.



Expérimentations en faveur d'un meilleur équilibre

Intelcia explore également de nouveaux modèles organisationnels, actuellement en phase pilote, visant à optimiser l'articulation entre performance et qualité de vie au travail:

- Système de rotation des week-ends travaillés, en cours de test dans certaines activités 7j/7, afin de garantir des périodes de repos équitables à tous les collaborateurs, en tenant compte de leurs préférences, notamment lors des fêtes religieuses ou jours fériés.
- Pilotes de semaine de 4 jours lancés en France, permettant d'évaluer l'intérêt de ce mode d'organisation pour les collaborateurs et l'entreprise en termes de bien-être, d'engagement et de performance.

Un accompagnement bienveillant de la maternité chez Intelcia IT Solutions

Chez Intelcia **IT Solutions au Maroc**, le bien-être des collaboratrices est au cœur des priorités RH. Dans cette optique, l'initiative « **Maternity Well-being Program** » a été déployée afin d'apporter un soutien concret et personnalisé aux salariées avant, pendant et après leur congé maternité.

Ce dispositif comprend :

- des horaires de travail aménagés pour mieux concilier santé, performance et équilibre personnel ;
- la possibilité d'un travail à distance à temps plein, à partir du 8^e mois de grossesse et jusqu'à trois mois après le retour du congé maternité ;
- le maintien du salaire fixe pendant le congé maternité pour le premier enfant ;
- et enfin, un accompagnement psychologique accessible 7j/7, assuré par un centre de psychologie partenaire.





Favoriser la réussite académique et professionnelle des jeunes en Égypte

Chez Intelcia Égypte, nous portons une attention particulière à **la conciliation entre études et vie professionnelle** pour nos collaborateurs étudiants. Conscients des défis auxquels ces jeunes talents font face, nous avons mis en place un modèle de travail flexible et adapté à leur rythme académique.

Ce dispositif permet aux étudiants salariés de travailler trois jours par semaine, leur offrant ainsi la possibilité de développer une expérience professionnelle enrichissante, sans compromettre leur parcours éducatif. Ce modèle est entièrement modulable, avec des horaires et plannings ajustables selon les contraintes individuelles de chaque étudiant.

En facilitant cette cohabitation harmonieuse entre travail et études, Intelcia soutient activement l'insertion professionnelle des jeunes, tout en promouvant une culture de bienveillance et d'équilibre entre vie personnelle et professionnelle.

Espagne & Chili : Des pratiques exemplaires pour la flexibilité et l'équilibre vie professionnelle-vie personnelle

Dans le cadre de notre valeur « **WE CARE** », Intelcia déploie diverses initiatives destinées à promouvoir la flexibilité des conditions de travail et à favoriser la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale dans ses implantations en Espagne et au Chili.

Parmi les mesures phares mises en œuvre, on peut citer :

- **Prise en compte des préférences horaires** : Lors du processus de sélection, les candidats sont interrogés sur leurs disponibilités afin de les orienter vers des services compatibles avec leurs besoins personnels.
- **Plan Flexilia** : Ce dispositif prévoit un ensemble de mesures facilitant l'aménagement des horaires de travail, notamment des plages horaires flexibles pour le début et la fin des journées.
- **Réserve d'heures de formation** : Une allocation d'heures est mise à disposition des collaborateurs nécessitant du temps pour suivre des travaux dirigés, préparer des examens ou réaliser des exercices professionnels.
- **Télétravail hybride** : Le modèle hybride adopté bénéficie d'une excellente appréciation, avec un score de satisfaction de 8,4/10. Il contribue significativement à l'équilibre familial tout en préservant le sentiment d'appartenance à l'équipe et à l'entreprise. Cette réussite est rendue possible par des investissements continus dans la numérisation des processus internes.
- **Mobilité géographique facilitée** : Les collaborateurs peuvent demander un changement de lieu de travail pour mieux concilier leurs impératifs professionnels et personnels.
- **Horaires médicaux étendus** : Les plages horaires de consultation médicale sont prolongées pour les accompagnants, soutenant ainsi les besoins de santé des collaborateurs et de leurs proches.
- **Conventions avec des crèches** : Des partenariats sont développés avec des établissements de garde d'enfants situés à proximité des sites de travail, facilitant ainsi la vie des parents salariés.
- **Aménagement des horaires** : Les collaborateurs disposent d'une grande souplesse pour modifier leurs horaires de travail, ainsi que leurs congés et jours fériés.
- **Congé maternité étendu** : La durée du congé maternité proposée dépasse les exigences légales, renforçant ainsi le soutien aux collaboratrices enceintes.
- **Congé adoption internationale** : Un congé spécifique est également prévu pour les salariés en démarche d'adoption internationale.



Différents programmes pour booster la carrière

Une attention renforcée pour prendre soin de nos talents

Depuis la phase de candidature jusqu'à l'ensemble du parcours au sein de l'entreprise, la digitalisation s'impose comme un levier fondamental pour garantir une expérience collaborateur fluide et responsable. Cette transformation numérique assure deux dimensions essentielles : la transparence des processus et la rapidité de traitement des demandes.

Ce dispositif favorise la confiance des collaborateurs dans la gestion des ressources humaines, en garantissant une meilleure réactivité et un suivi de qualité des différentes étapes du parcours professionnel.

La « **Intelcia Journey** » est ponctuée de différents programmes, adaptés aux spécificités de chaque pays. En région francophone, par exemple, le programme **Welcom'In** structure la phase d'intégration des nouveaux collaborateurs. Le développement interne est soutenu par des initiatives telles que **Grow'In**, **HIPO** (pour les hauts potentiels)

ou **Spark**. Par ailleurs, le coaching individuel est assuré via le programme **Empower'In**, visant à accompagner le développement personnel et professionnel des collaborateurs.

Notre ambition est de favoriser l'épanouissement de nos talents au sein de leurs équipes, afin qu'ils puissent pleinement contribuer à la réussite de nos projets. La mobilité interne et la promotion constituent des leviers essentiels de cette démarche. La campagne annuelle d'évaluation, moment stratégique du processus, mobilise l'ensemble de nos dispositifs : **assessment center**, **People Review** destiné à élaborer un plan de relève, **MyFeedback** pour une évaluation à 360 degrés, parmi d'autres outils structurants.

Nos résultats en matière de promotion notamment interne couronnent nos efforts. **78% en Espagne ; 67% en région francophone; et en moyenne plus de 52% au niveau groupe.**



Spécial Espagne : le programme Power In

Chez Intelcia, nous nous engageons fermement à stimuler le potentiel de nos collaborateurs et à les aider à atteindre les objectifs qu'ils se sont fixés. C'est dans cette optique que nous avons créé le plan Power In, qui prévoit une série d'initiatives visant à renforcer nos compétences et à améliorer notre travail quotidien.

Le graphique suivant résume les programmes et les projets inclus dans Power In:



Des histoires qui inspirent

Dans le cadre du projet Power In, nos collaborateurs partagent leur expérience via une série de podcasts, constituant une campagne de témoignages qui illustre l'engagement d'Intelcia en faveur de la valorisation des talents. Cette initiative vise à humaniser la communication en donnant la parole directement aux collaborateurs, leur permettant ainsi de présenter leur parcours et leur développement professionnel au sein de l'entreprise.



Cliquez ici pour écouter

DES EFFORTS TOUS AZIMUTS POUR PROMOUVOIR LE LEADERSHIP

Des programmes structurants pour faire émerger un leadership engagé

Chez Intelcia, promouvoir un leadership fort et inclusif ne relève pas seulement de l'ambition individuelle : c'est un levier stratégique pour la performance collective et la durabilité de notre organisation.

C'est pourquoi la dimension **"leadership"** est intégrée de manière transversale dans l'ensemble de nos parcours de formation, et devient une thématique centrale pour les dispositifs destinés à des profils clés.

Deux programmes en particulier incarnent cette volonté :

- Le programme **HIPO**, conçu pour accompagner les collaborateurs à haut potentiel dans le développement de leurs compétences managériales et stratégiques.
- Le programme **Grow'IN**, dédié à l'émergence d'un nouveau vivier de leaders internes, en misant sur la progression, l'autonomie et l'alignement avec les valeurs de l'entreprise.



Programme HIPO : identifier, soutenir, faire grandir les leaders de demain

Le programme High Potentials (HIPO) est une initiative stratégique qui vise à révéler et accompagner les collaborateurs au potentiel remarquable, capables de contribuer activement à notre performance, à notre culture d'innovation et à notre ambition collective.

Chaque année, à travers un processus rigoureux d'évaluation et de People Reviews, nous identifions des talents engagés, performants, agiles et porteurs d'un fort potentiel de leadership. Leur implication quotidienne, leur capacité d'adaptation et leur excellence technique sont les fondations de cette reconnaissance.

Ces collaborateurs, appelés à jouer un rôle majeur dans la transformation et le pilotage de l'entreprise, bénéficient d'un programme sur mesure comprenant notamment un accompagnement par le mentorat, afin de les préparer à des fonctions à haute responsabilité, en phase avec les enjeux futurs d'Intelcia.

Un programme à portée internationale, ancré dans l'inspiration et la transmission

Le programme HIPO est aujourd'hui déployé dans l'ensemble de nos régions – francophone, hispanophone et, depuis cette année, lusophone – avec l'identification de 40 talents à fort potentiel.

Au Portugal, les premières sessions d'encadrement ont marqué les esprits. Elles ont été enrichies par l'intervention du Pr. Pedro Janela, qui a animé une masterclass inspirante sur le Design Thinking, et par la venue de personnalités aux parcours remarquables. Parmi elles, M. Luis Alves Monteiro, président de l'Association des Athlètes Olympiques Portugais, et Mme Margarida Galvão, de l'association Make-A-Wish, ont partagé leur expérience et leur vision de l'engagement, du dépassement de soi et de la résilience.



Valoriser les team leaders : une nouvelle dimension du programme en Espagne

En Espagne, le programme HIPO s'enrichit d'une déclinaison spécifique destinée aux team leaders, sous l'intitulé

« Spokespersons Team Leader High Potential ».

Ces collaborateurs jouent un rôle central en tant que relais du leadership terrain. Véritables ambassadeurs du talent, ils sont appelés à porter des projets clés pour l'entreprise et à renforcer l'engagement de leurs équipes autour de nos valeurs communes.

Cette évolution du programme reflète notre volonté de reconnaître et d'accompagner tous les profils à fort impact, à tous les niveaux de l'organisation.

Une dynamique active dans la région francophone

En 2024, **58 collaborateurs de la région francophone ont été sélectionnés pour intégrer les parcours HIPO.** Cette mobilisation illustre la dynamique forte autour de l'identification et de l'accompagnement des talents à fort potentiel dans nos différentes géographies, avec une volonté affirmée de favoriser l'émergence d'un leadership interne diversifié et engagé.

Grow'IN : un dispositif sur-mesure pour accompagner tous les talents HIPO

» Chez Intelcia, nous croyons que chaque talent mérite un parcours adapté pour révéler pleinement son potentiel. C'est pourquoi le dispositif Grow'IN accompagne les collaborateurs identifiés comme High Potentials à travers des parcours personnalisés, conçus pour répondre aux besoins spécifiques de différentes catégories professionnelles :

- **Spark** : destiné aux team leaders, pour renforcer leurs compétences de management et d'animation d'équipe.
- **Take Off** : conçu pour le mid-management, avec un focus sur la montée en compétences stratégiques et opérationnelles.
- **Accelerate** : un programme dédié au top management, axé sur le leadership avancé et la transformation organisationnelle.

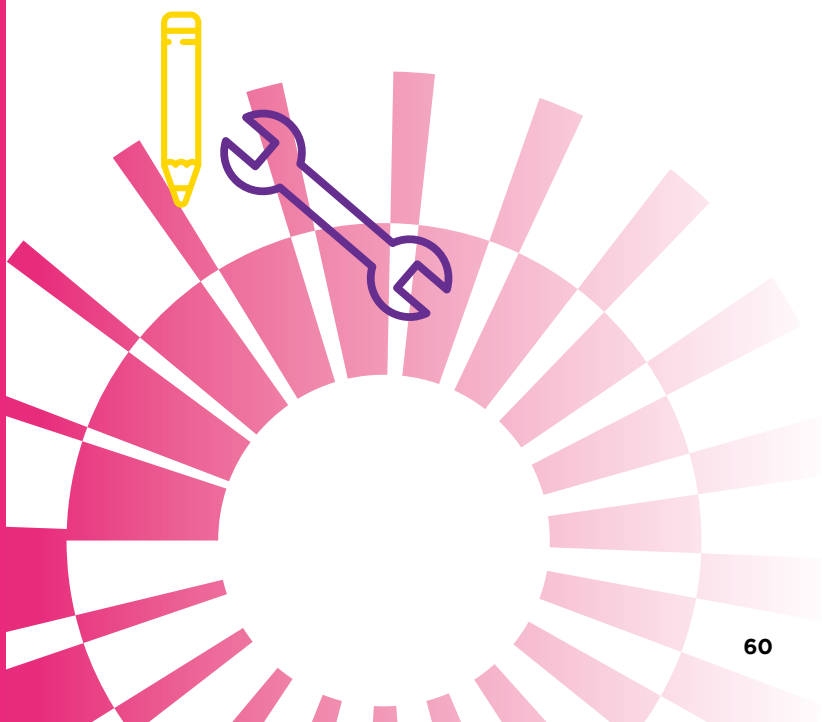
Ces parcours combinent diverses modalités d'apprentissage : formations ciblées (management, communication, leadership, anglais, prise de décision, finance, gestion client, transformation digitale, etc.), conférences inspirantes, coaching collectif, mentorat par des Directeurs du groupe, mises en situation concrètes et échanges réguliers avec nos dirigeants.

En 2024, Intelcia Maroc s'est également inspirée de ces parcours HiPo Managers pour créer High Perf, un programme spécialement conçu pour la population des conseillers. La première promotion a réuni 56 collaborateurs certifiés, rencontrant un vif succès et contribuant à accélérer les promotions tout en renforçant la rétention des talents clés de l'entreprise.

En 2024, en République dominicaine, des compétences clés renforcées au service du leadership

Cette année, le programme **Grow'IN** en République dominicaine a mis l'accent sur deux thématiques essentielles pour un leadership efficace et agile :

- **Délégation intelligente et autonomisation**: apprendre à déléguer de manière pertinente tout en favorisant l'autonomie des équipes, avec des techniques visant à fournir un feedback constructif et à maintenir une motivation durable.
- **Gestion du changement et adaptabilité**: développer la capacité à piloter et accompagner les équipes en période de transformation, en cultivant un état d'esprit agile face aux nouveaux défis.



Une formation intensive et qualitative au Portugal en 2024

Au Portugal, en 2024, le programme **Grow'IN** s'est traduit par 117 sessions de formation, totalisant près de 7 700 heures dispensées à plus de 700 participants.

Les retours ont été très positifs, avec des taux de satisfaction dépassant les 90 % et un Net Promoter Score (NPS) exceptionnel de 91,5%.

Les contenus proposés ont notamment inclus une auto-évaluation de la perception du leadership, une introduction aux profils comportementaux et leur application concrète à la gestion d'équipe.

Des sessions de suivi ont également été mises en place pour garantir l'ancrage durable des compétences développées.

Intelcia récompensée pour son engagement dans le développement du leadership au Portugal



Nous sommes très fiers d'annoncer que Intelcia a reçu le Prix du Développement du Leadership lors du gala des HR 2024 Awards, organisé par l'IIRH (Instituto de Informação em Recursos Humanos).

Cette distinction prestigieuse souligne notre engagement constant à former des leaders capables d'inspirer, motiver et atteindre l'excellence.

Nous poursuivons ensemble la construction d'un avenir où innovation et développement humain avancent main dans la main.

En Colombie, 'Empoderarte en Modo In' : un programme de leadership inclusif et engagé

La Colombie a déployé son propre programme de leadership, baptisé 'Empoderarte en Modo In', destiné aux managers et team leaders.

En 2024, ce sont plus de **350 collaborateurs qui ont participé à 82 sessions**, totalisant plus de 350 heures de formation. Le programme a obtenu un taux de satisfaction supérieur à 94 % ainsi qu'un NPS de 4,9, témoignant de l'impact positif ressenti par les participants.

