

# intelcia

## RAPPORT RSE 2025



**SAME PASSION.**  
*New fuel.*



[intelcia.com](https://intelcia.com)

# SOMMAIRE

<b>PRÉAMBULE</b>	<b>4</b>	3. La formation pour relever les défis du secteur	<b>104</b>
<b>MOT DES LEADERS</b>	<b>6</b>	4. Diversité et équité au sein de nos équipes	<b>114</b>
<b>I) LE GROUPE INTELICIA EN 2025</b>	<b>9</b>	5. La dialogue à tous les niveaux	<b>127</b>
1. La gouvernance d'entreprise	<b>11</b>	6. Le bien-être pour dynamiser nos collaborateurs	<b>138</b>
2. Une présence sur plusieurs continents	<b>13</b>	<b>V) NOTRE IMPACT AU SEIN DES TERRITOIRES</b>	<b>155</b>
3. La technologie au cœur de nos métiers	<b>15</b>	1. Un ancrage local renforcé à travers l'emploi et l'inclusion	<b>157</b>
4. Nos actualités et nos distinctions	<b>18</b>	2. Le soutien à nos communautés	<b>163</b>
<b>II) NOTRE APPROCHE DE LA DURABILITÉ</b>	<b>34</b>	<b>VI) QUALITÉ, INNOVATION ET RESPONSABILITÉ DE NOS SERVICES</b>	<b>175</b>
1. Les fondements de notre stratégie RSE	<b>36</b>	1. L'excellence de notre delivery	<b>177</b>
2. Les parties prenantes placées au centre	<b>40</b>	2. Innover pour continuer à être dans l'avant-garde	<b>181</b>
3. Notre dispositif de pilotage	<b>45</b>	3. L'éthique des hommes et l'intégrité des affaires	<b>190</b>
4. Nos objectifs ESG	<b>47</b>	4. La continuité d'activités pour une confiance accrue	<b>193</b>
5. Nos réalisations en chiffres	<b>49</b>	5. Protection des données et cybersécurité : une forteresse numérique	<b>195</b>
<b>III) L'ÉCORESPONSABILITÉ, UNE PRÉOCCUPATION CROISSANTE</b>	<b>53</b>	6. L'accentuation des pratiques d'achats responsables	<b>198</b>
1. Un sujet faisant partie de nos priorités	<b>55</b>	<b>VII) NOTRE ANALYSE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ</b>	<b>199</b>
2. Nos efforts pour limiter nos émissions	<b>57</b>	<b>VIII) NOTRE ALIGNEMENT SUR LES ODD</b>	<b>203</b>
3. Une gestion croissante de nos déchets	<b>63</b>	<b>IX) NOTRE ALIGNEMENT SUR LE GRI</b>	<b>207</b>
4. La formation et la sensibilisation à la durabilité	<b>68</b>	<b>IX) DOCUMENTS ET LIENS UTILES</b>	<b>216</b>
<b>IV) UNE ACTIVITÉ LIÉE À LA QUALITÉ DE L'HUMAIN</b>	<b>78</b>		
1. La santé et la sécurité en prérequis	<b>81</b>		
2. Développer les compétences de nos talents	<b>93</b>		

# PRÉAMBULE

Chez Intelcia, la RSE fête ses cinq années d'une refonte qui a introduit, accompagné ou accentué la responsabilité dans les différentes fonctions de l'entreprise : ressources humaines, achats, conformité, communication, moyens généraux, etc., se reflétant de facto sur les différentes activités et métiers du groupe.

Nos parties prenantes, à leur tête nos collaborateurs et nos clients, nous reconnaissent tous une démarche structurée et pleinement intégrée, qui évolue et s'adapte autant avec leurs attentes, les réglementations, ou encore les réalités de nos secteurs d'activités, parmi lesquels les avancées technologiques et l'intelligence artificielle qui redessinent les modèles et imposent de repenser nos métiers, de repositionner l'humain là-dedans, et de proposer une réponse qui nous garde dans l'aire du temps sans faire fi de notre identité et de nos valeurs.

Cette année en particulier, l'augmentation notoire de notre score sur trois labels majeurs est venue confirmer la justesse de notre approche de la RSE, et couronner les efforts entrepris par nos équipes. Forts de ce triple encouragement, notre ambition est de continuer à relever les défis de notre secteur pour toujours mieux servir nos clients, développer nos collaborateurs et valoriser l'authenticité de leur contribution, davantage nous articuler au sein des écosystèmes et communautés où nous opérons, limiter notre impact écologique, et au final créer de la valeur commune et utile à tous. Car, quelles que soient les avancées ou les percées technologiques, la recette de la durabilité restera toujours axée autour du succès collectif, et c'est ce qui est au cœur de notre mission.