Parmi les trois modules phares, plusieurs cours se distinguent par leur originalité et leur pertinence, tels que :

'Fall in Love with Intelcia'

'Emotional Awareness and Regulation'

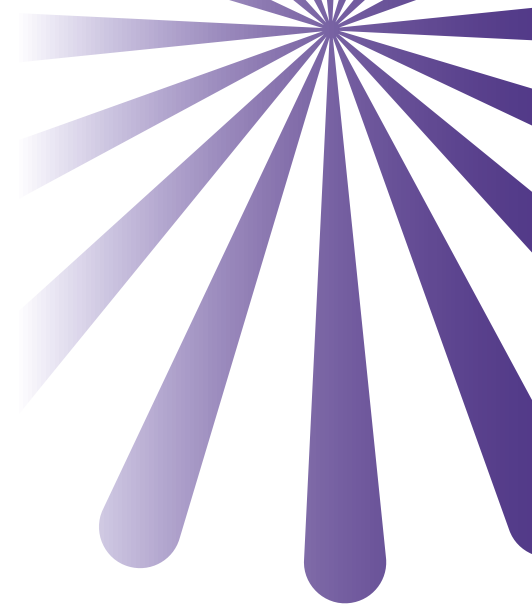
'Well-being and Culture'



La formation, levier essentiel pour booster les compétences

Chez Intelcia, nous nous engageons à développer les compétences et les savoir-être de nos collaborateurs à tous les niveaux, en leur offrant les formations et ressources nécessaires pour favoriser leur développement professionnel et leur accès à la promotion.

À cette fin, **des plans de formation annuels sont élaborés pour chaque catégorie de profils**, intégrant à la fois les compétences techniques et les compétences comportementales. Certains pays vont même jusqu'à les faire auditer par des prestataires externes, comme c'est le cas en Espagne et au Chili. Le plan de formation de l'entreprise vise à préparer nos collaborateurs à relever avec succès les défis actuels et futurs. Notre ambition est également de développer des experts compétents, capables de s'adapter aux complexités du monde des affaires moderne, tant dans leurs fonctions actuelles que dans celles qu'ils occuperont demain.



Pour cela, deux académies de formation internes sont au service des collaborateurs d'Intelcia

Intelcia s'appuie sur deux académies de formation internes : **Intelcia Academy**, dédiée aux conseillers clients, et **Intelcia University**, qui accompagne les managers ainsi que les fonctions support. Chaque académie s'appuie sur une équipe de formateurs dédiée, chargée de déployer les formations et de centraliser les processus ainsi que les données de formation via l'outil **My Training**, facilitant le pilotage des actions de développement des compétences.

Chaque académie conçoit ses propres programmes pédagogiques afin de proposer des modules adaptés aux besoins spécifiques et aux contraintes opérationnelles de l'entreprise. Ce dispositif est entièrement déployé dans notre région francophone historique et s'étend progressivement aux autres pays de nos zones d'activité.

Les plans de formation des conseillers sont élaborés en collaboration avec les clients et incluent une formation initiale ainsi qu'une formation continue, interne ou externe. Intelcia accorde une attention particulière au parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs, qui a été entièrement repensé et digitalisé. Il est essentiel que chaque nouvel arrivant se sente attendu et accueilli, tout en comprenant rapidement les enjeux de sa mission.

L'accueil, l'intégration au sein des équipes et la formation initiale sont ainsi optimisés grâce à un dispositif de formation en situation de travail (**On-the-Job Training - OJT**), qui accompagne les conseillers dans leur montée en compétences sur le terrain et facilite la présentation des interlocuteurs clés pour la bonne réalisation de leurs missions et leur intégration dans le Groupe.

Par ailleurs, pour certains projets, des **Test'IN Lab** reproduisent un environnement client afin d'améliorer l'expérience client.

Les plans de formation continue sont élaborés en tenant compte des besoins exprimés par les collaborateurs et leurs managers, ainsi que des priorités stratégiques de l'entreprise, afin de répondre au mieux aux exigences réelles de développement des compétences.

Pour les managers et les fonctions support, un catalogue de formations est mis à disposition afin de répondre à leurs besoins spécifiques. Des parcours de formation, définis et obligatoires lors de toute prise de poste, permettent d'accompagner et d'accélérer l'opérationnalité des collaborateurs recrutés ou promus.

**Près de 1.100.000 heures de formations dispensées
en 2024 pour 10.465 collaborateurs**

DOSSIER SPÉCIAL FORMATION

**Un même objectif :
révéler les talents.
Différentes approches :
selon les pays.**

Intelcia Language Academy : un levier clé pour le développement des talents à Alexandrie

Inaugurée en juin 2023 à Alexandrie, **Intelcia Language Academy** illustre notre engagement fort en faveur du développement des talents. En moins de deux ans, **46 sessions de formation** ont été organisées avec succès, certifiant **611 étudiants, dont 379 sont aujourd'hui collaborateurs actifs d'Intelcia.**

Ce programme s'adresse aux candidats de niveau B1 souhaitant intégrer la famille Intelcia mais ne répondant pas encore aux critères d'embauche. Il vise à renforcer leurs compétences linguistiques et leur communication professionnelle, tout en les sensibilisant aux enjeux du monde des affaires, à la pleine conscience en milieu professionnel et aux compétences comportementales essentielles.

La formation, d'une durée de deux semaines, offre ainsi un parcours complet de développement linguistique et de préparation à l'emploi, contribuant à leur intégration future dans le monde professionnel.



Espagne et Chili : focus sur le projet « Communicating is Leading »

Dans le cadre de notre stratégie, les compétences en communication jouent un rôle clé, constituant la pierre angulaire de l'amélioration du dialogue entre les équipes. À ce titre, le projet « **Communicating is Leading** » vise à instaurer un modèle relationnel avec les collaborateurs, impliquant l'ensemble des chefs d'équipe comme ambassadeurs de la stratégie de proximité et de professionnalisation des relations au sein du groupe Intelcia.

Lors des réunions majeures, animées par l'OPS Manager, le BUM et le directeur du site, une enquête est systématiquement menée à l'issue des sessions pour recueillir l'évaluation des participants, notamment lors des événements « **Conversamos** », « **Luces Largas** » et « **Business Review** ».

Notre objectif est d'atteindre une participation mensuelle d'au moins 40 % des collaborateurs. En 2024, ce seuil a été dépassé avec **un taux moyen de participation de 51 %, soit environ 3 000 participants par mois, qui ont attribué une note moyenne de satisfaction de 9,3.**

IT SOLUTIONS

Intelcia
IT Solutions

Faire grandir nos talents pour accompagner notre croissance

En 2024, nous avons renforcé notre engagement envers le développement des compétences de nos collaborateurs, convaincus que la croissance durable de notre entreprise repose avant tout sur l'épanouissement et la montée en expertise de nos équipes.

Parmi les actions structurantes mises en œuvre cette année :

- Lancement de programmes de formation personnalisés, alliant compétences techniques et savoir-être, pour répondre aux besoins spécifiques de nos métiers et soutenir l'évolution professionnelle de nos talents.
- Mise à disposition de plus **de 500 licences Udemy**, favorisant un accès élargi à l'apprentissage en ligne pour l'ensemble de nos collaborateurs.
- Introduction de technologies immersives, comme la réalité virtuelle, afin d'enrichir l'expérience de formation et renforcer l'engagement des apprenants.
- Optimisation du parcours d'intégration, avec des processus fluidifiés et des modules de formation enrichis pour garantir une prise de poste réussie dès les premiers jours.

Région Francophone : un accompagnement vers la formation diplômante pour renforcer l'employabilité

Chez Intelcia, nous sommes convaincus que le développement durable repose sur l'accès à la formation continue et sur l'opportunité donnée à chacun de faire évoluer ses compétences.

C'est dans cette logique que nous avons mis en place un programme de cofinancement de formations diplômantes, destiné à accompagner nos collaborateurs dans leur progression professionnelle et à répondre aux besoins opérationnels d'aujourd'hui et de demain.

Les collaborateurs éligibles, sur la base de critères d'ancienneté et de performance, peuvent bénéficier **d'une prise en charge de 50 % des frais de formation**. Ce financement, compris **entre 2 000 € et 5 000 €** selon leur niveau de responsabilité, permet d'accéder à des parcours certifiants ou diplômants en dehors de l'entreprise.

En 2024, ce dispositif a permis à plusieurs de nos talents de franchir une nouvelle étape dans leur parcours professionnel :

- collaborateurs en **Afrique subsaharienne ont entamé des formations diplômantes**,
- autres au Maroc ont rejoint des cursus de type **MBA ou Master**.





Intelcia Madagascar récompensée par deux prix du Fonds Malgache de Formation Professionnelle (FMFP)

Au-delà des dispositifs de formation du Groupe, Intelcia Madagascar consacre 1 % de sa masse salariale au Fonds Malgache de Formation Professionnelle (FMFP). En contrepartie, ce fonds finance un plan de formation complémentaire, approuvé par l'État et élaboré par Intelcia, qui s'appuie sur les besoins exprimés par les managers et collaborateurs lors des évaluations annuelles. Ce dispositif contribue à faire d'Intelcia Madagascar un véritable ascenseur social pour ses collaborateurs.

En 2024, **plus de 540 collaborateurs ont bénéficié de formations couvrant 19 thématiques**, notamment le leadership, la communication, le développement personnel et la bureautique.



Les engagements et résultats d'Intelcia Madagascar en matière de formation ont été salués par deux distinctions décernées par le FMFP :

- Le prix du « **Meilleur impact féminin** », attribué à l'entreprise ayant formé le plus grand nombre de femmes en 2024 à Madagascar.
- Le prix du « **Leader de la formation** », récompensant l'entreprise enregistrant le volume le plus important de formations validées et financées par le FMFP durant l'année.

Diversité, équité et égalité pour des équipes harmonieuses

S'appuyant sur sa [Charte de Diversité](#) au niveau groupe, Intelcia agit résolument en faveur de la diversité, de l'égalité des chances et contre toutes formes de discrimination.

Nos actions clés comprennent :

- La formation spécifique des équipes de recrutement à la non-discrimination, garantissant un traitement équitable tout au long du processus de sélection.
- La sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs via un e-learning dédié, portant sur la prévention du harcèlement moral et sexuel ainsi que sur la lutte contre toutes les discriminations, avec des outils concrets pour détecter et agir efficacement.
- L'assurance d'une équité salariale et promotionnelle grâce à la mise en place d'assessment centers qui sélectionnent les candidats aux promotions uniquement sur la base des compétences.
- L'égalité d'accès à la formation et aux opportunités de mobilité interne.
- Une sensibilisation continue auprès de tous nos collaborateurs pour cultiver une culture d'inclusion, d'équité et de respect.

A l'échelle du groupe:

» 59%	de femmes vs	41%	d'hommes
» 52%	de femmes dans les embauches		
» 47%	de promotions attribuées à des femmes		
» 99/100	Index égalité en France		
» 21%	des effectifs ont moins de 25 ans		
» 10%	des effectifs ont plus de 50 ans		
» 81	nationalités présentes		



Une démarche globale et engagée portée par toutes nos régions

Ces principes directeurs sont appliqués avec rigueur dans l'ensemble de nos pays.

En particulier, notre région hispanophone s'est distinguée en 2024 en célébrant le 1er anniversaire de son **Equality Plan**.

Ce plan vise non seulement à garantir l'égalité de traitement entre femmes et hommes, mais aussi à promouvoir un équilibre harmonieux entre vie professionnelle et personnelle, ainsi que la co-responsabilité au sein des familles. En 2024, le plan s'est concentré sur le déploiement de deux volets essentiels :

- Un protocole sur le harcèlement, incluant le harcèlement sexuel fondé sur le sexe et l'identité de genre
- Un protocole pour la prise en charge des victimes de violences fondées sur le genre.

Intelcia mobilisée pour la Journée internationale des droits des femmes

Chaque année, Intelcia s'engage activement à l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes le 8 mars, en déployant des actions concrètes dans toutes ses régions.

- **En Colombie**, un workshop dédié a été organisé pour les collaboratrices, afin d'aborder leurs préoccupations en matière d'inclusion et d'égalité.
- **En France**, plus de 160 collaboratrices ont participé à des ateliers portant sur les violences familiales et ont été initiées aux premiers gestes de défense lors d'ateliers de self-défense, renforçant leur sécurité et leur confiance. Des quizz ont également été diffusés pour sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux droits des femmes.
- **À Madagascar et à l'Île Maurice**, plus de 250 collaborateurs et collaboratrices ont pris part à des débats animés par des intervenantes extérieures sur des thématiques telles que « La réussite n'a pas de genre » et la place des femmes dans notre secteur d'activité. Ces échanges ont été complétés par des ateliers de sensibilisation sur le harcèlement et les violences faites aux femmes, en partenariat avec la Brigade Féminine de Proximité.
- **Au Portugal**, comme dans de nombreux autres pays, la campagne de sensibilisation portait le message fort : « At Intelcia, every day is Women's Day! », affirmant ainsi la volonté de maintenir une prise de conscience et des actions tout au long de l'année, et pas seulement le 8 mars.

DOSSIER

La diversité sous différents angles

En République dominicaine, la diversité célébrée par le jeu et la convivialité

En République dominicaine, la diversité célébrée par le jeu et la convivialité. Pour renforcer une culture d'entreprise positive et inclusive, Intelcia République dominicaine a mis en place plusieurs initiatives ludiques et festives autour de la diversité culturelle :

Célébrations des anniversaires :

Chaque anniversaire est mis à l'honneur par un message spécial personnalisé, afin que chaque membre de l'équipe se sente reconnu et valorisé lors de sa journée.

Semaine de la sensibilisation culturelle :

- Cette semaine est dédiée à la célébration de la diversité et du patrimoine culturel à travers des journées thématiques. Musique, gastronomie, tenues traditionnelles et contes donnent vie au lieu de travail.
- Des activités interactives, comme le concours « Devinez l'accent » ou des quiz culturels, maintiennent un fort niveau d'engagement et de convivialité.
- Pour personnaliser encore plus l'événement, les collaborateurs peuvent soumettre des vidéos présentant leurs traditions culturelles, renforçant ainsi le sentiment d'appartenance et l'appréciation de la richesse culturelle au sein de l'équipe.

- Une récompense symbolique est offerte à l'équipe gagnante (ex. : bouteilles d'eau réutilisables, t-shirts Intelcia).

Devinez l'accent (5 minutes les vendredis)

- Chaque vendredi, les collaborateurs écoutent des courts extraits audio mettant en avant différents accents ou dialectes.
- Le premier à identifier correctement la région ou le pays gagne une petite récompense (autocollant, badge, friandise), favorisant l'écoute active et la valorisation de la diversité linguistique.

Flash Food Trivia (5 minutes les mercredis)

- Un jeu rapide où les participants doivent deviner l'origine d'un plat traditionnel à partir d'indices donnés.
- La première bonne réponse reçoit une mention ou un petit prix, créant un moment convivial autour des saveurs du monde.



Tech & Diversité à l'honneur chez Intelcia IT Solutions

#Fiftyby2025 : un engagement fort pour la parité hommes-femmes

Dans le cadre de sa stratégie ambitieuse, Intelcia IT Solutions a lancé le programme #Fiftyby2025, visant à atteindre la parité hommes-femmes dans les postes de direction d'ici 2025.

En 2024, 50 femmes talentueuses ont suivi un parcours de formation dédié au leadership, renforçant leurs compétences en communication, leadership et prise de décision. Elles ont également obtenu leurs certifications, témoignant de leur montée en compétences et de leur préparation à assumer des responsabilités accrues.

Au-delà du développement des compétences techniques et managériales, cette initiative crée un réseau de soutien solide, favorisant l'épanouissement professionnel et personnel des participantes.

Intelcia France : des actions en faveur de l'intégration des travailleurs en situation de handicap

Intelcia France s'engage résolument à garantir l'intégration et l'épanouissement des collaborateurs en situation de handicap, à travers une politique proactive et des actions concrètes :

- Une référente Handicap a été nommée, soutenue par des relais handicap sur chaque site, assurant un accompagnement de proximité.
- Le suivi attentif des recommandations de la médecine du travail permet d'adapter les postes (fauteuils ergonomiques, écrans adaptés...) et les horaires de travail, favorisant ainsi le bien-être et la performance des collaborateurs reconnus travailleurs handicapés (RQTH).
- Intelcia propose également des jours de congés spécifiques et des aménagements de temps de travail adaptés aux besoins des personnes RQTH.
- En partenariat avec les Missions locales, l'entreprise facilite le recrutement de personnes en situation de handicap, renforçant ainsi son engagement inclusif.
- Le site de Laval a signé une convention avec l'AGEFIPH, s'engageant à recruter pour atteindre au moins 12 % de personnes en situation de handicap dans ses effectifs et mettant en œuvre un plan d'actions ciblé pour atteindre cet objectif.

Grâce à une politique proactive, Intelcia France a atteint un taux remarquable de 714 % de collaborateurs en situation de handicap en 2024, témoignant de son engagement en matière d'inclusion.

Plusieurs actions de sensibilisation ont été menées pour encourager une meilleure compréhension et acceptation du handicap :

- Sur le site de Dreux, 80 collaborateurs ont bénéficié d'une initiation à la langue des signes.
- À Charleville-Mézières, des journées dédiées à la sensibilisation à l'autisme et à la trisomie 21 ont été organisées.

Ces initiatives, soutenues par les relais handicap locaux, contribuent à favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap et à transformer positivement les perceptions autour de ces thématiques.