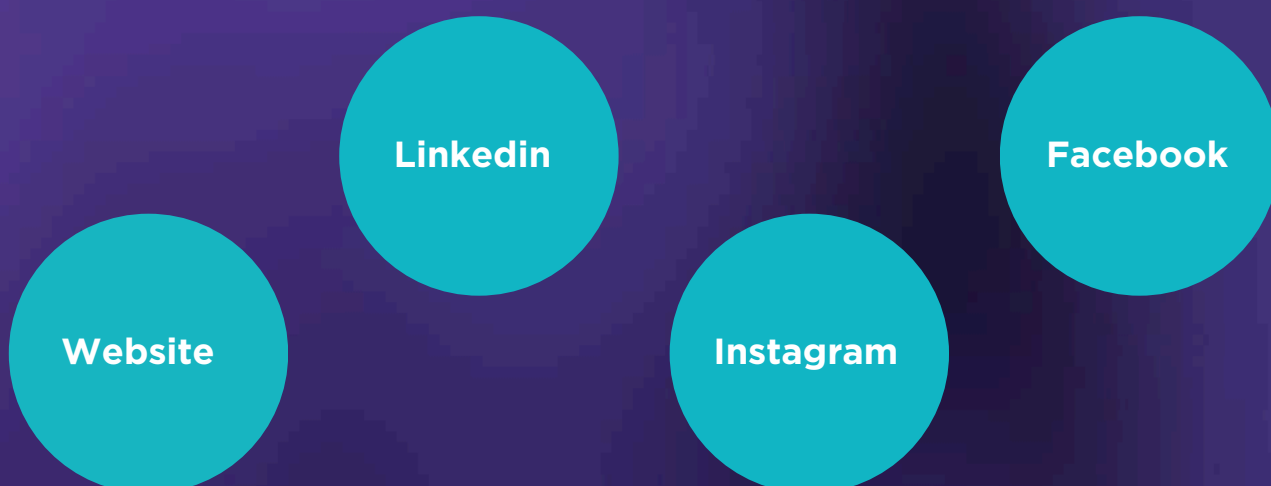
## Périmètre du Rapport

Ce rapport couvre la période **du 1er janvier au 31 décembre 2025**. 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 quatrième 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, et 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.



# MOT DES LEADERS



**KARIM BERNOUSSI**  
*CO-FOUNDER & CEO*



**YOUSSEF EL AOUFIR**  
*DEPUTY CEO*

“

**Notre ambition est claire : bâtir un modèle de croissance durable, où innovation technologique, responsabilité et performance se renforcent mutuellement.**

”



Notre Groupe a toujours fondé son développement sur un équilibre essentiel : conjuguer performance durable, création de valeur pour ses clients et engagement sincère envers ses collaborateurs et son écosystème. C'est cet équilibre, ancré dans notre ADN depuis l'origine, qui a guidé 25 années de croissance soutenue et qui demeure aujourd'hui le socle de notre ambition.

L'accélération des innovations technologiques, portée notamment par l'essor de l'intelligence artificielle, transforme en profondeur les dynamiques de notre secteur. Loin de remettre en cause nos fondamentaux, cette mutation nous invite à les réaffirmer avec encore plus de conviction — et à engager une transformation de notre modèle pour les préserver dans un environnement en pleine recomposition.

L'intégration de l'intelligence artificielle et des nouvelles technologies constitue un levier structurant de cette évolution. Elle renforce la qualité de nos services, optimise nos processus et accroît notre agilité. Mais nous sommes convaincus qu'elle n'a de sens que si elle s'inscrit dans une démarche responsable, au service d'une création de valeur partagée et durable.

Pour nos clients, cela se traduit par des solutions toujours plus performantes et adaptées à leurs enjeux. Pour nos collaborateurs, il s'agit d'accompagner les transformations des métiers, de développer les compétences et de faire de cette évolution technologique une opportunité d'épanouissement et de montée en valeur ajoutée.

Pour notre écosystème, c'est l'engagement d'une croissance qui ne se fait pas au détriment des équilibres sociaux et environnementaux qui nous entourent.

La RSE est, dans ce cadre, bien plus qu'une démarche de conformité. Elle est le garant de notre identité et la colonne vertébrale de nos décisions stratégiques. Elle nous permet d'aligner performance, impact positif et fidélité à nos valeurs fondamentales : **We Dream, We Care, We Do.**

Cet engagement se manifeste concrètement à travers le renforcement de l'éthique de nos opérations, une vigilance accrue sur notre chaîne d'approvisionnement, la réduction de notre empreinte environnementale et l'accompagnement de nos parties prenantes dans leurs propres trajectoires de durabilité. Les avancées réalisées cette année, notamment à travers l'obtention et le renouvellement de plusieurs labels et certifications, attestent de la solidité et de la crédibilité de notre démarche.

Notre ambition est claire : bâtir un modèle de croissance durable, où innovation technologique, responsabilité et performance se renforcent mutuellement. C'est avec cette vision — exigeante, équilibrée et tournée vers le long terme — que nous poursuivons notre développement et écrivons la prochaine étape de notre histoire.

”

# LE GROUPE INTELCIA EN 2025





# 1. La 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.

Notre gouvernance est structurée autour du Comité exécutif, qui définit les orientations stratégiques du Groupe et assure la coordination de leur mise en œuvre. Au niveau de chaque pays, se tiennent deux autres types d'instances : le Comité de Direction du pays, et les Comités opérationnels plus fréquents.

Le Comité exécutif comprend deux Executive Leaders, également fondateurs du Groupe, cinq Directeurs Généraux opérationnels et six Présidents de Régions. 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.



Intelcia  
ANYTHING  
WE DO,  
WE DO IT  
TOGETHER.

Join US  [careers.intelcia.com](https://careers.intelcia.com)  [www.intelcia.com](https://www.intelcia.com)  
 [www.intelcia.com](https://www.intelcia.com)  [hashtag.com/anything](https://hashtag.com/anything)

**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*

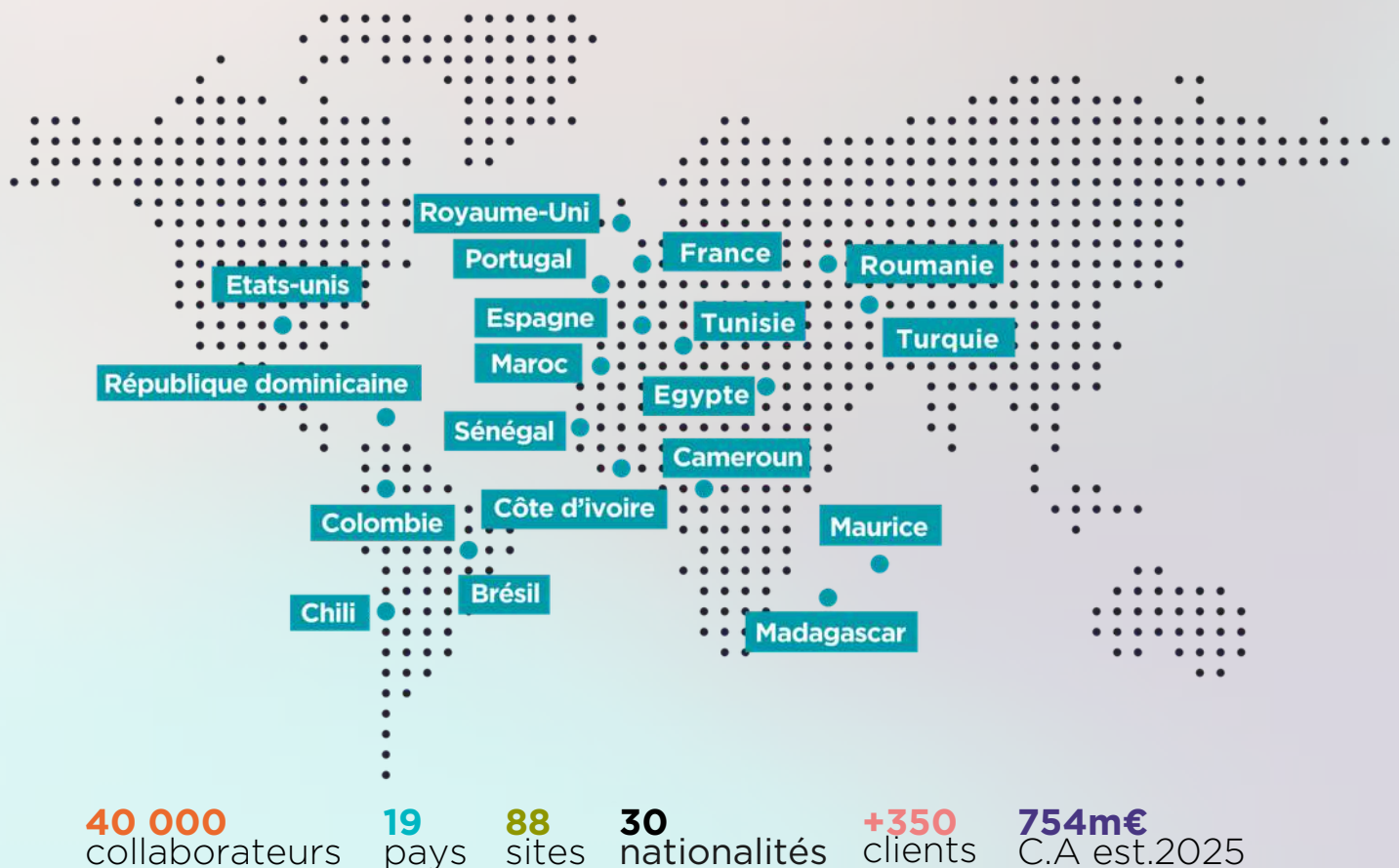


**Emmanuel  
CHERIET**  
*CEO - Intelcia IT Solutions*



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

## 2. Une présence sur plusieurs continents



Dans chaque pays où un nouveau site est inauguré, Intelcia apporte dans ses bagages son expertise métier et son ADN, œuvrant à effacer les frontières qui séparent les collaborateurs du groupe pour qu'il n'y ait qu'un « One Intelcia » : une seule entité avec les mêmes valeurs, les mêmes standards ; où les dizaines de milliers de collaborateurs forment une seule grande équipe internationale, pétrie de talents et orientée vers l'excellence ; et que partout la même mission du groupe se réalise : générer un impact positif et durable sur les clients, les collaborateurs et l'ensemble de l'écosystème.

Intelcia est aujourd'hui présente dans près d'une vingtaine de pays, à travers ses propres sites ou des partenariats avec des acteurs locaux. Si son expansion géographique a d'abord concerné son activité d'outsourcing sur laquelle elle est devenue en deux décennies un des leaders mondiaux, elle s'est également étendue aux activités d'externalisation IT et de transformation numérique que porte sa filiale Intelcia IT Solutions, déployée à cette date sur cinq pays.

# Nos clients

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

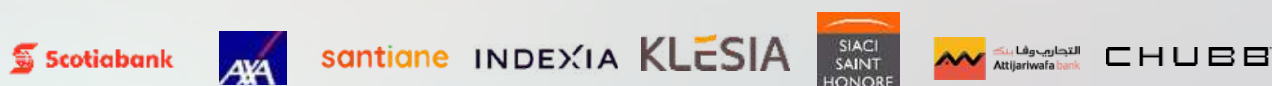
## E-COMMERCE - RETAIL



## ENERGIE



## BANQUE & ASSURANCE



## MEDIA & HIGH-TECH



## TELCO



## SECTEUR PUBLIC



# 3. La technologie au cœur de nos métiers

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 deux piliers complémentaires :

## evoluciona

Offre dédiée à l'intégration de l'intelligence artificielle dans nos services de la relation client ; allier les atouts de la technologie à la valeur ajoutée humaine.