En 2024, Intelcia France a également renforcé son engagement solidaire en développant un partenariat avec le groupe ARES, acteur clé dans la réinsertion professionnelle des personnes en situation d'exclusion. Ensemble, ils ont créé le Groupement Momentané d'Entreprise (GME) Access IT, employant et accompagnant 12 personnes en situation de handicap. Ce dispositif offre une formation et un suivi sur 18 mois, afin de renforcer leur employabilité et leur permettre une insertion durable sur le marché du travail.

Dialoguer pour se mettre au diapason de nos ambitions communes

Chez Intelcia, nous croyons qu'un partage ouvert, une transparence totale et une cohérence entre nos paroles et nos actions sont les piliers essentiels de notre identité. C'est cette authenticité qui forge notre culture d'entreprise.

Ces principes sont au cœur de notre cohésion collective. Ils nourrissent le lien qui nous unit, soutenu par des animations régulières et des célébrations qui renforcent notre sentiment d'appartenance. Ensemble, ils nous permettent d'avancer en harmonie, unis autour d'objectifs communs et portés par une vision partagée.

Les Cafés Matins : une véritable institution chez Intelcia

Être proche et connecté à ses équipes est essentiel pour partager et atteindre ensemble les objectifs de l'entreprise. C'est pourquoi Intelcia déploie plusieurs initiatives visant à renforcer la motivation et la cohésion des équipes. Parmi elles, les Cafés Matins occupent une place particulière.

Organisés chaque mois par le directeur de site, ces rendez-vous informels rassemblent agents et membres des fonctions support autour d'un moment d'échange convivial.

Dialogue ouvert

Le directeur de site instaure une atmosphère détendue, où chacun peut librement partager ses idées, commentaires, préoccupations, et poser toutes ses questions, sans aucune restriction.

Écoute et engagement

Ce forum garantit que les collaborateurs peuvent exprimer leurs défis et que leur voix est véritablement entendue et prise en compte.

Collaboration

En facilitant la communication entre les équipes, les Cafés Matins favorisent la collaboration, renforcent les relations internes et contribuent à créer un environnement de travail harmonieux.

Cette initiative, présente partout où Intelcia est implantée — en Égypte, en Espagne, au Portugal, en République Dominicaine ou à l'Île Maurice — améliore la transparence et consolide notre engagement en faveur de l'implication et de la satisfaction de nos collaborateurs.



Une initiative qui fait des émules: Intelcia de Cerca et Morning Conversations

Les bénéfices des Cafés Matins ont inspiré la création de formats similaires dans plusieurs pays.

En Espagne, Intelcia de Cerca est un espace d'échange animé par notre comité de direction, où collaborateurs, agents et managers peuvent partager leurs préoccupations et suggestions directement avec un membre du comité. Ce canal de communication, très apprécié, permet une interaction directe et transparente.

Lors de ces sessions, un membre du comité présente brièvement les objectifs et résultats de l'entreprise, avant d'inviter les participants à exprimer leurs questions, doutes ou propositions. Ces dernières sont

ensuite transmises au comité de direction ou aux équipes concernées pour être mises en œuvre.

En 2024, 37 sessions ont rassemblé plus de 500 participants, avec une note moyenne de satisfaction de 9,2/10.

Au Portugal, ce sont les Morning Conversations qui reprennent cette dynamique. Chaque mois, Carla Marques, CEO Intelcia Portugal, convie des collaborateurs de divers services à un échange ouvert. Dans une atmosphère conviviale et transparente, chacun peut partager son expérience, discuter des défis rencontrés, des opportunités et des axes d'amélioration au sein de l'organisation.



PROGRAMME AMBASSADEURS

Une communauté engagée au service de la marque Intelcia

Lancé en octobre 2021, le programme Ambassadeurs rassemble des collaborateurs volontaires, fiers de partager leur expérience chez Intelcia et de relayer les actualités du groupe sur leurs réseaux sociaux, principalement LinkedIn.

Ce réseau bénéficie d'un accompagnement complet avec des formations dédiées au digital responsable : techniques de copywriting, bonnes pratiques de création de contenu, utilisation d'outils pour la conception visuelle, ainsi que des événements conviviaux tels que shootings photo ou afterworks.

Aujourd'hui, ce sont 105 collaborateurs, répartis dans 9 pays de la région francophone (Maghreb, France, Afrique sub-saharienne et Océan Indien), qui participent activement au programme.

En 2024, pour la première fois depuis sa création, les ambassadeurs les plus engagés se sont rencontrés physiquement lors d'un événement organisé à Casablanca en juin. Cette rencontre faisait suite à un challenge interne organisé de février à avril,

où les participants ont été invités à publier régulièrement des contenus qualitatifs liés à Intelcia sur LinkedIn.

Parmi les participants des 7 pays concernés (Maroc, France, Sénégal, Côte d'Ivoire, Maurice, Madagascar et Cameroun), 27 ambassadeurs ont été sélectionnés pour cet événement mêlant formations et animations, avec pour objectif de renforcer la cohésion de cette communauté dynamique et de récompenser les meilleurs contributeurs.

La cérémonie des "Inbassadors Awards" a rythmé la rencontre, récompensant les publications les plus appréciées par les collaborateurs selon cinq catégories : Humour, RSE, Créativité visuelle, Émotions et Ambassadeur de l'année.

Sur l'ensemble de l'année 2024, nos ambassadeurs ont battu un nouveau record en partageant 5 824 publications Intelcia, générant 175 842 interactions au total, démontrant ainsi l'impact grandissant de cette communauté dans la valorisation de la marque et de nos valeurs.

Townhalls et Off-sites: des rendez-vous clés pour fédérer et aligner

Dans toutes les régions du groupe, des réunions régulières permettent de partager avec les collaborateurs les orientations stratégiques, les résultats, les actualités et les sujets essentiels. Ces temps d'échange favorisent la transparence, la compréhension commune et la sérénité au sein des équipes.

Parmi ces moments forts, on retrouve notamment **les Townhalls meetings, les Annual Management Meetings (A3M) et les Quarterly Management Meetings (Let's Meet)**, qui offrent aux collaborateurs la possibilité de poser leurs questions directement au management du Groupe.

Ces grandes rencontres sont complétées par des rendez-vous plus spécifiques et fréquents, adaptés aux réalités locales. Par exemple, chez Intelcia Portugal, des réunions mensuelles de résultats rassemblent les principaux responsables afin d'analyser les performances financières par projet, d'évaluer les impacts sur les fonctions support et de discuter des projets stratégiques à venir.

Chez **Intelcia IT Solutions**, l'initiative « **ITS MeetIN** » réunit plus de 300 collaborateurs pour partager les principales réalisations, objectifs stratégiques et projets majeurs,



renforçant ainsi la cohésion et l'engagement autour de la vision et des valeurs de l'entreprise.

Pour conclure chaque année dans une dynamique positive, des **off-sites** sont organisés, mêlant bilan professionnel et moments de convivialité. En 2024, **en Espagne**, plus de 180 cadres de la région ont participé à cet événement annuel avec le comité de gestion pour revenir sur les faits marquants, évaluer les résultats et définir les objectifs pour l'année suivante.

Au Portugal, ce rendez-vous a pris une dimension particulière sous le thème « **Route 25** », symbolisant le chemin parcouru vers les ambitions de 2025. Chaque étape franchie rapproche Intelcia de ses objectifs, renforçant l'engagement collectif à innover, croître et exceller. Cette « Route 25 » incarne l'énergie et la collaboration nécessaires pour relever les défis et atteindre de nouveaux sommets dans l'année à venir.



Activités de motivation : créer du lien et de la joie au quotidien

Chez Intelcia, nous sommes bien plus qu'une entreprise, nous formons une grande famille. Pour renforcer ce sentiment d'appartenance et faire de nos centres des lieux dynamiques et conviviaux, nous organisons régulièrement des événements où nos collaborateurs sont au cœur de l'attention, avec pour priorité le plaisir et la convivialité.

Quelques-unes de ces initiatives qui apportent une vraie valeur ajoutée à la vie au bureau :

- **Intelcia Kids** : Un espace spécialement dédié aux enfants de nos collaborateurs, où ils découvrent de façon ludique le travail de leurs proches. Une manière unique de renforcer le sentiment d'appartenance à l'équipe.
- **Fêtes régionales** : Nous célébrons avec enthousiasme les traditions locales, comme la Feria de Abril à Madrid, les

Huevos de Pascua dans tous nos sites, les Fallas à Valence ou encore les Fiestas Patrias au Chili.

- **Photocall d'été** : Pour accueillir l'été, nous invitons nos équipes à venir en tenue estivale et à immortaliser ces moments dans un photocall décontracté et fun.
- **Halloween** : Chaque année, nos centres se transforment pour une grande fête d'Halloween, avec costumes effrayants et animations, garantissant des instants de divertissement mémorables.
- **Défis et concours** : Nous lançons régulièrement des challenges variés – concours littéraires, photos d'été, compétitions d'animaux de compagnie ou tournois de football – qui mobilisent nos équipes dans la joie et la bonne humeur.

CÉLÉBRER LES TOP PERFORMERS AUX AMÉRIQUES

Intelcia République dominicaine

- **Programme de reconnaissance « Top Performance »** : Les collaborateurs qui se distinguent par leurs performances exceptionnelles sont mis à l'honneur lors de remises de prix valorisant publiquement leurs contributions, accompagnées d'incitations attractives.
- **Programme de remise de diplômes**: Les participants au Graduation Program reçoivent un certificat officiel reconnaissant leur engagement et leur parcours de développement professionnel.



Intelcia Colombie

- **In Awards** : Cette cérémonie récompense les collaborateurs des fonctions support pour leur dévouement et leur excellence. En 2024, huit talents remarquables ont été honorés dans les catégories « **Caretaker** », « **Positive Impact** », « **Inspirational Dreamer** » et « **Top Performer** ».
- **Programmes de reconnaissance réguliers** : Tout au long de l'année, 190 collaborateurs ont été nominés, avec 12 lauréats désignés agents du mois, 2 formateurs du mois et 3 leaders du trimestre, valorisant l'engagement et la performance à tous les niveaux.





Un autre type de dialogue en interne : le dialogue social

Le Groupe Intelcia respecte scrupuleusement la législation en matière de dialogue social dans chacun de ses pays d'implantation, veillant à entretenir des relations ouvertes, constructives et durables avec ses partenaires sociaux. La région francophone historique illustre bien cette dynamique.

Au Maroc, en France, au Cameroun, en Côte d'Ivoire ou encore à Madagascar, 100 % des sites disposent de délégués du personnel. Par exemple, le 11 mars 2024, **Madagascar** a organisé des élections libres des représentants du personnel, validées par l'Inspection du Travail, pour un mandat de trois ans. Ces représentants, répartis en deux collèges (cadres et employés), sont composés de 7 titulaires et 7 suppléants.

Intelcia met à disposition de ces représentants tous les moyens nécessaires à l'exercice de leurs missions :

bureaux, tableaux d'affichage, adresse mail dédiée, etc. **En France**, les accords de mise en place du Comité Social et Économique (CSE) et de dialogue social renforcent les dispositions légales, en augmentant notamment le nombre de représentants et les crédits d'heures.

Certaines initiatives vont au-delà des obligations légales : à **Madagascar**, des réunions mensuelles avec les représentants du personnel sont organisées, alors que la

loi ne l'impose pas. De même, à **l'Île Maurice**, bien que la législation ne prévoit pas de représentants du personnel, une Assemblée RH élue organise des rencontres mensuelles avec la Direction pour favoriser le dialogue social.

Intelcia assure un suivi rigoureux des décisions prises lors de ces réunions et veille à ce que les représentants puissent exercer leurs missions dans des conditions optimales.

En 2024, au **Cameroun**, une Convention Collective d'Entreprise a été négociée, améliorant les grilles salariales, les congés pour événements familiaux, les indemnités maladie, et intégrant le télétravail. Cette convention apporte aussi des avantages sociaux spécifiques pour les femmes enceintes et les personnes en situation de handicap, ainsi qu'un dispositif social complet.

En France, les négociations annuelles obligatoires (NAO) ont abouti à un accord complétant ceux des années précédentes, couvrant des thèmes clés tels que la modulation du temps de travail, le dialogue social, le fonctionnement du CSE, la participation, l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail.



Les clients, partie prenante cruciale à tenir informée

Le dialogue avec nos clients est permanent et s'inscrit au cœur de leurs projets à travers des comités de suivi, l'envoi régulier de rapports, et des réunions ad hoc. Toutefois, il est essentiel d'aller au-delà de ces échanges opérationnels pour les tenir informés de nos actualités, ambitions et innovations, et surtout pour créer un espace d'échange autour de nos collaborations futures.

Dans cette optique, tout au long de l'année, Intelcia a organisé des événements exclusifs avec ses clients, conçus pour favoriser le partage de connaissances, renforcer les partenariats et explorer de nouvelles opportunités. Ces initiatives traduisent notre engagement en matière de responsabilité sociale des entreprises, en cultivant un environnement collaboratif propice à la croissance de l'industrie et au bien-être des communautés.



Cette année, **Intelcia Espagne** s'est particulièrement distinguée avec des événements phares tels que le « **Iberdrola Quarterly Meeting** », une réunion trimestrielle réunissant tous les fournisseurs du client Iberdrola, ou encore la collaboration avec la **Mutua Madrid Open**.

Plus largement, la branche hispanophone a lancé des « **Townhalls Clients** », des rencontres exclusives entre collaborateurs et clients destinées à renforcer les relations, l'engagement et la confiance mutuelle. Ces moments d'échange favorisent un alignement stratégique essentiel à la réussite partagée. Parmi les exemples notables, citons les événements « **Da el Salto** » avec Santander et le « **ING Townhall** ».



Le bien-être en hommage à la valeur « We Care »

Des animations pour égayer le quotidien et créer des liens

Le bien-être au travail représente un enjeu majeur, particulièrement dans le secteur d'activité d'Intelcia. Consciente de cette réalité, l'entreprise déploie une multitude d'initiatives adaptées aux spécificités de chaque pays, afin de renforcer la convivialité au sein de ses sites et de tisser des liens solides entre collaborateurs.

Parmi ces actions :

- **Vendredi 'IN** : des animations thématiques organisées sur les sites, pour célébrer des occasions spéciales et créer des moments de partage.
- **Anniversaire du mois** : mise à l'honneur des collaborateurs nés durant le mois, avec une célébration spéciale tirée au sort.
- **Semaine du bien-être** : un temps fort annuel déployé simultanément sur tous les sites Intelcia, proposant ateliers, webinaires, contenus inspirants et cours de sport.
- **Rubrique Feel'In Better** : un espace dédié sur l'Intranet, avec un partage hebdomadaire d'articles sur le bien-être et le développement personnel.

- **Comités d'animation sites** : des équipes de collaborateurs engagés sur chaque site, chargées de recenser les besoins en animation et d'organiser des événements adaptés.

De nouveaux projets prennent également forme, notamment dans la région francophone:

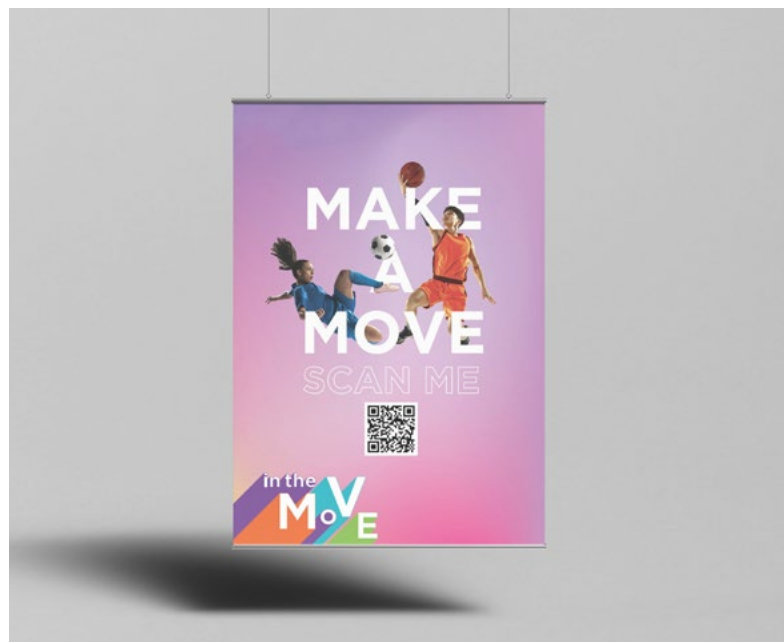
- Le tournoi de football inter-entreprises, lancé au Maroc en 2023, a inspiré des initiatives similaires en Égypte et au Sénégal, avec aussi des tournois de basketball intra- ou inter-entreprises en Afrique subsaharienne.
- Au Maroc, des cours de sport hebdomadaires gratuits (yoga, total body workout, body combat, zumba...) sont désormais proposés aux collaborateurs.
- À Madagascar, des équipes internes de football et de basketball participent à des tournois inter entreprises, et des espaces dans une salle de football indoor sont loués pour permettre aux collaborateurs de jouer gratuitement.