## INTELICIA IT SOLUTIONS

Filiale technologique du Groupe offrant un expertise technique et solutions IT au service de la transformation digitale de nos clients et de nos opérations.

### Les Hommes et la Tech

Si l'intégration de nouvelles technologies et de l'intelligence artificielle est de plus en plus acceptée, il n'en demeure pas moins que les changements de modèle se poursuivent.

Notre responsabilité est à la fois de rassurer nos collaborateurs que de les accompagner dans cette transition. La disparition des tâches simples ou redondantes au profit d'interactions plus complexes implique un investissement plus important dans le développement de leurs compétences, les soft skills et la réorientation des métiers.

Notre responsabilité est également de proposer à nos clients des services qui combinent les avantages de la technologie et la valeur ajoutée humaine, notamment lorsqu'il s'agit de générer des ventes, une mission que l'IA ne peut accomplir seule.

Pour notre groupe, cette réalité s'aligne avec nos valeurs et nos missions où l'humain a toujours été placé au centre de nos activités. A travers Evolucionaria et Intelcia IT Solutions, nous continuerons à embarquer à la fois nos clients et nos collaborateurs pour dessiner une réponse commune et équilibrée liée aux changements de notre secteur.

# Evoluciona by Intelcia

**Evoluciona** by Intelcia est le laboratoire d'Innovation du Groupe Intelcia, dédié à la transformation de l'Expérience Client. Cette division combine une approche conseil approfondie avec des solutions technologiques de pointe, Intelligence Artificielle (IA), speech analytics, RPA (Robotic Process Automation), IA générative, réalité virtuelle, pour accompagner les marques dans la modernisation de leurs opérations et l'amélioration durable de leurs relations clients. Pour ce faire, Evolucionna s'appuie notamment sur AVI, son chatbot développé en interne, ainsi que sur u&ai, sa plateforme propriétaire d'IA générative.

Le secteur de la relation client constitue aujourd'hui l'un des terrains d'application les plus fertiles pour l'intelligence artificielle, en raison du volume considérable de données qu'il génère. L'analyse des interactions entre une marque et ses clients, rendue possible grâce à l'IA, permet d'identifier avec précision les irritants, de mieux comprendre les attentes et d'améliorer substantiellement l'expérience vécue. En parallèle, l'automatisation des interactions à faible valeur ajoutée libère les conseillers des tâches répétitives, réduit les délais de traitement et leur permet de se concentrer pleinement sur des demandes à plus forte complexité, nécessitant expertise et empathie.

Evoluciona est aujourd'hui déployée chez plusieurs clients au Maroc, en France, en Espagne et au Portugal, avec plus de 100 cas d'usage IA opérationnalisés et des co-pilotes IA déployés auprès de milliers de conseillers à travers le Groupe.

Comme le résume la formule qui incarne l'ADN d'Evoluciona, notre engagement repose sur la recherche permanente d'un équilibre entre trois piliers essentiels : l'humain, la technologie et l'excellence du service. C'est cette combinaison : **E = Ba x H<sup>3</sup> x T** qui nous permet d'accompagner nos clients dans la résolution de leurs défis, quels que soient leurs secteurs d'activité.



## The Evoluciona Formula

Evoluciona combine une vision stratégique, une solide expertise opérationnelle et des technologies intelligentes pour relever les défis de l'expérience client dans tous les secteurs.

Automatisation intelligente des processus  
Plateformes d'engagement omnicanal  
Analyse prédictive et prise de décision en temps réel

Atouts clés  
Vision client à 360°

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



# 4. Notre actualité et nos distinctions

2025 a été une année de forte dynamique pour Intelcia : nouveaux sites inaugurés, distinctions internationales, partenariats renforcés et leadership d'opinion affirmé sur l'ensemble de nos marchés.

## Expansion & Nouveaux sites

<b>Tunisie</b> Le Lac de Tunis	Inauguration le 14 juillet 2025 d'un centre emblématique de 6 000 m <sup>2</sup> aux Berges du Lac 2850 positions, 12 salles de formation, un amphithéâtre et un Social Hub : ce site incarne l'ambition d'Intelcia de concilier performance opérationnelle et bien-être collaborateur.
<b>Île Maurice</b> Transfert vers Ebène	Afin d'améliorer l'accessibilité, les activités ont été transférées de Phoenix vers un nouveau site central à Ebène. 233 positions réparties sur deux étages, conçu selon les standards d'ergonomie et d'esthétique les plus exigeants du Groupe.
<b>France</b> Marseille & Amiens	À Marseille, l'événement « Welcom'in » a intégré les équipes de l'activité Darty autour d'un moment de partage aux saveurs méditerranéennes. À Amiens, l'inauguration du plateau « Cathédrale » s'est tenue en présence du CEO Karim Bernoussi, du Maire d'Amiens et du Président de l'Agglomération Amiénoise — témoignant du rôle moteur d'Intelcia dans l'économie territoriale.

### Intelcia IT Solutions

#### Madagascar — Hub Océan Indien

Ouverture d'un centre à Antananarivo pour capitaliser sur un vivier de talents IT agiles, une proximité linguistique francophone et un fuseau horaire avantageux.

#### Portugal — Hub VoIP Europe

Création à Lisbonne d'un hub dédié aux communications unifiées, avec recrutement de profils francophones hautement techniques (ingénieurs N2, coordinateurs SIP/VoIP)

# Distinctions & Prix

## Élection du Service Client de l'Année (ESCDA) 2026

<b>ENGIE Pro</b>	<b>Catégorie :</b> Fournisseur d'énergie pour les entreprises Reconnaissance de la précision et de la qualité de l'accompagnement auprès des clients professionnels.
<b>ENGIE Grand Public</b>	<b>Catégorie :</b> Fournisseur d'énergie — clients particuliers 3ème trophée consécutif, témoignant de la solidité de l'engagement commun sur le long terme.
<b>Edenred — 11ème sacre consécutif</b>	<b>Catégorie :</b> Services prépayés aux entreprises Performance exceptionnelle portée par les équipes d'Intelcia Dreux. Un record de constance
<b>Carrefour — 4ème année consécutive</b>	<b>Catégorie :</b> Grande Distribution — Madagascar Porté par l'engagement constant des équipes d'Intelcia Madagascar, ce résultat réaffirme notre expertise Retail.

## APCC Best Awards 2025 — Portugal



**Médaille d'Argent**

B2B Commercial Inbound — Télécommunications

**Médaille de Bronze**

B2C Outbound Retention — Télécommunications

**Médaille de Bronze**

Non-Technical Service — Télécommunications



## Five Stars Award & Fortius Awards

<b>78,2%</b> Score global Five Stars Award	<b>8,28/10</b> Expérience client	<b>8,20/10</b> Intention de recommandation	<b>8</b> Talents primés Fortius
--	--	--	---------------------------------------

Le Five Stars Award positionne Intelcia Portugal nettement au-dessus de la moyenne sectorielle, validant que la transformation numérique renforce la proximité humaine plutôt qu'elle ne s'y substitue. Les Fortius Awards ont quant à eux récompensé 8 talents couvrant des fonctions clés : Coordination, Supervision, Commercial, Qualité et Relation Client.



## Distinctions en Espagne

<p><b>Forbes 2025</b> 4ème année consécutive</p>	<p>Top 100 meilleures entreprises où travailler en Espagne. Ana Cartón (DRH) nommée parmi les 100 meilleurs DRH du pays.</p>
<p><b>CX Awards</b> Meilleur Projet Expérience Employé</p>	<p>Programme « Made for You » Distinction pour l'impact mesurable sur le bien-être des collaborateurs.</p>
<p><b>CX Awards</b> Meilleure Opération de Télémarketing</p>	<p>Gestion des activités Naturgy</p>
<p><b>BPO le plus recommandé 2025</b></p>	<p>Customer Relationship Excellence Awards</p>
<p><b>Platinum CX Award</b> Meilleur projet IT (NLP)</p>	<p>Analyse de texte &amp; Traitement du Langage Naturel — Evolucion Confirme la capacité du Groupe à transformer des données brutes en intelligence actionnable.</p>



<p><b>Naturgy Awards</b> Meilleure Qualité Commerciale</p>
<p>4ème réunion annuelle des partenaires commerciaux Naturgy</p>

## Intelcia IT Solutions — Certifications & Prix

<b>ISO 9001</b>	Excellence du système de management qualité
<b>ISO 18295</b>	Qualité spécifique aux centres de services
<b>ISO 27001</b>	Sécurité de l'information — ITO & centres NOC



<b>Label Feel Good</b> 3ème année consécutive	Marque Employeur 2025 — ReKroute   ITS Maroc Culture managériale et environnement professionnel validés par le marché.
<b>Top 100 ESN</b> en France	Classement Numeum / KPMG — Intelcia IT Solutions Confirme la solidité de l'ancrage sur le marché français et la capacité à accompagner des projets de transformation digitale à grande échelle.



**Trophée DAF Nights 2025**

Catégorie : Transformation Digitale & Process Récompense le développement d'une Plateforme de Dématérialisation Partenaire (PDP) dédiée à la facturation électronique, menée avec Paragon France & Roumanie.

## Evolucionaria — Silver CX Award Paris 2025

Le trophée Silver aux CX Awards 2025 (catégorie « IA pour la CX ») récompense un projet majeur pour RED by SFR : l'alliance de l'IA générative et du Speech Analytics a automatisé le contrôle des ventes fibre optique avec un ROI immédiat. Résultats concrets : **+15 % de taux de réussite des connexions fibre, +15 % de chiffre d'affaires sur l'activité, +15 % de primes de performance pour les agents.**

## Leadership d'opinion & Événements clés

### Portugal — Rayonnement institutionnel

En célébrant sa 7ème année de présence au Portugal, Intelcia a réuni clients, partenaires et personnalités de premier plan lors de l'« Executive Sunset » sur les rives du Tage — dont l'Ambassadeur du Maroc et le DG de la Chambre de Commerce Luso-Française.

Le cycle « Executive Breakfasts » avec Human Resources Portugal et le partenariat multimédia « Inovação 360° » avec Observador ont positionné Intelcia comme leader d'opinion sur l'IA et le futur du travail.