In The Move : fer de lance d'un mode de vie sain et d'un état d'esprit positif

Intelcia encourage activement un mode de vie sain et la pratique régulière d'activités sportives auprès de ses collaborateurs grâce au programme **In The Move**, fondé sur quatre piliers clés : **Eat healthy - Get active - Be mindful - Take action**. Lancé en 2022, ce programme innovant combine une plateforme digitale riche en services (cours de sport, ateliers de yoga, conseils nutritionnels, etc.), des événements sportifs dynamiques ainsi qu'un dispositif complet de sensibilisation via une newsletter mensuelle et des interventions régulières sur la InRadio.

Depuis son lancement, In The Move remporte un franc succès, fédérant un groupe d'ambassadeurs issus de tous les pays et niveaux hiérarchiques, qui s'engagent activement à promouvoir la participation et l'enthousiasme autour de ce programme.



La dimension transversale d'In The Move se traduit par des initiatives spécifiques adaptées aux contextes locaux :

- À Intelcia Portugal, des groupes de course à pied, des séances d'entraînement collectives, des matchs de football et autres activités sportives ont été développés. Une section digitale met en lumière chaque mois le parcours inspirant d'un collaborateur lié au sport.
- Au Maroc, Intelcia a été doublement distinguée pour son engagement en faveur du bien-être et du sport en entreprise, recevant le label Société Sportive décerné par la Fédération Marocaine des Professionnels du Sport (FMPS), ainsi que le prix Bien-être au travail lors des RH Awards 2024.





Célébrations de la Journée mondiale du Bien-Être !

Le bien-être est au cœur de notre philosophie d'entreprise, et nous veillons à ce que chaque collaborateur puisse pleinement y participer. Dans le cadre du programme In The Move, nous organisons chaque année une Semaine du Bien-Être, proposant une riche palette d'activités : défis, sessions sportives, ateliers, et bien plus encore, afin d'encourager tous nos collaborateurs à adopter un mode de vie plus sain.

Cette année, plusieurs sites Intelcia ont marqué cette semaine par des initiatives marquantes :

- **Intelcia Espagne et Chili** ont animé des activités en plein air, comme la course à pied et la marche, dans des cadres naturels tels que le bord de mer et la montagne.
- **Intelcia Egypte** a organisé une série d'ateliers axés sur la détente, la santé

et le développement personnel, visant à renforcer l'équilibre global des collaborateurs.

- **En Colombie**, plus de 1231 participants ont pris part à 10 jours d'animations diverses, couvrant les piliers fondamentaux du programme In The Move, pour promouvoir la santé, le bien-être et le bonheur au travail.
- **Intelcia Portugal** a proposé un programme remarquable avec 27 activités et ateliers développés par les équipes locales et des partenaires externes. Ces activités ont abordé cinq piliers essentiels : santé environnementale, émotionnelle, nutritionnelle, sociale et physique, afin de sensibiliser à l'importance du bien-être dans la vie personnelle, professionnelle et sociétale.





Jeux relatifs au bien-être : des initiatives adaptées aux passions locales

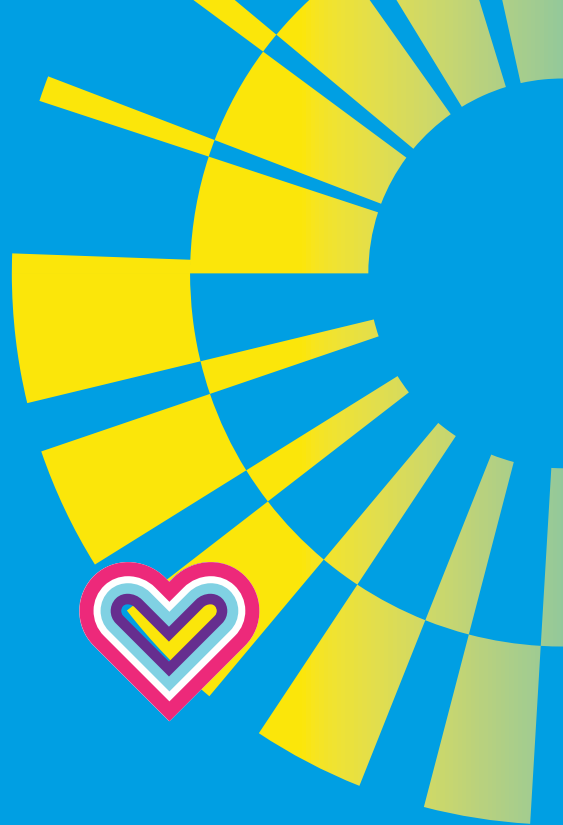
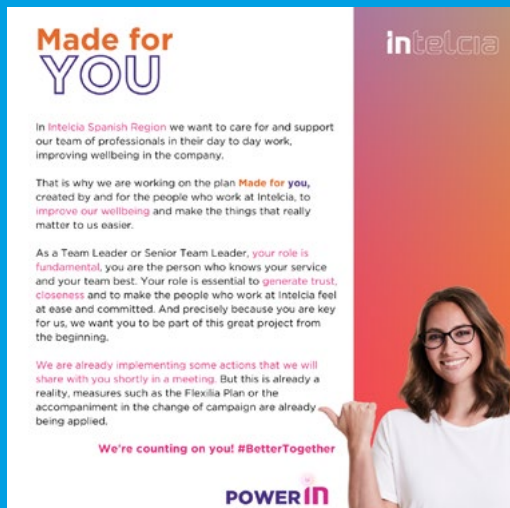
Chez Intelcia, nous savons que le bien-être prend différentes formes selon les pays et les cultures. C'est pourquoi nos activités sportives et ludiques reflètent cette diversité, tout en renforçant l'esprit d'équipe et la cohésion.

- **République dominicaine** : Inspirée par la passion locale pour le baseball, la Ligue OSAT & NPS transforme le lieu de travail en un véritable terrain de jeu. Les équipes s'affrontent dans un défi OSAT ludique, visant à améliorer la satisfaction client tout en favorisant la collaboration et la responsabilité collective.
- **Égypte** : Le football est roi ! Pendant le mois sacré du Ramadan, le Intelcia Corporate Ramadan Football Tournament a animé nos sites du Caire et d'Alexandrie. Alex Tournament / Cairo Tournament

Cet événement a rassemblé les collaborateurs dans une compétition amicale pleine d'énergie et de fair-play. La finale a couronné une équipe gagnante honorée par une coupe et des médailles, symbole d'un esprit sportif vibrant et d'une solidarité renforcée au sein de la communauté Intelcia.

- **Portugal** : Les jeux du bien-être ont pris une dimension presque olympique ! Inspiré par les Jeux Olympiques et les Jeux sans frontières, cet événement unique a rassemblé plus de 2 200 participants issus de 58 entreprises, avec une délégation de 50 athlètes Intelcia. Football, basket-ball, padel, course, marche, tennis de table et autres disciplines ont animé la journée du 24 mai lors de la deuxième édition des WellBeing Games. Ce moment fort a été l'occasion de célébrer la santé, le bien-être et la collaboration entre les équipes, incarnant pleinement l'esprit collectif qui nous anime.





DOSSIER

Des programmes de bien-être sur mesure dans nos pays

« Made for You » en Espagne et au Chili

Le projet **Made for You** est un programme innovant, conçu par et pour les collaborateurs d'Intelcia, avec pour objectif d'améliorer le bien-être au travail et de faciliter la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle.

Au cœur de ce dispositif, nos chefs d'équipe jouent un rôle clé. Proches de leurs équipes, ils connaissent parfaitement leurs besoins et sont les premiers interlocuteurs pour accompagner les professionnels dans la résolution des problématiques liées à la flexibilité des horaires et à l'équilibre vie pro/vie perso.

Quelques initiatives phares du programme :

- **Le projet MySwap** : il permet aux collaborateurs de modifier leurs jours ou horaires de travail simplement, en échangeant directement avec un collègue de leur équipe, sans avoir à passer par le système RH (Creatio). Ce changement peut s'effectuer automatiquement jusqu'à 48 heures avant la date prévue. Les

collaborateurs peuvent également publier leurs demandes de changement pour que toute personne de leur service puisse y répondre.

- **Flexitime Plan** : ce dispositif offre la possibilité de modifier les horaires de travail afin de mieux adapter son emploi du temps aux contraintes personnelles, en récupérant les heures à d'autres moments.
- **Plan d'incitation des chefs d'équipe** : pour encourager et valoriser l'implication des chefs d'équipe, un système de reconnaissance a été mis en place. Ce plan récompense leur engagement quotidien, essentiel pour renforcer la satisfaction et l'adhésion des équipes.

Grâce à Made for You, **Intelcia Espagne et Chili** renforcent leur engagement en faveur d'un environnement de travail flexible, centré sur les besoins des collaborateurs, et favorisent ainsi un meilleur équilibre de vie.



Intelcia IT Solutions obtient le label Feel Good !

Chez Intelcia IT Solutions, le bien-être des collaborateurs est bien plus qu'un engagement : c'est une véritable culture d'entreprise. Au-delà des programmes globaux du groupe Intelcia, ITS se distingue par des initiatives spécifiques, innovantes et humaines, qui viennent renforcer la qualité de vie au travail.

Parmi ces actions phares :

- **Des partenariats exclusifs pour élargir les horizons** : cours d'anglais avec Speak Easy, école de surf, cinéma en plein air... autant d'activités qui permettent aux collaborateurs de se développer et de se ressourcer.
- **Des infrastructures sportives accessibles à tous** : des terrains de football sponsorisés

par l'entreprise sont mis à disposition pour encourager l'activité physique et renforcer l'esprit d'équipe.

- **Des événements internes porteurs de sens et de lien** :
 - Ateliers **Inspir'Art** (menuiserie, maroquinerie, poterie, street art, etc.) - 107 participants
 - **Tournoi de jeux PS5** - 36 participants
 - Journée dédiée aux enfants des collaborateurs **ITS Kids** - 34 participants

En reconnaissance de cet engagement fort, Intelcia IT Solutions a obtenu le label "Feel Good", qui distingue les entreprises mettant le bien-être des collaborateurs au cœur de leur stratégie RH, dès le processus de recrutement.



PORTUGAL : DES INITIATIVES QUI FONT RAYONNER L'ESPRIT INTELZIA TOUTE L'ANNÉE

Chez Intelcia Portugal, l'année 2024 a été marquée par des événements mémorables, porteurs de sens, de cohésion et d'énergie positive. À travers des initiatives variées, les équipes ont su faire vivre nos valeurs dans une ambiance festive et engagée. Retour sur quelques temps forts qui ont rythmé l'année :

"Popular Saints: Let's March!" – 2e édition

Cette célébration haute en couleur a rassemblé 200 collaborateurs autour de 8 marches populaires venues de différents sites. Joie, esprit d'équipe et convivialité

étaient au rendez-vous, avec en point d'orgue un spectacle de danse traditionnelle et une série d'activités ludiques et compétitives.

Journée internationale de l'activité physique

Du nord au sud du Portugal, tous les sites Intelcia ont vibré au rythme d'activités sportives variées : pilates, yoga, zumba, cours d'autodéfense... Des moments de bien-être partagés pour promouvoir des habitudes de vie saines et actives auprès de tous.





Intelcia's Got Talent 3^{ème} édition



Clôturent la Semaine internationale des centres de contact le 13 septembre, cette nouvelle édition d'Intelcia's Got Talent a été un véritable succès. Plus qu'une compétition, l'événement a illustré l'âme d'Intelcia : un collectif passionné où chacun est libre d'exprimer ses talents.

Chaque performance reflète notre engagement constant envers l'excellence et l'innovation. À nos 12 finalistes exceptionnels, nous adressons toutes nos félicitations : vous êtes la parfaite illustration de ce qui fait la force et la singularité d'Intelcia !

Tell Us

» **66%** des collaborateurs satisfaits

Des enquêtes de satisfaction pour mieux prendre en compte les attentes des collaborateurs

Mesurer, écouter, améliorer : les enquêtes de satisfaction au cœur de l'expérience collaborateur

Chez Intelcia, l'écoute active de nos collaborateurs est une priorité. Parce que leur bien-être, leur motivation et leur développement sont au cœur de notre stratégie RH, nous nous appuyons sur une approche structurée et continue pour capter leurs attentes et transformer leurs retours en leviers d'amélioration.

Une méthodologie inspirée de l'expérience client

En s'inspirant des meilleures pratiques de Customer Experience, nous avons élaboré notre Employee Journey Map, une cartographie complète de l'expérience collaborateur tout au long de son parcours chez Intelcia. Cette démarche se fonde notamment sur notre enquête annuelle « Tell Us », déployée dans l'ensemble des pays où nous opérons.

« Tell Us » : une enquête globale et confidentielle

Chaque année, tous les collaborateurs sont invités à s'exprimer sur leur vécu au sein de l'entreprise. L'enquête, strictement confidentielle, permet de recueillir leur niveau de satisfaction autour de thématiques clés :

- Conditions de travail et de télétravail
- Qualité des services supports
- Management et gestion des projets
- Rémunération et responsabilités
- Motivation et reconnaissance
- Équilibre vie professionnelle / vie personnelle
- Responsabilité sociale et éthique



Lors de la dernière édition, 66 % des collaborateurs du groupe ont exprimé leur satisfaction, une base solide sur laquelle s'appuyer pour progresser.

Des résultats concrets, des plans d'action ciblés

Au-delà de l'enquête annuelle, des mini-enquêtes ponctuelles sont menées tout au long de l'année pour évaluer l'impact de nos initiatives (campagnes internes, événements, etc.).

Les enseignements issus des retours Espagne / Chili illustrent bien cette démarche proactive:

- Les collaborateurs apprécient la clarté sur les opportunités de carrière.

- Ils souhaitent davantage de flexibilité et de mesures de conciliation.
- Ils expriment le besoin d'un accompagnement lors des changements organisationnels.
- Ils valorisent un leadership fondé sur l'empathie, la transparence et la communication.

En analysant ces retours avec rigueur et bienveillance, nous mettons en œuvre des actions concrètes, afin d'améliorer en continu l'expérience de nos collaborateurs, dans une dynamique de co-construction et de confiance durable.

NOTRE ÉCO RESPON- SABILITÉ



Une charte environnementale et des équipes pour porter nos engagements

Depuis l'adoption en 2021 de sa [Charte d'Éco responsabilité](#), Intelcia structure et renforce sa démarche environnementale à travers des actions concrètes, ambitieuses et mesurables. Cette charte constitue le socle d'un engagement durable qui s'est matérialisé par la refonte de la Direction des Moyens Généraux, puis par le lancement d'un dispositif de reporting environnemental en 2022, permettant de suivre et piloter notre performance environnementale dans l'ensemble du Groupe



ÉNERGIES & DÉPLACEMENTS : VERS UNE MOBILITÉ PLUS SOBRE

Dans une logique de réduction de l'empreinte de gaz à effet de serre, plusieurs actions ont été déployées dès l'adoption de la charte, notamment :

- Limitation de l'extension du parc automobile dans tous les pays ;
- Évaluation des émissions CO₂ des véhicules de fonction ;
- Transition vers des flottes hybrides dans certains pays comme la France (100 % des véhicules de fonction) ;
- Développement du transport collectif du personnel et incitations financières à l'usage des transports en commun et mobilités douces ;
- Encouragement au télétravail, conjuguant flexibilité et bénéfices environnementaux ;
- Réduction des déplacements professionnels, notamment aériens, par une rationalisation des voyages d'affaires.

ÉLECTRICITÉ : SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE À TOUS LES NIVEAUX

Des mesures structurelles ont été adoptées pour réduire la consommation énergétique de nos sites :

- Remplacement systématique par des LED dans les éclairages ;
- Installation de détecteurs de présence et de minuteries dans les zones communes ;
- Sensibilisation du personnel de sécurité et d'entretien pour éteindre les éclairages en dehors des heures d'utilisation ;
- Gestion automatisée de la température ambiante selon la saison ;
- Utilisation de terminaux légers en remplacement des PC standards, plus énergivores ;
- Achats informatiques responsables, avec des équipements labellisés Energy Star ou EPEAT ;
- Extinction automatique des postes via des scripts programmés chaque soir.

CÔTÉ INFRASTRUCTURES IT

- Les data centers utilisés sont certifiés ISO 14001 & ISO 50001 ;
- Le projet Hyperconvergence a permis la migration vers le cloud, réduisant ainsi la consommation énergétique liée au stockage local et à la climatisation ;
- Dans certains pays comme le Portugal, Intelcia initie une transition vers l'électricité verte ;
- Installation progressive de panneaux solaires sur plusieurs sites.



EAU, DÉCHETS, ACHATS : DES ACTIONS CONCRÈTES POUR LIMITER LES IMPACTS

- Mise en place de chasses d'eau avec un système de double poussoir, faiblement consommatrices
- Installation de robinets à poussoirs pour limiter la consommation d'eau ;
- Hausse des achats de papier recyclé (lorsque disponible) ;
- Critères environnementaux intégrés dans les appels d'offres pour les produits d'entretien (choix de fournisseurs labellisés, produits écologiques).



UNE MOBILISATION ÉLARGIE ET STRATÉGIQUE

Les Directions des Achats et des Moyens Généraux travaillent conjointement pour intégrer l'éco responsabilité à chaque étape: meilleure gestion des déchets, achats responsables, préservation de la biodiversité, sensibilisation aux bonnes pratiques, etc. Une dynamique de fond est à l'œuvre, visant à faire d'Intelcia un acteur engagé dans une transition environnementale crédible, mesurée et collective.



Gestion des déchets & circularité: une ambition adaptée à chaque contexte

CONSOMMATION RESPONSABLE ET CIRCULARITÉ

Dans un contexte international marqué par des niveaux hétérogènes d'infrastructures de recyclage, notamment en Afrique ou en Amérique centrale et latine, Intelcia fait le choix d'agir concrètement pour limiter l'impact environnemental de ses déchets et encourager l'économie circulaire, en s'adaptant aux réalités locales.

L'une des premières mesures adoptées à l'échelle du Groupe consiste en la dématérialisation avancée des documents administratifs, réduisant significativement la consommation de papier. Cette initiative est complétée par des campagnes de sensibilisation régulières visant à limiter les impressions non essentielles, inscrivant ainsi la sobriété documentaire dans les habitudes de travail.

Par ailleurs, Intelcia mise sur des collaborations locales ciblées pour structurer des circuits de tri, de réemploi ou de recyclage, même dans des territoires à faible niveau d'infrastructure. Voici quelques exemples significatifs :



Cameroun – Red-Plast

Depuis 2018, un partenariat est mis en place avec **Red-Plast**, spécialiste du recyclage des déchets plastiques industriels et ménagers. En 2024, ce partenariat a permis **le recyclage de 7 758 kg de plastique**.

Maroc – Association KOUN

Depuis 2021, Intelcia collabore avec **KOUN**, acteur de l'économie circulaire. Des bacs de tri plastique et papier-carton ont été installés sur presque tous les sites, accompagnés d'un processus de collecte structuré.

En 2024, cette démarche a permis de recycler **2 610 kg de papier-carton et 5 731 kg de plastique**. Plus de **80 ambassadeurs internes** ont été formés pour animer ce programme au quotidien.

France – ELISE, LemonTri, Cy-Clope

Divers partenariats ont permis de valoriser différents types de déchets :

- 1 120 kg de cartons,
- 12 tonnes de bois/végétaux,
- 981 kg de gobelets cartons,
- et 76 kg de mégots de cigarettes ont été recyclés en 2024 grâce aux bacs installés sur les sites et à l'expertise de Cy-Clope.

Portugal – Tri à la source

Des poubelles de tri sélectif sont installées à chaque étage, et le personnel de ménage est formé au bon tri des déchets. Les villes partenaires assurent ensuite la collecte par flux (papier-carton, verre, canettes, déchets résiduels), avec prise en charge par des prestataires locaux de recyclage selon les normes en vigueur.





AUTRES ACTIONS RESPONSABLES : UNE ATTENTION PORTÉE AUX ACHATS ET AU RÉEMPLOI

Au-delà des actions de réduction de l'empreinte de gaz à effet de serre et de gestion des déchets, Intelcia déploie une politique d'achats responsables et s'engage pour le réemploi solidaire, affirmant ainsi son rôle d'acteur conscient et engagé.

Des achats respectueux de l'environnement

L'un des engagements structurants d'Intelcia en matière de RSE est d'intégrer des critères environnementaux dans ses politiques d'achat, en priorisant les produits et services ayant un impact réduit sur la planète :

En **France**, depuis plusieurs années, les prestataires de nettoyage sont incités à utiliser des produits certifiés éco responsables pour réduire les pollutions chimiques. En 2021, une revue complète des produits utilisés a été conduite, aboutissant au remplacement systématique des produits non-labellisés par des alternatives respectueuses de l'environnement.

Dans les pays où les produits labellisés sont peu disponibles, Intelcia adopte une approche pragmatique : les cahiers des charges des appels d'offres imposent des critères stricts.

À **Madagascar**, par exemple, les produits doivent être non dangereux et à faible impact environnemental, même en l'absence de label officiel.

Donner une seconde vie au matériel : dons solidaires

Intelcia favorise le réemploi de ses équipements au profit d'acteurs associatifs, renforçant ainsi son engagement en faveur de la solidarité et de la réduction des déchets :

- En avril, lors du renouvellement des sièges de bureau et caissons, le site de **Marseille** a fait don de son ancien mobilier à une association soutenant les personnes en situation de handicap.
- Le site de **Rabat**, à l'occasion du renouvellement de son parc informatique, a fait don d'ordinateurs encore fonctionnels à l'association Moroccan Magic, permettant ainsi une seconde vie du matériel et l'accès au numérique pour des personnes dans le besoin.
- Ce type d'initiative est également reproduit sur d'autres sites : en **France**, **au Portugal**, en **Côte d'Ivoire**, ou encore dans d'autres pays où le réemploi est organisé localement avec des acteurs sociaux ou éducatifs.



Le suivi de nos émissions pour limiter notre impact environnemental

UNE PREMIÈRE ÉTAPE FRANCHIE VERS UNE DÉMARCHE CARBONE GLOBALE

Intelcia a initié le suivi de ses émissions de gaz à effet de serre (GES) il y a plusieurs années, en réalisant un premier bilan de gaz à effet de serre en France. Par la suite, des calculs internes des émissions sur les scopes 1 et 2 ont été menés, selon une méthodologie validée par KPMG, et ce sur plusieurs années.

Depuis, Intelcia a franchi une étape décisive, en finalisant pour la première fois cette année le calcul complet de ses émissions sur les scopes 1, 2 et 3 pour l'ensemble de la région francophone, au titre de l'année 2023.

Le total des émissions de **la région francophone s'élève à 40.18 KtCO²éq**, aux trois quarts dus au scope 3 de l'entreprise. Pour **Intelcia IT Solutions, l'empreinte s'élève à 1.71 KtCO²éq** la même année.

UNE MONTÉE EN CHARGE PROGRESSIVE

Plus que calculer notre empreinte de gaz à effet de serre, notre objectif est de réduire nos émissions afin d'avoir un impact moindre en la matière. Ceci a pour conséquence le travail engagé consistant à identifier les sources d'émissions les plus significatives afin d'en faire des leviers d'action.

L'analyse des postes les plus émetteurs au sein de la région francophone et Intelcia IT Solutions, pionnières dans ce projet, se sont révélées concerner le scope 2 et 3 de l'entreprise : les déplacements domicile-travail, la consommation d'énergie électrique, et les achats de biens et services. Des ateliers avec les équipes opérationnelles ont eu lieu pour établir un plan d'actions de réduction des émissions carbone sur ces trois domaines, plans donneront lieu à un chiffrage des objectifs, à même de commencer à être déployés à partir de l'année 2025.

Avec l'alignement de tous les pays dans cette dynamique, notre groupe sera à même de définir un objectif global de réduction dès l'année suivante, pour s'inscrire dès lors dans une trajectoire bas carbone. Intelcia s'est inscrite par anticipation au Science Based Targets initiative (SBTi), depuis septembre 2024 afin d'y publier à terme sa trajectoire et ses résultats.



L'importance de la sensibilisation à l'écoresponsabilité

Dans le cadre de son engagement en faveur du développement durable, le Groupe Intelcia mène régulièrement des **campagnes de sensibilisation à la protection de l'environnement**. Ces initiatives visent à encourager **l'adoption de bonnes pratiques et d'éco-gestes**, tant sur le lieu de travail que dans la sphère personnelle des collaborateurs.

Au Sénégal et en Côte d'Ivoire, des campagnes d'affichage ont été déployées afin de promouvoir une utilisation responsable de l'eau. Ces actions pédagogiques mettent en avant des gestes simples et efficaces pour réduire la consommation au quotidien.

Par ailleurs, **au Cameroun**, notre partenaire Redplast, spécialisé dans le recyclage, a organisé des ateliers de sensibilisation à la préservation de l'environnement. Ces sessions ont été suivies d'une visite de leur site de transformation des déchets, permettant aux participants de mieux comprendre les enjeux du recyclage et de l'économie circulaire.





À Madagascar, des ateliers de type **Do It Yourself (DIY)** ont été organisés en juin et juillet 2024. Ces sessions créatives ont permis de sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de l'éco responsabilité et du recyclage, tout en valorisant des solutions concrètes et accessibles pour donner une seconde vie aux objets du quotidien.

Au Maroc, plusieurs dispositifs sont mis en œuvre pour ancrer les réflexes de tri et de recyclage dans le quotidien professionnel. Chaque année, la campagne « **Go Green** » est déployée sur les sites équipés de bacs de collecte KOUN. Elle comprend notamment un quiz environnemental avec des récompenses pour les collaborateurs les plus performants. Intelcia s'est également associé à l'Association des Enseignants des Sciences de la Vie et de la Terre (ASVT) pour proposer des ateliers ludiques et des jeux à destination des collaborateurs et de leurs familles, favorisant une prise de conscience collective autour des enjeux environnementaux.



En complément des campagnes de sensibilisation, le Groupe Intelcia encourage activement la participation de ses collaborateurs à des initiatives écoresponsables, ancrées dans les réalités locales.

Dans plusieurs pays, des opérations de ramassage de déchets plastiques sont régulièrement organisées aux abords des sites, notamment **au Portugal, au Cameroun, en Côte d'Ivoire** – en partenariat avec l'entreprise Coliba, spécialisée dans le recyclage des plastiques – ainsi qu'à **l'Île Maurice et Madagascar**. Ces actions visent à impliquer concrètement les équipes dans la protection de leur environnement immédiat.

En Espagne, le recyclage a pris une dimension solidaire à travers une collaboration avec la Fundación Seur, dans le cadre du projet « Tapones para una nueva vida ». À l'occasion de la Journée Mondiale du Recyclage, des bouchons en plastique ont été collectés au sein des centres Intelcia. Leur valorisation a permis de financer des traitements médicaux et orthopédiques pour des enfants gravement malades, alliant ainsi engagement environnemental et impact social.

Enfin, **au Portugal**, Intelcia a participé à l'événement "Planet Time " en éteignant symboliquement toutes les lumières de ses sites entre 20h30 et 21h30. Ce geste, bien que simple, visait à sensibiliser les collaborateurs à l'importance des efforts collectifs pour la durabilité de la planète.



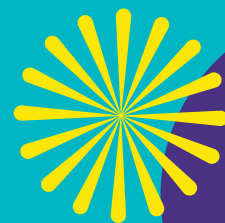
En France, plusieurs initiatives sont mises en place pour sensibiliser les collaborateurs à des modes de vie plus durables. En complément des opérations de ramassage de déchets, le challenge WeWard a été lancé. Ouvert à l'ensemble des collaborateurs, ce challenge les incite à réduire l'usage de leur véhicule personnel en privilégiant les déplacements à pied. Grâce à l'application WeWard, chaque participant peut suivre son nombre de pas quotidien et tenter de remporter des récompenses en relevant le défi.

Par ailleurs, sur les sites d'Amiens et de Charleville-Mézières, des ventes régulières de produits locaux ont été initiées en 2024. À Amiens, le maraîcher « Mon Panier Nature » vient ainsi proposer ses produits tous les quinze jours. D'autres ventes ponctuelles ont également lieu, comme celles de miel par un apiculteur local ou de charcuterie artisanale. Ces actions visent à encourager une alimentation saine et à promouvoir la consommation en circuits courts, tout en soutenant les producteurs locaux.





En complément, la **France** a également encouragé ses collaborateurs à adopter des comportements responsables via l'opération Troc'In. Cette initiative a permis aux participants d'échanger des objets et affaires qu'ils n'utilisaient plus contre d'autres, favorisant ainsi la réutilisation et la réduction des déchets.



L'ÉCO RESPONSABILITÉ AVEC FUN ET DOUCEUR: LES ACTIONS D'INTELCIA RÉPUBLIQUE DOMINICAINE

Intelcia **République Dominicaine** a mis en place une campagne de sensibilisation axée sur la réduction des déchets plastiques et l'adoption de comportements écologiques au quotidien. Les collaborateurs ont reçu des messages clés sur les enjeux du développement durable, en particulier sur l'impact de l'utilisation du plastique, ainsi que des conseils simples pour agir efficacement.

Dans ce cadre, des ateliers écologiques interactifs ont été organisés, permettant aux participants d'apprendre à fabriquer eux-mêmes des produits de nettoyage naturels à partir d'ingrédients courants, favorisant ainsi des gestes à la fois durables et accessibles.

Pour dynamiser l'initiative, un Eco-Quiz en ligne a été proposé tout au long de la campagne. Ce quiz, conçu pour tester les connaissances des collaborateurs sur les pratiques durables, a permis de récompenser les meilleurs participants avec des kits écologiques comprenant notamment des bouteilles réutilisables, des sacs fabriqués à partir de matériaux recyclés et des graines à planter.

Enfin, Intelcia **République Dominicaine** a lancé les « Lettres de Cupidon », une démarche innovante qui conjugue reconnaissance au sein des équipes et engagement écologique. Cette initiative invite les collaborateurs à échanger des notes anonymes de gratitude, écrites à la main, déposées dans une « Cupid's Box » placée dans un espace commun. Par ce biais, le groupe sensibilise également aux impacts des déchets papier traditionnels, encourageant la réutilisation créative des matériaux.

LA JOURNÉE MONDIALE DE L'ENVIRONNEMENT : UN MOMENT SYMBOLIQUE

À travers ses différents pays d'implantation, le Groupe Intelcia saisit l'occasion de la Journée Mondiale de l'Environnement pour sensibiliser massivement ses collaborateurs aux enjeux environnementaux majeurs.

En 2024, la campagne s'est articulée autour de la thématique de la reforestation et de la résilience des terres, portée par le slogan

**We Are
#GenerationRestoration**

Ce message a été décliné en plusieurs actions et communications clés, adaptées aux réalités locales de chaque site.



intelcia

**THE KEY TO A GREENER
PLANET IS IN YOUR HANDS.**



Quelques exemples pour marquer cet événement :

Au Portugal, plusieurs messages clés ont été diffusés, accompagnés du lancement d'une vidéo didactique sur la réutilisation du plastique. Cette initiative invite les équipes à adopter ces gestes, tant à domicile que sur le lieu de travail, et à partager leurs résultats.

En Colombie, la campagne a mis l'accent sur la puissance des petites actions collectives, rappelant que des gestes multipliés par des millions de personnes peuvent réellement transformer le monde et construire un avenir durable.

En République Dominicaine, la sensibilisation s'est appuyée sur une série de messages clés et une vidéo regroupant divers conseils partagés par nos collaborateurs eux-mêmes.

En Espagne et au Chili, un défi spécial a été lancé en lien avec la Journée Mondiale de l'Environnement, encourageant les collaborateurs à partager leurs méthodes de réutilisation des emballages. L'objectif est de promouvoir la réutilisation des déchets plastiques au quotidien, à travers un esprit de communauté et d'engagement.



NOS ACTIONS POUR LA PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

Au-delà de nos actions internes et campagnes de sensibilisation, Intelcia s'engage activement dans des initiatives visant à **restaurer et préserver la biodiversité**. Conscients de l'importance cruciale des équilibres naturels, nous établissons des partenariats avec des associations œuvrant pour le reboisement et impliquons nos collaborateurs bénévoles dans ces projets. Cette démarche permet à chacun de renouer avec la fragilité des écosystèmes et de prendre conscience de leur importance pour notre avenir commun.



En partenariat avec la High Atlas Foundation (HAF), organisation engagée dans la restauration des écosystèmes marocains par des actions de reforestation, Intelcia a achevé en 2024 la plantation de **10 000 arbres fruitiers au Maroc**, soit un arbre par collaborateur. Ces plantations viennent s'ajouter aux quelque 500 arbres déjà plantés précédemment au nom de nos clients.

Les espèces plantées, notamment caroubiers, oliviers, grenadiers, figuiers et amandiers, ont été installées chez des agriculteurs modestes dans la région de Ouarzazate, au cœur des montagnes de l'Atlas. Cette zone est particulièrement touchée par la fréquence croissante des sécheresses, qui fragilisent tant l'écosystème naturel que le tissu social local.

Cette initiative bénéficie aujourd'hui à **15 fermes et à 60 familles**. Au-delà des bénéfices environnementaux et de la restauration de la biodiversité, les arbres fruitiers permettront à moyen terme une production commerciale, offrant ainsi une source de revenus supplémentaire aux familles locales. Par ailleurs, la plantation, l'entretien des vergers et la récolte contribueront à la création d'emplois durables tout au long du cycle de vie du projet.

Une dizaine de collaborateurs Intelcia se sont rendus sur place pour participer activement à la plantation, aux côtés des membres de la HAF et des propriétaires terriens, renforçant ainsi l'engagement collectif autour de cette action.