Enfin, toujours en lien avec la durabilité, INTELICIA était fièrement représentée par notre PDG, Carla Marques, lors du **sommet annuel Forbes 2025**. Elle a participé à la table ronde « **L'héritage de l'ESG** : comment continuer à développer les entreprises tout en préservant la planète », au cours de laquelle nous avons pris part à un débat de haut niveau aux côtés de dirigeants du Fonds vert pour le climat et d'Uber.



La discussion a porté sur l'avenir de la durabilité et le rôle des organisations dans la construction d'un monde équilibré. Elle a mis en évidence la synergie entre la technologie et le capital humain, réaffirmant que la croissance économique et la valorisation du capital humain ne s'excluent pas mutuellement, mais doivent aller de pair.

## Espagne — Présence sur les grands forums

Le trophée Silver aux CX Awards 2025 (catégorie « IA pour la CX ») récompense un projet majeur pour RED by SFR : l'alliance de l'IA générative et du Speech Analytics a automatisé le contrôle des ventes fibre optique avec un ROI immédiat. Résultats concrets : **+15 % de taux de réussite des connexions fibre, +15 % de chiffre d'affaires sur l'activité, +15 % de primes de performance pour les agents.**

JAN

### Xpert Summit (7ème édition)

Sponsor clé — Sandra Gibert, PDG Espagne, a décrypté les défis de l'IA pour l'Expérience Client.



FÉV

### Contact Center Congress — AEERC/CEX

Sponsor officiel du IV ème congrès, consolidant les liens avec les leaders de l'excellence relationnelle.



MAI

### Congrès Bcustomer Barcelone

Défense de la convergence CX / Expérience Collaborateur comme pilier du modèle de croissance



MAI

### Congrès eRetail – Sponsor Gold

Mario García Lainez (Evoluciona) sur la transformation de chaque interaction en valeur et fidélisation.



SEPT

### Secure Payments & ID Congress

Adela Adánez sur le parcours client comme avantage concurrentiel dans le secteur financier



OCT

### Conversas InPar – Sponsor Platine

Dialogue avec les générations Y et Z sur l'innovation, l'équilibre vie pro/perso et le développement individuel.



NOV

### Expo Relación Cliente

Table ronde sur le modèle hybride : alliance technologie / capital humain pour des parcours clients agiles.

DEC

### CX Summit – Sponsor principal (2ème édition)

Vision d'une transformation numérique à visage humain : le capital humain au centre de la technologie

## Ancrage LATAM – CRIC Chili 2025

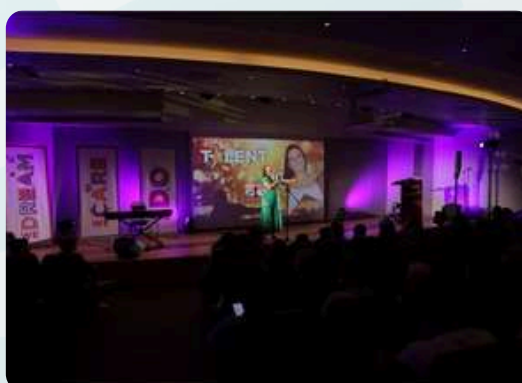
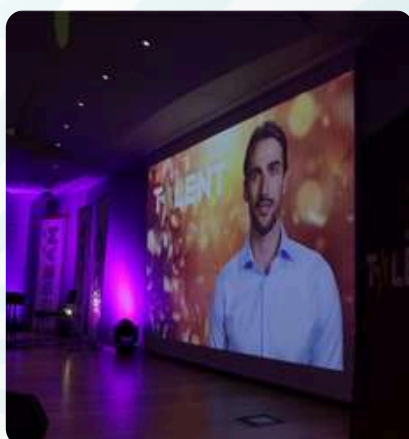
Intelcia a affirmé son rôle de partenaire de référence en BPO lors du CRIC Chili 2025, partageant sa vision stratégique auprès des leaders du secteur et renforçant sa notoriété à l'échelle de la région LATAM. En parallèle, le démarrage de l'activité Banco Santander au Chili (mai 2025) marque le début d'une collaboration stratégique régionale.



# Culture & Engagement collaborateurs

## Intelcia's Got Talent – 4ème édition

Diffusé auprès de plus de **7 000 collaborateurs dans 19 pays**, cet événement phare célèbre la diversité, l'expression individuelle et la richesse humaine du Groupe, renforçant la cohésion globale au-delà des frontières.



## International Contact Center Week (Septembre 2025)

Fiers de partager

Lancement d'une plateforme interne d'échange de biens pour promouvoir la réutilisation et réduire la production de déchets.

1 message, 1 sourire !

Initiative couplant des dons à une démarche de positivité : les collaborateurs adressent des messages de soutien et de reconnaissance à leurs pairs.

Celebrat'in Pink Day

Tous les sites réunis sous les couleurs de la marque pour renforcer la fierté d'appartenance à Intelcia.



## ITS Dream Fest — 5 ans au Maroc

Sous le thème « Together, We Make Dreams Come True », cet événement a célébré le 5ème anniversaire d'Intelcia IT Solutions Maroc, réaffirmant la vision du Groupe : transformer les défis technologiques en opportunités de croissance tout en consolidant les liens entre les talents porteurs d'innovation.



## ITS France — Séminaire Marseille

Ateliers collaboratifs et sessions d'escape game ont permis de renforcer les liens interpersonnels et de fédérer les équipes autour des ambitions futures du pôle. La solidarité et l'esprit d'équipe, piliers indispensables des projets technologiques complexes.



# Relations clients & Partenariats

Espagne

## Repsol & Santander

Démarrage réussi pour Repsol avec ouverture d'un nouveau centre à Santander.