En Côte d'Ivoire, Intelcia a soutenu financièrement un projet de reboisement d'un lycée, en finançant une parcelle de deux hectares. Cette initiative s'inscrit dans le cadre du plan national de reboisement des établissements scolaires, piloté par l'État ivoirien en partenariat avec le Ministère des Eaux et Forêts et la Roots Wild Foundation. Trente-cinq collaborateurs Intelcia ont également participé activement à la plantation, renforçant ainsi l'ancrage local et l'engagement collectif autour de cette action.

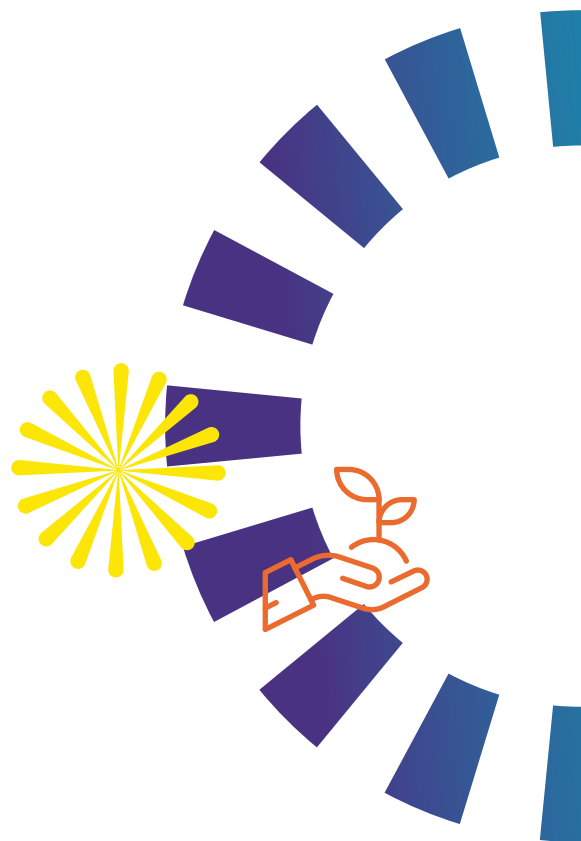




En Égypte et en Colombie, le mouvement en faveur de la préservation de la biodiversité a également pris son envol en 2024.

En Egypte, Intelcia s'est associé au projet Shagrha, une initiative reconnue par les Nations unies, pour planter 100 arbres fruitiers sur le site Silicon Waha à Borg El Arab, Alexandrie. Cette action s'inscrit dans la campagne « Eat from the Street », qui allie objectifs de responsabilité sociétale et impact positif sur l'environnement et la communauté locale. Au-delà de ses bénéfices écologiques, cette initiative renforce également la réputation de l'entreprise et l'engagement de ses collaborateurs, contribuant à la durabilité à long terme et au développement de la région.

En Colombie, les équipes du site de Medellín ont réalisé une première action symbolique en plantant 60 arbres dans la zone de La Romera, marquant ainsi leur engagement concret pour la reforestation locale.



NOS TERRITOIRES



Pour un impact territorial vertueux

Intelcia se distingue par sa présence dans près d'une vingtaine de pays. Cette implantation locale est au cœur de notre stratégie, afin que nos activités soient pleinement en phase avec les spécificités et besoins propres à chaque territoire, tout en générant un impact positif durable.

Au-delà des actions de solidarité et du sponsoring d'événements à forte résonance locale, Intelcia concentre ses efforts sur le développement des territoires où elle est implantée. Cela passe notamment par la participation active à la montée en compétences des bassins d'emplois locaux. L'employabilité est ainsi une composante clé de notre engagement territorial, reflétant notre volonté de contribuer concrètement à la dynamisation économique et sociale des communautés où nous opérons.

NOTRE ACTION TERRITORIALE À TRAVERS LES PARTENARIATS LOCAUX

Pour maximiser l'impact positif de notre action territoriale, Intelcia s'appuie naturellement sur des partenariats solides avec les acteurs locaux. Ces collaborations permettent d'accompagner efficacement notre mission, en particulier en matière d'employabilité et d'inclusion des personnes éloignées de l'emploi.

Dès qu'une opportunité se présente, Intelcia établit des partenariats avec les organismes publics de référence dans ses pays d'implantation, tels que :

- l'Association Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences (**ANAPEC**) au Maroc,
- **France Travail** en France,
- l'Agence Nationale pour l'Emploi et le Travail Indépendant (**ANETI**) en Tunisie,
- ou encore le Fonds National de l'Emploi (**FNE**) au Sénégal.

Nous développons également des collaborations avec des établissements d'enseignement supérieur — écoles, universités et centres de formation — afin d'attirer et former les jeunes talents.

À titre d'exemple, à Madagascar, Intelcia est membre fondateur du **Groupe Professionnel de la Relation Client (GPRC)**. Dans ce cadre, et en partenariat avec le Ministère de la Formation, le GPRC œuvre à la promotion du secteur des centres d'appels en facilitant l'apprentissage du français par les jeunes en centres de formation. Intelcia contribue activement à cette initiative en mettant à disposition du matériel pédagogique, en concevant des supports de formation et en mobilisant ses formateurs pour intervenir auprès des apprenants. Cette démarche vise à renforcer l'employabilité des jeunes et à soutenir le développement économique local.



EXEMPLES DE PARTENARIATS ET D'ENGAGEMENTS CHEZ INTELICIA PORTUGAL

Chez **Intelcia Portugal**, les partenariats prennent des formes diverses, reflétant l'adaptabilité et l'engagement de l'entreprise envers ses territoires.

Nous avons eu l'honneur de collaborer avec **Junior Achievement Portugal**, en tant que bénévoles dans **66 écoles à travers le pays**. Cette expérience s'est traduite par :

» 45	volontaires engagés
» 64	expériences enrichissantes partagées
» 616	heures consacrées
» 1401	élèves inspirés

L'engagement et l'énergie de nos bénévoles ont été une source d'inspiration remarquable. Dès le début, tous ont porté ce projet avec la volonté commune de faire une différence, en inspirant et préparant la prochaine génération aux défis futurs.

Dans le même esprit, le département Talents d'Intelcia a organisé pour la troisième année consécutive **le camp d'été Intelcia**, destiné aux enfants des collaborateurs âgés de 16 à 21 ans. Ce camp propose des ateliers théoriques et pratiques permettant aux jeunes de se familiariser avec le marché du travail actuel.

Intelcia Portugal participe également au programme européen **PRO_MOV by Reskilling 4 Employment**, une initiative ambitieuse visant à requalifier un million de personnes d'ici 2025. Ce projet est porté localement par l'association Business Roundtable Portugal, avec **l'IEFP** en tant que partenaire pédagogique. Parmi les sept laboratoires actifs, Intelcia assure le leadership du laboratoire dédié à l'excellence des ventes.

Ce programme s'inscrit dans notre engagement en matière de formation et de développement professionnel, en proposant des formations destinées aux collaborateurs des centres de contact, ainsi qu'aux vendeurs en magasin et sur le terrain. En 2024, **71 participants ont bénéficié de cinq groupes de formation, et 25 professionnels ont été requalifiés à travers un total de 800 heures de formation sur six mois.**

Au-delà de ses impacts sur la réduction du chômage et l'adéquation des compétences au marché, ce programme renforce la position d'Intelcia comme organisation innovante et socialement responsable. En 2025, le projet s'étendra avec la création d'un laboratoire satellite dédié à la diversité, l'équité et l'inclusion, en partenariat avec Worten et Santander, témoignant de notre volonté d'aller toujours plus loin dans ces domaines.

LE SPONSORING, UN LEVIER D'IMPLICATION LOCALE

Soutenir un événement culturel, sportif ou patrimonial, c'est pour Intelcia une manière concrète de s'inscrire dans la vie locale et de contribuer à l'animation et au dynamisme des communautés.

Au Sénégal, pour apporter joie et convivialité aux habitants, Intelcia a sponsorisé en juin 2024 la célébration de la Journée de la Musique, organisée par la mairie de Thiès. Cette initiative a permis de renforcer les liens avec la communauté locale tout en valorisant la richesse culturelle du territoire.



En Egypte, en septembre, à l'occasion de la rentrée scolaire et de la Journée mondiale de l'alphabétisation, Intelcia a organisé une foire aux livres sur ses sites du Caire et d'Alexandrie. Cet événement a permis d'offrir un accès à une large sélection de livres à prix très accessibles, facilitant ainsi la préparation des élèves et de leurs familles pour la nouvelle année scolaire.



En France, Intelcia a sponsorisé le Festival Cabaret Vert dans les Ardennes, un événement porteur d'une forte ambition: valoriser la vitalité et l'attractivité du territoire. Organisé par l'association FLAP, ce festival incarne un esprit solidaire et participatif, avec une conscience marquée des enjeux environnementaux, sociétaux et économiques — des valeurs que partage pleinement Intelcia.



Au Portugal, nous avons eu le plaisir de participer à la première édition du JAPInADay et d'être membres du jury lors du Lunior Market et de la compétition nationale "The Company". Nous avons notamment décerné le Intelcia – Ready to Go Prize aux étudiants ayant développé le projet innovant Fruttisens, récompensant ainsi l'esprit d'innovation et d'entrepreneuriat des jeunes talents locaux.

Intelcia a également été sponsor exclusif de la 7^e conférence APCC North 2024, organisée par l'association portugaise des centres de contact. Sous le thème « **Intelligence artificielle et émotion humaine : un dialogue nécessaire** », cette conférence a permis d'alimenter un débat riche et constructif autour de l'équilibre indispensable entre innovation technologique et dimension humaine.

Cette démarche reflète notre volonté d'améliorer continuellement l'expérience client tout en garantissant une évolution durable du secteur des centres de contact. À travers le hashtag **#Intelcia**, nous affirmons notre engagement à développer des solutions innovantes alliant technologies de pointe et approche centrée sur l'humain.

En octobre, Intelcia Portugal était présente en tant que sponsor platine lors de l'événement Conversas InPar - In Partnership Business Consulting, dédié à la promotion du dialogue intergénérationnel et à la valorisation des nouvelles idées et perspectives.

Zeinul Jamal, directeur des ventes et du développement commercial, a été accompagné de deux collaborateurs issus des générations Y et Z. Ensemble, ils ont partagé leurs expériences, leurs défis et leurs motivations face aux réalités actuelles du marché du travail. Ces générations partagent des valeurs communes : un sens du but, une volonté de croissance continue, ainsi qu'un environnement qui favorise innovation et équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Motiver et inspirer ces générations est un pilier essentiel chez Intelcia, garantissant ainsi un avenir durable en phase avec leurs attentes. Cette participation a marqué une étape significative dans notre engagement à préparer et soutenir les talents de demain.

EN RÉPUBLIQUE DOMINICAINE, LA DANSE ET LA FÊTE ÉTAIENT À L'HONNEUR !

Le 27 février, Intelcia a célébré avec enthousiasme l'énergie vibrante du carnaval ainsi que le jour de l'indépendance dominicaine grâce à un concours de costumes sensationnels. Les collaborateurs ont été invités à exprimer leur créativité et leur fierté nationale en se déguisant, s'inspirant des traditions du carnaval ou de l'héritage culturel dominicain.

Pour animer davantage cette célébration, un formulaire a été partagé avec l'ensemble des collaborateurs, leur permettant de voter pour leurs costumes préférés. Les trois participants les mieux habillés ont été récompensés par des prix valorisant leur originalité et leur esprit festif.



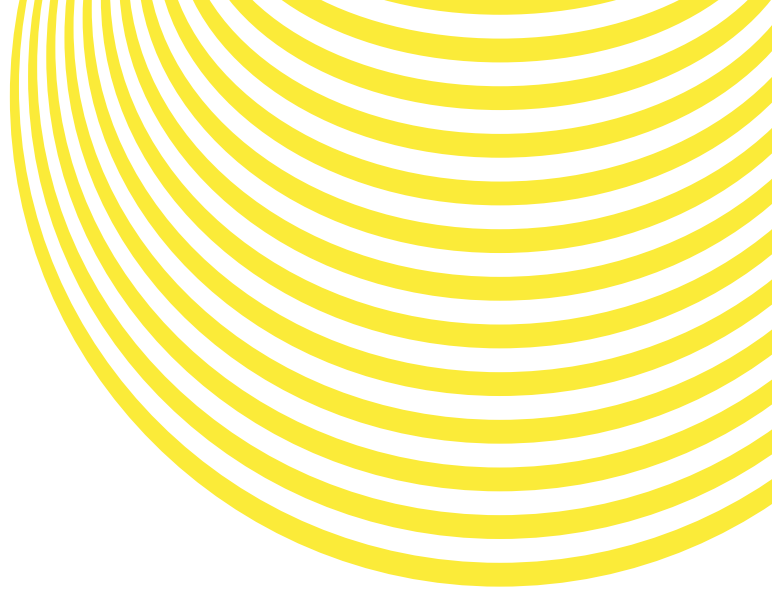
L'inclusion au cœur de notre raison d'être

INCLUSION DES PERSONNES ÉLOIGNÉES DE L'EMPLOI

Depuis ses débuts, Intelcia est profondément engagée dans la création d'emplois, le développement de l'employabilité et l'inclusion sociale. Avec plus de 19 000 collaborateurs en 2024 dans la région francophone, le Groupe est l'un des premiers employeurs privés dans plusieurs bassins d'emplois, notamment à Dreux, Sedan et Charleville-Mézières en France, Thiès au Sénégal ou encore Oujda au Maroc.

La politique de recrutement d'Intelcia reflète cette volonté d'inclusion : **30 % des embauches concernent des personnes éloignées de l'emploi.** En les recrutant, en les formant et en offrant aux plus méritants des opportunités d'évolution, Intelcia affirme sa raison d'être : promouvoir une inclusion durable des publics fragilisés et générer un impact positif sur les territoires où le Groupe est implanté.

En France, plusieurs initiatives concrètes ont été menées en 2024 pour favoriser l'égalité des chances et l'insertion professionnelle. Sur le site de Lyon, par exemple, Intelcia a lancé en partenariat avec la Mission Locale une troisième classe dédiée à l'insertion de jeunes en décrochage scolaire ou éloignés de l'emploi. Douze stagiaires ont suivi un parcours de 490 heures axé sur la relation client et la posture professionnelle. À l'issue de cette formation, cinq d'entre eux ont signé un CDI au sein du Groupe.



Par ailleurs, le site lyonnais a renouvelé son partenariat avec France Travail afin de recruter des profils issus de quartiers défavorisés (20 embauches) ainsi que des personnes seniors (20 embauches). France Travail cible spécifiquement ces populations pour présenter des candidats adaptés. En collaboration avec la Région Rhône-Alpes, France Travail et notre centre de formation Smartshore, un programme de formation de 266 heures a été proposé aux seniors éloignés de l'emploi et peu familiers avec les outils numériques, afin de faciliter leur remise en situation professionnelle et leur intégration dans nos projets.

À l'international, Intelcia poursuit également ses efforts. **Au Sénégal, en Côte d'Ivoire et au Cameroun**, des partenariats ont été noués avec les Directions locales de l'Emploi pour favoriser le recrutement de jeunes sans qualification ou primo-demandeurs d'emploi. **En Tunisie**, le partenariat avec l'ANETI (Agence Nationale pour l'Emploi des Travailleurs Indépendants) a été renforcé en 2024 pour faciliter l'insertion des demandeurs d'emploi.

Ce dispositif permet notamment d'accéder à un vivier de talents diversifié, incluant jeunes sans expérience, personnes en situation de handicap et chômeurs de longue durée, tout en répondant efficacement aux besoins en recrutement. L'ANETI assure également un accompagnement continu aux candidats recrutés, facilitant leur intégration et contribuant à réduire le turnover.

DES PARTENARIATS POUR FAVORISER L'INCLUSION

Dans plusieurs pays, Intelcia s'engage à offrir des opportunités permettant aux personnes de vivre dignement et d'accroître leurs compétences pour s'insérer durablement dans le monde professionnel.

En octobre, **Intelcia Portugal a participé à la 3^e édition du Funchal Employment Forum**, un événement dédié à la mise en relation entre entreprises et candidats à la recherche d'opportunités d'emploi. Cette initiative vise à promouvoir l'employabilité et à faciliter le recrutement en créant des ponts pour relever les défis actuels du marché du travail. Lors du panel « Transformation numérique et marché du travail - Préparer l'avenir », Ana Pereira Petrucci, responsable RH et Brand & Engagement chez Intelcia Portugal, a partagé des perspectives éclairantes sur l'impact des technologies et leur influence sur l'évolution des métiers.





En région hispanophone, Intelcia est fière de s'impliquer dans le projet Discatel, dédié à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap dans le secteur des centres de contact. Forte de plus de 15 ans d'expérience, cette initiative a permis à plus de 1 100 personnes de bénéficier d'une formation adaptée. Intelcia, en tant qu'entreprise partenaire, a activement contribué à ce projet et est titulaire du label Discatel, symbole de son engagement social en faveur de l'accessibilité à l'emploi des personnes handicapées.

L'action d'Intelcia en Espagne va dans le même sens lorsqu'elle collabore à réinsérer des personnes dans des contextes difficiles, dans le cadre de son partenariat avec la Croix-Rouge, la Fundación Tomillo ou encore **l'Altius Foundation.**

L'action d'Intelcia en Espagne s'inscrit ainsi dans une dynamique d'inclusion, avec des partenariats visant à accompagner la réinsertion de personnes en situation difficile. Le groupe collabore notamment avec la Croix-Rouge, la Fundación Tomillo et l'Altius Foundation, renforçant ainsi son engagement social et son impact positif sur les communautés locales.





Des initiatives locales et le bénévolat encouragé

LES PAYS DE NOTRE RÉGION FRANCOPHONE

Intelcia IT Solutions s'engage pleinement dans l'inclusion des jeunes à travers sa participation au **Jobintech Program**, une initiative dédiée à soutenir l'avenir numérique du Maroc. Dans le cadre de cet engagement, notre filiale technologique contribue à la promotion du recyclage et du développement des compétences dans le secteur digital.

En partenariat avec des institutions clés, nous accompagnons l'identification et le recrutement de jeunes talents, en mettant l'accent sur leurs compétences techniques et transversales. Cette démarche vise à former une main-d'œuvre qualifiée et prête à répondre aux enjeux de la transformation numérique du pays.

En 2024, Intelcia a mené 81 actions de solidarité et de sensibilisation au sein de ses communautés dans la région francophone, en concentrant ses efforts sur trois thématiques clés : l'éducation, la santé et le soutien aux personnes vulnérables.

L'éducation des enfants et des jeunes

L'éducation constitue l'un des piliers majeurs de nos actions solidaires, particulièrement dans la région francophone.

Au Maroc, Intelcia a financé l'accès de 100 jeunes issus de l'école publique de Taza à l'application Kezakoo, spécialisée dans le soutien scolaire. Ce dispositif a permis d'accumuler au total 5 135 heures d'apprentissage, avec 19 750 vidéos visionnées et 1 507 fiches de cours consultées. En août 2024, dans le cadre du partenariat avec l'association IBNY, les sites de Rabat ont organisé une collecte de fournitures scolaires au profit des orphelins de l'association. Par ailleurs, Intelcia a fait don de 10 ordinateurs pour aménager une salle informatique au sein de l'association. Une journée de mobilisation a réuni une vingtaine de collaborateurs pour distribuer les fournitures et installer les équipements.





En avril 2024, plus de 1 000 collaborateurs ont également contribué par des dons financiers en faveur des enfants soutenus par l'association IBNY.

Dans le cadre de notre engagement en faveur de l'éducation et de la solidarité, Intelcia, en partenariat avec les jeunes de l'Interact Massignon (affilié au Rotary), a mené une action solidaire les samedi 5 et dimanche 6 octobre 2024. Cette initiative visait à offrir un accès aux outils technologiques et à Internet aux élèves de l'école de Ouirgane.

Au cours de cette opération, 40 ordinateurs ont été remis aux élèves afin de leur fournir les moyens nécessaires pour faciliter leur apprentissage. Parallèlement, des sessions de formation de base à l'utilisation des ordinateurs ont été organisées, permettant aux jeunes bénéficiaires de se familiariser avec ces technologies essentielles à leur réussite scolaire.

En mai, au **Sénégal**, 33 collaborateurs d'Intelcia ont pris part à un tournoi de football, dont la participation a été financée par Intelcia. Les fonds récoltés servent à scolariser des enfants en situation précaire. Par ailleurs, Intelcia Cameroun et Intelcia Côte d'Ivoire ont également apporté un soutien financier à la scolarisation d'enfants vivant en orphelinat.

En France, une douzaine de collaborateurs ont participé à une course solidaire organisée au profit des étudiants de Charleville-Mézières.





Cap sur la santé, fondation de tout le reste

En 2024, plus de 600 collaborateurs d'Intelcia se sont mobilisés lors des journées de don de sang organisées en France, au Sénégal, au Maroc et en Tunisie.



Sur trois de nos sites français — Charleville-Mézières, Amiens et Laval — 141 collaborateurs ont bénévolement pris des appels lors du Sidaction 2024, permettant de récolter 41 460 euros de promesses de dons. Par ailleurs, des animations solidaires ont été organisées sur les sites de Charleville-Mézières, Sedan et Amiens dans le cadre du Téléthon : ventes de gâteaux, crêpes, tombolas... autant d'actions qui ont contribué à collecter des fonds pour cette cause.



Les personnes vulnérables, une priorité à ne pas oublier

Dans la région francophone, 26 actions solidaires ont été lancées en 2024 en partenariat avec des acteurs externes, en faveur des personnes en situation de vulnérabilité.

Lors d'Octobre Rose et de Movember, dédiés à la lutte contre le cancer, l'ensemble de nos sites se mobilisent activement. De nombreuses actions de sensibilisation, animées par des intervenants extérieurs tels que la Ligue contre le cancer, rappellent l'importance de la prévention et du dépistage, tout en manifestant notre soutien aux personnes malades. Dans certains pays, des campagnes de dépistage sont également organisées, notamment à Madagascar, en partenariat avec l'ONG Breast Cancer Care, au bénéfice de nos collaboratrices.

Au Maroc, Intelcia a uni ses forces avec l'association Dar Zhor, reconnue pour son engagement auprès des femmes atteintes de cancer, afin d'organiser une journée d'action au centre de la Fondation Mohammed V Errahma à **Casablanca**. Quinze bénévoles, collaborateurs et collaboratrices d'Intelcia, se sont associés aux médecins de l'association pour mener des campagnes de sensibilisation et de dépistage. Plus de 100 femmes issues de milieux défavorisés ont ainsi bénéficié d'un dépistage gratuit du cancer du col de l'utérus, soulignant l'importance du diagnostic précoce et de la prévention. Par ailleurs, des jeunes filles ont été vaccinées pour prévenir l'apparition de cette maladie.

Au Maroc, suite au séisme dévastateur du 8 septembre 2023 dans **la région d'Al Haouz**, qui a laissé de nombreuses familles sans abri, Intelcia a choisi d'agir concrètement. Le 11 décembre 2023, une convention a été signée entre Intelcia et l'association Amal Biladi, présidée par Elmahdi Benabdeljalil, reconnue pour son engagement en faveur du développement durable. Ce partenariat porte sur la construction de 24 noualas — des habitats durables — prévus pour accueillir quatre personnes chacun, dans les localités d'**Amezmiz et de Chichaoua**.

Parallèlement, une formation à la construction de ces structures a été dispensée aux habitants locaux, mettant en avant l'autonomie et le transfert de compétences. Grâce au financement d'Intelcia, les travaux ont débuté fin février 2024 et se sont étalés sur deux mois. Cette initiative a permis de sécuriser durablement près de 100 personnes, offrant ainsi une réponse concrète et durable aux conséquences du séisme.





Toujours au Maroc, en réponse à une demande de nos collaborateurs, Intelcia a organisé pour la 10^e année consécutive un ffour solidaire au profit des résidents de Dar Moussine Ennassim. Cette maison de retraite associative accueille des personnes âgées sans famille, leur offrant un toit ainsi qu'une prise en charge sociale et médicale complète.



À Madagascar, Intelcia a choisi de concentrer ses actions solidaires sur le soutien aux orphelins. En 2024, nos collaborateurs malgaches se sont mobilisés à deux reprises pour apporter dons et paniers garnis à 137 orphelins, témoignant ainsi de leur engagement et de leur solidarité envers les plus vulnérables.





En France et au Sénégal, la solidarité s'est concrétisée principalement à travers des collectes sur nos différents sites, en faveur d'associations humanitaires engagées auprès des populations vulnérables :

- Collectes de bouchons en plastique pour financer du matériel destiné aux personnes en situation de handicap ou aux enfants hospitalisés, en partenariat avec l'hôpital de Plaisir, l'association Relai d'Aide Matérielle aux Handicapés, ainsi que les Petits Bouchons.
- Collecte de lunettes pour les malvoyants, organisée avec l'association Lunettes sans Frontière.
- Collectes de denrées alimentaires, produits d'hygiène et vêtements, destinées aux plus démunis, en collaboration avec la Croix-Rouge, l'association Humanité Solidaire, Les Locataires de la Planète Terre, ou la Banque Alimentaire, ainsi qu'au profit des femmes détenues dans une prison proche de Dakar.

#SmartDouars : Intelcia IT Solutions (ITS) réduit la fracture numérique dans les zones rurales du Maroc

Dans le cadre de l'opération Smart Douar, Intelcia Maroc a financé l'équipement en connexions internet de 50 villages affectés par le séisme d'Al Haouz, offrant ainsi à ces régions reculées un accès au wifi et à la technologie.

Dans le prolongement de cette initiative, Intelcia IT Solutions a apporté son expertise technique pour contribuer à réduire la fracture numérique et soutenir activement les communautés locales.

INTELCIA ESPAGNE : PARCE QUE LA SOLIDARITÉ N'A PAS DE DRAPEAU NI DE FRONTIÈRE

Au-delà de nombreuses autres actions solidaires, cette année a été marquée par la mobilisation exemplaire des équipes espagnoles au profit de leurs collègues et familles sinistrés suite au séisme DANA à Valence, rappelant la solidarité dont nous avons fait preuve un an plus tôt lors du séisme au Maroc.

Intelcia Région hispanophone a déployé plusieurs initiatives pour venir en aide aux personnes affectées :

- **Campagne de collecte de fonds** ciblant les membres d'Intelcia les plus touchés, afin de les aider à retrouver rapidement une vie normale et leur apporter un soutien concret dans cette épreuve.
- **Collecte de jouets et fournitures scolaires** pour soutenir l'école San Francisc de Guadassuar (Valence), un établissement symbolique pour Intelcia, où deux enfants de collaborateurs sont actuellement élèves.
- **Création d'un espace de soins psychologiques** en partenariat avec la Fundación Salud y Personas, destiné aux collaborateurs ayant répondu aux appels des personnes touchées par DANA, ainsi qu'aux équipes et familles de Valence, confrontées directement à cette catastrophe.
- **Don de fin d'année à la Fundación Altius,** en hommage à nos clients, pour appuyer les actions en faveur des victimes des tempêtes DANA, dans le cadre de notre engagement en responsabilité sociale des entreprises.

NULLE INDIFFÉRENCE AU PORTUGAL... ANIMAUX INCLUS !

WE CARE SENIOR

En 2024, 31 collaborateurs ont consacré 133 heures de bénévolat au sein d'établissements de soins pour personnes âgées — centres de jour et maisons de retraite — ainsi qu'à la CAID (Cooperativa de Apoio à Integração do Deficiente), apportant leur aide à 110 bénéficiaires.

Ce projet, développé en partenariat avec le conseil municipal de Santo Tirso, les institutions privées de solidarité sociale (IPSS), les conseils paroissiaux et les paroisses locales, répond aux besoins croissants de soutien aux personnes les plus démunies de la région.

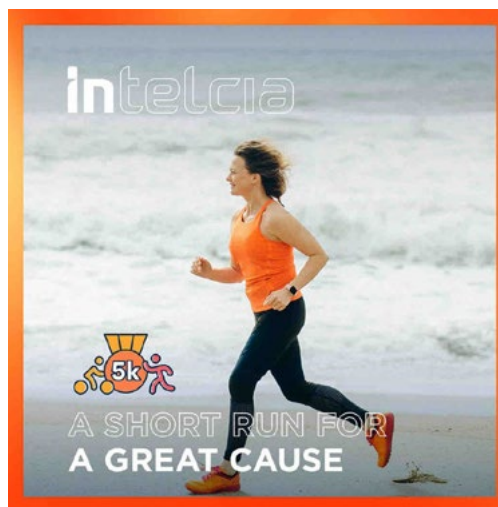
Au-delà de l'aide apportée, cette initiative vise aussi à offrir à nos collaborateurs une expérience humaine enrichissante, favorisant leur développement personnel, la construction de liens forts, un sens renouvelé de leur mission, ainsi qu'un esprit de coopération intergénérationnelle. engagement en responsabilité sociale des entreprises.



Intelcia Support LPCC | Ligue portugaise contre le cancer

En 2024, Intelcia soutient à nouveau la Ligue portugaise contre le cancer dans le cadre de la campagne « **For Fairer Care** » et du **CHALLENGE 5 KM - Small Walks for Big Causes**. Cette initiative met en lumière l'importance de sensibiliser au cancer et d'encourager la prévention.

Pour la deuxième année consécutive, tous nos collaborateurs se sont mobilisés avec enthousiasme, parcourant ensemble plus de **2 000 km** à travers le pays, du nord au sud. Une belle démonstration de solidarité et d'engagement collectif!



Initiative annuelle de don de sang - En partenariat avec l'Institut portugais du sang

Tout au long de l'année, Intelcia Portugal s'est engagée aux côtés de l'Institut portugais du sang pour organiser une série de campagnes de don de sang sur l'ensemble du territoire.

Grâce à la mobilisation exemplaire de nos équipes, plus de 300 collaborateurs se sont portés volontaires pour faire un geste vital et solidaire.



It All Starts with a Wish - Tout commence par un vœu

Chez Intelcia, nous croyons que les rêves peuvent devenir réalité, surtout lorsqu'une communauté se mobilise pour les réaliser. C'est avec une immense fierté que nous avons uni nos forces à celles de Make-A-Wish Portugal, une organisation qui réalise les vœux d'enfants atteints de maladies graves, leur offrant ainsi des moments d'espoir, de joie et de force.

Dans le cadre de ce partenariat, des activités ont été organisées dans 32 sites et 70 magasins à travers tout le pays, y compris sur les îles, afin de vendre les bracelets Make-A-Wish en consignment.

Résultat : plus de 5 500 bracelets distribués - un élan de solidarité qui témoigne de l'engagement remarquable de nos collaborateurs et de la générosité de nos clients.

Merci à tous ceux qui ont contribué à faire briller les yeux de ces enfants. Parce qu'un simple vœu peut tout changer.



intelcia Make-A-Wish.
INTERNATIONAL





Soutien aux sapeurs-pompiers: Intelcia solidaire face aux incendies

L'été 2024 a durement frappé le **Portugal** avec plusieurs **incendies urbains et forestiers**. En réponse à cette situation d'urgence, **les équipes d'Intelcia se sont mobilisées pour venir en aide à ceux qui sont en première ligne : les sapeurs-pompiers**.

Dons d'eau, collectes de nourriture, fournitures médicales, et barres énergétiques ont été réunis sur plusieurs de nos sites, notamment à Lamego, Vila Real et Fafe, et remis aux services d'intervention.

Parmi les initiatives les plus marquantes: **la distribution d'eau aux ambulances Medy, déployées sur les principaux foyers d'incendie** pour soutenir les équipes sur le terrain.



PET LOVERS – Les amoureux des animaux de compagnie

Chez **Intelcia Portugal**, la solidarité ne s'arrête pas aux humains. Avec l'initiative « Love for Pets », nous avons mis en lumière notre amour pour les animaux à travers :

Une foire à l'adoption sur site, permettant à nos collaborateurs d'adopter des animaux de compagnie, accompagnée de **services vétérinaires gratuits** (stérilisation, vaccination, puce électronique et enregistrement officiel), grâce à **des partenariats solidaires**.

Des bons de réduction pour la garde et les soins d'animaux ont également été distribués pour encourager une adoption responsable. En parallèle, **des campagnes nationales de dons alimentaires** et de matériel (lisses, couvertures, litières...) ont été menées dans plusieurs régions, en faveur de **refuges et d'associations de protection animale**.



ON SE SERRE LES COUDES EN AMÉRIQUE DU SUD ET EN ÉGYPTÉ

La solidarité n'a pas de frontières, et chez **Intelcia**, elle s'exprime avec force en République Dominicaine et en Égypte, à travers des actions concrètes au profit des plus vulnérables.

En République Dominicaine, plusieurs initiatives fortes ont marqué l'année 2024 :

Journée mondiale contre le cancer : nous avons lancé **“Chains of Hope - Chaînes d'Espoir”**, une action de sensibilisation pleine d'humanité. Les collaborateurs ont écrit des messages de soutien sur des post-it à destination des patients atteints de cancer. Ces mots d'espoir ont été rassemblés dans une fresque murale aux rubans roses et dorés, devenue un **symbole visuel fort de solidarité et de compassion dans nos bureaux**.

“Gifts of Hope - Cadeaux de l'Espoir” : dans un esprit de partage, cette initiative a mobilisé les collaborateurs autour de **collectes d'articles de première nécessité** (nourriture, vêtements, livres...) à destination d'associations locales. En permettant aux collaborateurs de faire don d'objets inutilisés mais encore utiles, nous avons transformé les gestes individuels en **élan collectif de soutien aux communautés les plus fragiles**.

En Égypte, la solidarité a également été au rendez-vous.

En collaboration avec Share a Smile, nos équipes se sont mobilisées pour préparer et distribuer 600 repas à destination des personnes dans le besoin. De la collecte des ressources à la logistique de distribution, chaque étape a été menée avec rigueur et bienveillance.