Avr. 2025



Chili  
LATAM

## Banco Santander

Début d'une collaboration stratégique en Amérique Latine, marquée par une forte exigence opérationnelle dès J1.

Mai 2025



Espagne

## Volotea — Líderes en Servicio

15ème édition : notre client Volotea distingué pour la qualité exceptionnelle de son service client.

Juil. 2025

<b>Espagne</b>	<b>Iberdrola — 18 ans de partenariat</b> Célébration de près de deux décennies de collaboration, hommage au leadership de Manuel Sole.	Juil. 2025
<b>LATAM</b>	<b>Iberdrola Chili — 15ème anniversaire</b> Jubilé avec remise de prix aux agents les plus performants pour leur excellence opérationnelle.	Juil. 2025
<b>Espagne</b>	<b>CaixaBank — Madrid, Barcelone, Murcie</b> Déploiement sur 3 sites avec intégration de plus de 500 nouveaux collaborateurs	Nov. 2025



En marge des opérations, Intelcia a multiplié les moments de proximité avec ses clients en 2025 : invitation au **Mutua Madrid Open** (Avr.-Mai), visite d'immersion **Essilor Luxottica et Daba Nespresso** (Juin) — autant d'occasions de consolider la confiance et la vision stratégique partagée.

# NOTRE APPROCHE DE LA DURABILITÉ





# 1. Les fondements de notre stratégie 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.



## **OBJECTIFS** **DE DÉVELOPPEMENT DURABLE**



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 ainsi que nos valeurs

Elle est construite avec nos parties prenantes, comme en témoigne notre matrice de matérialité, confirmée par notre analyse de double matérialité

Elle prend en compte de multiples normes internationales et principalement l'ISO 26000

Elle répond à 14 des 17 ODD définis par l'ONU et est consacrée par différents labels et certifications.

### **Labels & Certifications – La confiance au cœur de notre performance**

L'exercice 2025 confirme la position d'Intelcia comme partenaire de confiance et employeur de référence. L'obtention de labels prestigieux et nos succès clients témoignent de notre capacité à transformer l'exigence opérationnelle en valeur ajoutée. Cette dynamique de certification externe réaffirme la solidité de notre réputation et notre engagement vers l'excellence sur l'ensemble de nos marchés.

Ainsi, en 2025, nous avons évolué sur l'ensemble de nos labels avec une augmentation de **10 points en moyenne sur les labels majeurs** (Human For Clients, Acesia, Ecovadis et Top Employer Maroc). Ceci reflète la maturité de notre RSE et couronne les efforts entrepris depuis la refonte de la stratégie RSE il y a de cela cinq années.

**+10 points**  
d'augmentation  
moyenne sur tous les  
labels

**5 ans**  
de refonte  
stratégique RSE  
récompensés

## RSE & Engagement

### Global Compact

*Niveau Groupe*

Adhésion aux dix principes universels en matière de droits de l'homme, de travail, d'environnement et de lutte contre la corruption.



**United Nations**  
Global Compact

### Membre fondateur ABLC

*Niveau Groupe*

Engagement fondateur au sein de l'Alliance for Business Leadership & Culture.



**AFRICA BUSINESS**  
LEADERS COALITION



### EcoVadis

*Niveau groupe – Argent*

Top 11 % des entreprises les mieux notées mondialement.

**73/100**



### Label HFC

*Région francophone – 2 étoiles*

**84/100**



### Acesia

*Région francophone*

**89/100**



## Certifications Qualité & Sécurité

ISO 9001  
Groupe

ISO 18295  
Régions

ISO 27001  
Régions

ISO 27701  
Nouveau 2025

ISO 14001  
Régions FR

PCI DSS  
Multi-sites



## Employeur de référence

### Top Employer Maroc

Maroc – renouvelé 2025

Intelcia a renouvelé sa certification Top Employer Maroc en 2025, récompensant la maturité de sa gestion des ressources humaines.



### Inspiring Workplaces Awards

Intelcia s'est distinguée aux Inspiring Workplaces Awards (catégorie +5 000 collaborateurs) en se hissant au rang de **N°1** dans la région MEA et de **N°2** en Europe – une reconnaissance internationale de notre culture d'entreprise et de notre engagement envers l'expérience collaborateur.



## 2. Les parties prenantes placées au centre

Enquêtes de satisfaction des collaborateurs et des clients, instances de dialogue social, relations presse, collaboration avec les acteurs du territoire, ou encore exercices de matérialité : la consultation des parties prenantes n'est jamais interrompue, et permet d'affiner le cap de nos actions RSE.

### Nos instances de dialogue avec nos parties prenantes

Les parties prenantes identifiées sont sollicitées au long de l'année et à différentes occasions. Ainsi, la prise en compte de leurs attentes et l'évolution de celles-ci est constamment prise en compte.