Au-delà du geste humanitaire, cette initiative a renforcé le lien social et l'esprit de communauté, mettant en lumière l'engagement d'Intelcia à agir concrètement là où cela compte : au cœur des territoires et aux côtés des plus fragiles.

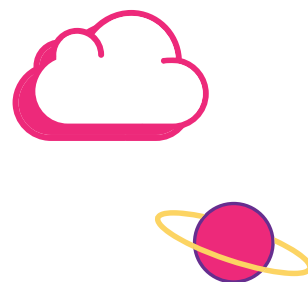
En Colombie, la solidarité s'est exprimée tout au long de l'année à travers plusieurs campagnes de dons portées par les équipes d'Intelcia :

- **Collectes de sang** : En partenariat avec la **Fondation Colombienne d'Hématologie**, des campagnes ont été organisées tout au long de l'année à **Bogotá et Medellín**, mobilisant **un pool actif de plus de 150 donneurs Intelcia**. Un geste vital qui traduit l'engagement de nos collaborateurs envers la santé publique.

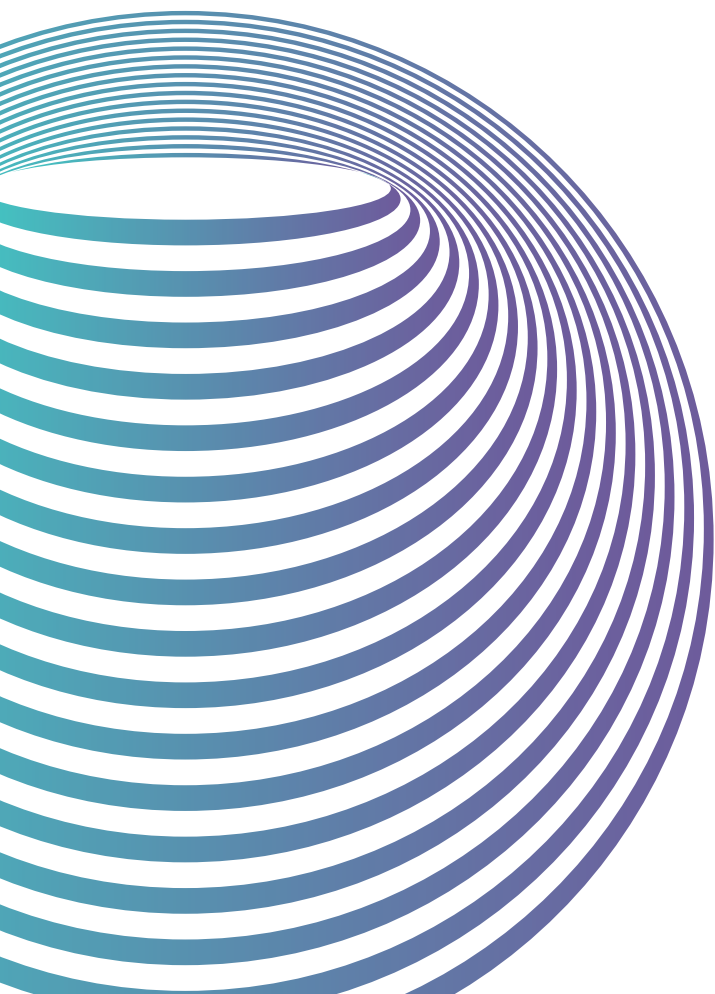




- **Dons de Noël** : À l'occasion des fêtes de fin d'année, les collaborateurs et leurs familles ont uni leurs efforts pour venir en aide à la fondation Coloreando Alas, qui soutient les enfants défavorisés. Résultat: **120 familles à faibles revenus ont pu bénéficier de cette générosité.**



- **Don d'ordinateurs** : Intelcia Colombie a fait don de **17 ordinateurs** à l'Institution éducative Adelaida Correa Estrada, située à Sabaneta. Grâce à ce geste, l'établissement, qui accueille près de 1 100 élèves, a pu équiper une toute **nouvelle salle informatique**, ouvrant ainsi l'accès au numérique à ses étudiants.



ALIGNEMENT SUR LES STANDARDS DE LA RSE



Les objectifs de Développement Durable (ODD)

	POLITIQUES & ADHÉSIONS	INTÉGRATION DANS LES ACTIVITÉS & ACTIONS INTERNES	ENGAGEMENTS & INITIATIVES EXTERNES
	• Stratégie RSE, Axe Solidarité (p.38)	• Employeur majeur dans des bassins d'emploi dits difficiles (p.106-112)	• Section 'Des initiatives locales et le bénévolat encouragé' (p.113-123)
	• Stratégie RSE, Axe Solidarité (p.38)		• Section 'Des initiatives locales et le bénévolat encouragé' (p.113-123)
	• Stratégie RSE, Axe Solidarité et Axe Développement et bien-être de nos collaborateurs (p.38) • Politique et dispositifs de santé et de sécurité (p.51-55 et p.79-89)	• Sections 'Importance de la santé et de la sécurité (p.51-55) et 'Le bien-être en hommage à la valeur « We Care » ' (p.79-89) ➢ Aménagement des espaces de travail, des horaires de travail, couverture médicale pour tous et Dispositifs de gestion des risques psychosociaux, Actions de promotion du bien-être et de la santé, avec notamment In The Move	• Section 'Des initiatives locales et le bénévolat encouragé' (p.113-123)
	• Stratégie RSE, Axe Solidarité et Axe Développement et bien-être de nos collaborateurs (p.38) • Axe Développement et bien-être de nos collaborateurs, partie formation (p.62-66)	• Sections 'Différents programmes pour booster la carrière' et 'La formation, levier essentiel pour booster les compétences-Entités de formation' (p.66-68) ➢ Entités de formation internes, Programme HIPO, Programmes de leadership, etc.	• Section 'Des initiatives locales et le bénévolat encouragé' (p.113-123)
	• Stratégie RSE : Axe Développement et bien-être de nos collaborateurs (p.38) • Politique de diversité (p.67) • Adhésion au Pacte Mondial (p.38, 43)	• Sections 'Diversité, équité et égalité pour des équipes harmonieuses' (p.67-70) • Chiffres attestant de l'égalité des genres, notamment les femmes dans le management et le top management (p.42)	• Événements dans le cadre de la Journée Mondiale des Droits des Femmes (p.68)
	• Stratégie RSE : Axe Ancrage territorial par l'inclusion de notre RSE (p.38)	• Employeur majeur dans des bassins d'emploi dits difficiles (p.106-112) • Section 'L'inclusion au cœur de notre raison d'être' (p.110-112)	
	• Stratégie RSE : Axe Ethique et Excellence de notre RSE (p.38)	• Section 'Nos métiers' (p.13-14) et 'Innover pour améliorer la qualité de service' (p.47) ➢ Intelcia IT Solutions et Evolucion by Intelcia, fleurons de la technologie et de l'innovation	
	• Stratégie RSE : Axe Solidarité et Axe Développement et bien-être de nos collaborateurs (p.38) • Politique de diversité (p.67) • Engagement en matière des Droits de l'Homme (p.48) • Adhésion au Pacte Mondial (p.38, 43)	• Sections 'Diversité, équité et égalité pour des équipes harmonieuses' (p.67-70) et 'L'inclusion au cœur de notre raison d'être' (p.110-112) ➢ Actions d'inclusion, notamment en faveur du handicap, et Programmes d'emploi de populations de groupes vulnérables	• Sections 'Pour un impact territorial vertueux' (p.106-109) et 'L'inclusion au cœur de notre raison d'être' (p.110-112)
	• Stratégie RSE : Axe Ecoresponsabilité (p.38) • Charte d'Ecoresponsabilité (p.90) • Charte des Achats Responsables (p.49) • Adhésion au Pacte Mondial (p.38, 43)	• Sections 'Une charte environnementale et des équipes pour porter nos engagements' (p.90-92) et 'Gestion des déchets & circularité : une ambition adaptée à chaque contexte' (p.93-93) ➢ Actions de réduction de nos consommations; Partenariats avec des acteurs du tri et du recyclage	• Section 'L'importance de la sensibilisation à l'écoresponsabilité' (p.96-104) ➢ Sensibilisations autour de la problématique des déchets ; Actions de ramassage et de recyclage des déchets
	• Stratégie RSE : Axe Ecoresponsabilité (p.38) • Charte d'Ecoresponsabilité (p.90) • Adhésion à l'African Business Leaders Coalition et au Pacte Mondial (p.38, 43)	• Section 'Le suivi de nos émissions pour limiter notre impact Environnemental' (p.95)	• Section 'L'importance de la sensibilisation à l'écoresponsabilité' (p.96-104) ➢ Sensibilisations autour de la protection de l'environnement et des écogestes
	• Stratégie RSE : Axe Ecoresponsabilité (p.38) • Charte d'Ecoresponsabilité (p.90) • Adhésion au Pacte Mondial (p.38, 43)		• Section 'L'importance de la sensibilisation à l'écoresponsabilité' (p.96-104) ➢ Sensibilisations autour de la protection de l'environnement et des écogestes ; Actions de ramassage et de recyclage des déchets
	• Stratégie RSE : Axe Ecoresponsabilité (p.38) • Charte d'Ecoresponsabilité (p.90) • Adhésion au Pacte Mondial (p.38, 43)		• Section 'L'importance de la sensibilisation à l'écoresponsabilité' (p.96-104) ➢ Sensibilisations autour de la protection de l'environnement et des écogestes ; Actions de nettoyage et de préservation de la biodiversité ; Actions de reboisement
	• Stratégie RSE : Axe Ethique et Excellence (p.38) • Code d'éthique (p.48) • Engagement en matière des Droits de l'Homme (p.48) • Adhésion au Pacte Mondial (p.38, 43)	• Sections 'L'éthique des hommes et l'intégrité des pratiques' (p.49) et 'Le bien-être en hommage à la valeur « We Care » ' (p.79-88) ➢ Actions de promotion du bien-vivre ensemble et de la bienveillance ; Actions de lutte contre la corruption ; Formation pour la lutte contre la corruption; Plateforme d'alertes éthiques	
	• Adhésion au Pacte Mondial et à l'African Business Leaders Coalition (p.38, 43)	• Section 'Pour un impact territorial vertueux' (p.106-109) ➢ Partenariats avec des acteurs publics, semi-publics et privés	• Sections 'Des initiatives locales et le bénévolat encouragé' (p.113-123) et 'L'importance de la sensibilisation à l'écoresponsabilité' (p.96-104) ➢ Partenariats avec des associations et ONG locales



le Global Reporting Initiative (GRI)

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

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

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

Pour la troisième année consécutive, ce rapport représente les impacts, le progrès et

les résultats de notre Groupe.

Nous nous engageons à améliorer et à communiquer en continu nos informations sur la responsabilité sociale et environnementale.

Cette publication, ainsi que le contenu et les politiques disponibles sur notre site web, nos canaux de réseaux sociaux et d'autres plateformes, offrent une vue d'ensemble de nos efforts en matière de RSE.

Ce rapport concerne la période allant du 01/01/2024 au 31/12/2024 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.

Notre présent Rapport RSE 2024 d'Intelcia a été enregistré au sein du GRI.



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'informations. Le GRI fournit les exigences et les lignes directrices pour le reporting des activités d'une organisation en matière de développement durable.

GRI content index

Statement of use	Intelcia has reported the information cited in this GRI content index for the period 01/01/2024 to 12/31/2024 with reference to the GRI Standards.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	Name of the Organization: INTELCIA Legal form: Intelcia International SAS HQ: https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous Countries of operation: https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous p.11-12	
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	p11-14	Intelcia https://www.intelcia.com Intelcia IT Solutions https://www.intelcia.com/fr/it-solutions Evoluciona (website in progress)
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	p4-5 p 126	
	2-4 Restatements of information	This is our third GRI report, and the second to be registered within the GRI p 95 (external audit by KPMG)	
	2-5 External assurance	p13-16	
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	p13-16	
	2-7 Employees	p42-43	https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	2-8 Workers who are not employees	NA	
	2-9 Governance structure and composition	p9-10 p39	https://www.intelcia.com/fr/decouvrez-intelcia
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	p9-10 p39	
	2-11 Chair of the highest governance body	non reported	
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	p9-10 p39	
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts non reported		
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	p39-40	
	2-15 Conflicts of interest	p48	Code of Ethics https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	2-16 Communication of critical concerns	non reported	
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	p40	
	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	p38	https://ungc-production.s3.us-west-2.amazonaws.com/attachments/Organizations/50924/original/Lettre%20dAdhesion%20Intelcia%20signe%20KB.pdf?1655307733 CSR Charter https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	2-23 Policy commitments	p48-49-67-90	Documents in 'Our Engagements' section https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	2-24 Embedding policy commitments	p48-49-67-90	Documents in 'Our Engagements' section https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	2-25 Processes to remediate negative impacts	p48	https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	p45-49	https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia
	2-27 Compliance with laws and regulations	non reported	
	2-28 Membership associations	p19,20,32,33,36,59,93,94,96,97,106,107,108,113-123	ABLC membership https://www.unglobalcompact.org/take-action/africa-business-leaders-coalition
	2-29 Approach to stakeholder engagement	p40	
	2-30 Collective bargaining agreements	p77	

GRI 3: Material Topics 2021	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. p40	
	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 p40	
	3-3 Management of material topics	Mentioned under each material topic.	
GRI 101: Biodiversity 2024	101-1 Policies to halt and reverse biodiversity loss	NA	
	101-2 Management of biodiversity impacts		
	101-3 Access and benefit-sharing	NA	
	101-4 Identification of biodiversity impacts		
	101-5 Locations with biodiversity impacts	NA	
	101-6 Direct drivers of biodiversity loss	NA	
	101-7 Changes to the state of biodiversity	NA	
	101-8 Ecosystem services	NA	
GRI 304: Biodiversity 2016	304-1 Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	NA	
	304-2 Significant impacts of activities, products and services on biodiversity	NA	
	304-3 Habitats protected or restored	p96-104	
	304-4 IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations	NA	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	NA	
	201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	NA	
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	NA	
	201-4 Financial assistance received from government	NA	
GRI 202: Market Presence 2016	202-1 Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage	Not reported	
	202-2 Proportion of senior management hired from the local community	Not reported	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	NA	
GRI 204: Procurement Practices 2016	203-2 Significant indirect economic impacts	p106-112	
	204-1 Proportion of spending on local suppliers	non reported	
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	p48-49	
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	p41-42 p48-49	
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	non reported	
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	non reported	
GRI 207: Tax 2019	207-1 Approach to tax	non reported	
	207-2 Tax governance, control, and risk management	non reported	
	207-3 Stakeholder engagement and management of concerns related to tax	non reported	
	207-4 Country-by-country reporting	p39 p41 p42-43	
GRI 301: Materials 2016	301-1 Materials used by weight or volume	NA	
	301-2 Recycled input materials used	non reported	
	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	NA	
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	p42-43 p90-91 p95	
	302-2 Energy consumption outside of the organization	NA	
	302-3 Energy intensity	p42-43	
	302-4 Reduction of energy consumption non reported		
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	non reported	
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource	NA	
	303-2 Management of water discharge-related impacts	NA	
	303-3 Water withdrawal	NA	
	303-4 Water discharge	NA	
	303-5 Water consumption	p39 p41 p42-43	



GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	p42-43 p95	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	p42-43 p95	
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	p42-43 p95	
	305-4 GHG emissions intensity	p42-43 p95	
	305-5 Reduction of GHG emissions	p42-43 p95	
	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	
GRI 306: Effluents and Waste 2016	306-3 Significant spills	NA	
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	p93-94	
	306-2 Management of significant waste-related impacts	p93-94	
	306-3 Waste generated	p93-94	
	306-4 Waste diverted from disposal	non reported	
	306-5 Waste directed to disposal	p93-94	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	non reported	
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	non reported	
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	p42-43 p111	
	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 p79-88	
	401-3 Parental leave	non reported	
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	non reported	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	p51-55	
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	p51-55	
	403-3 Occupational health services	p51-55	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	p40	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	p51-55	
	403-6 Promotion of worker health	p51-55 p79-88	
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	p51-55	
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	p51-55	
	403-9 Work-related injuries	p51-55	
	403-10 Work-related ill health	p51-55	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	p42-43 p62-66	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	p56-66	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	p42-43	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	p67-70	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	p42-43 p67	
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	no incidents of discrimination reported alert mechanism p48	
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	non reported	
GRI 408: Child Labor 2016	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	non reported	
GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016	409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	non reported	
GRI 410: Security Practices 2016	410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures	p48	
GRI 411: Rights of Indigenous Peoples 2016	411-1 Incidents of violations involving rights of indigenous peoples	no violations recorded	
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	p113-123	
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	NA	
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	non reported	
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	NA	
GRI 415: Public Policy 2016	415-1 Political contributions	NA - Intelcia doesn't support any political causes.	
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	p45-46	
	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services non reported		
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labeling	p45-46	
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	non reported	
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	non reported	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	non reported	



intelcia

WE DREAM
WE CARE
WE DO