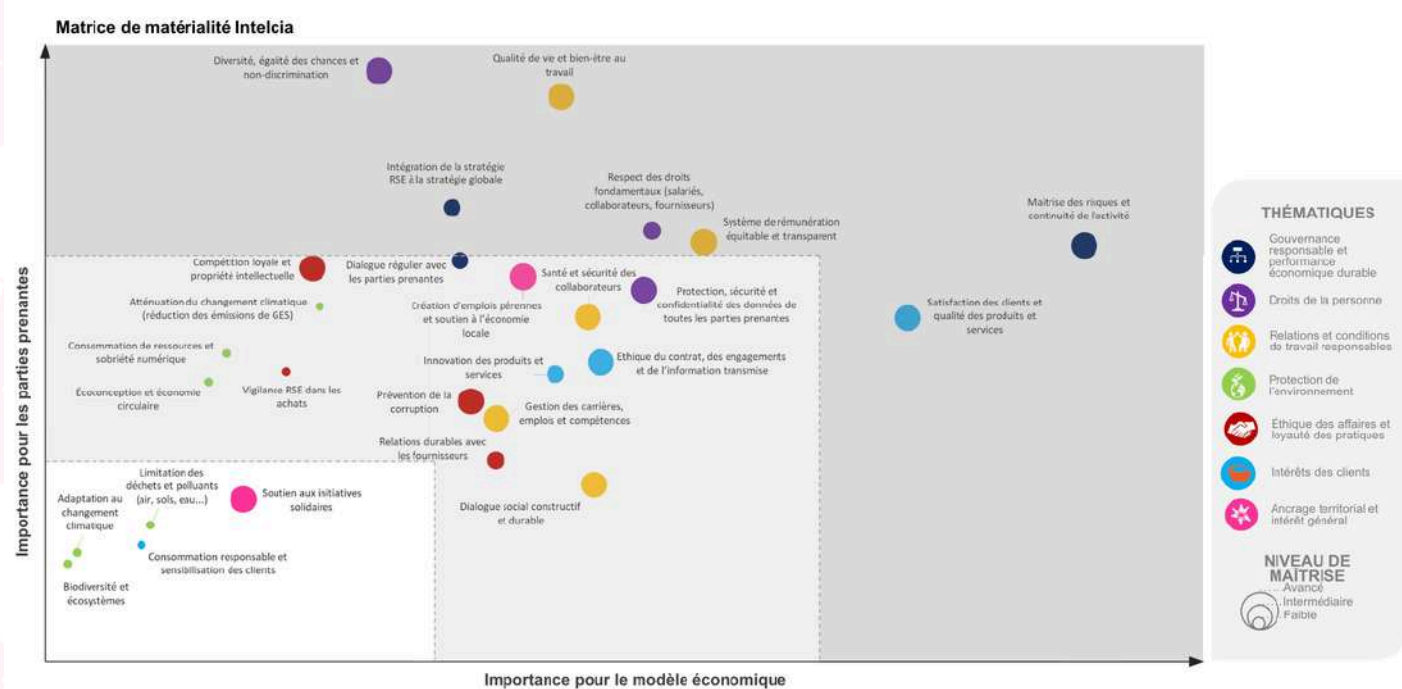


Partie prenante		Collaborateurs actuels et futurs	Représentants du Personnel	Actionnaires et Investisseurs	Banques, institutions de crédit, assurances	Clients actuels et futurs	Fournisseurs et Prestataires
Enjeu du dialogue		<b>Informer / Récolter les inputs et idées</b> <b>Fédérer / Mobiliser</b> <b>Attirer / Retenir / Fidéliser</b> <b>Ancrer les valeurs et la culture RSE</b>	<b>Informer / Récolter les inputs et idées</b> <b>Projet d'entreprise commun</b> <b>Climat social apaisé</b>			<b>Informer / Récolter les inputs et idées</b>	<b>Informer / Récolter les inputs et idées</b>
Instances de dialogue	Réunions ad hoc		Réunions régulières obligatoires ou exceptionnelles			Réunions liées aux appels d'offres ou à la prospection de clients	
	Comités de pilotage et de suivi			Comités de gouvernance définis Réunions exceptionnelles		Comités de projets	
	Projets & Partenariats			Echanges dans le cadre de nouveaux projets		Echanges dans le cadre de partenariats RSE (initiatives communes lancées par exemple)	
	Relation commerciale				Echanges et partage des attentes dans le cadre de relations contractuelles	Echanges et partage des attentes dans le cadre de relations contractuelles	Echanges et partage des attentes dans le cadre de relations contractuelles
	Instances de dialogue internes	Townhalls, Cafés matins, ... Réseau des Ambassadeurs	Townhalls, Cafés matins, ...				
	Adresses mails dédiées, Ticketing	mails et systèmes de tickets spécifiques mis en place (conformité, Myticketing, MyHR, ...)					adresse mail spécifique aux relations commerciales d'achat
	Publications, Réseaux sociaux, Site web	Intranet, Mailings, Affichages Publications dont le Rapport annuel Documents du site web Réseaux sociaux	Intranet, Mailings, Affichages Publications dont le Rapport annuel Documents du site web Réseaux sociaux	Publications dont le Rapport annuel Documents du site web Réseaux sociaux	Publications dont le Rapport annuel Documents du site web Réseaux sociaux	Publications dont le Rapport annuel Documents du site web Réseaux sociaux	Publications dont le Rapport annuel Documents du site web Réseaux sociaux
	Enquêtes	Enquêtes post événement / formation Boîtes à idées, sondages Enquête de satisfaction annuelle Tell Us Enquête des parties prenantes / exercice de matérialité	Enquêtes post événement / formation Boîtes à idées, sondages Enquête de satisfaction annuelle Tell Us Enquête des parties prenantes / exercice de matérialité	Enquête des parties prenantes / exercice de matérialité	Enquête des parties prenantes / exercice de matérialité	Enquête des parties prenantes / exercice de matérialité	Enquête des parties prenantes / exercice de matérialité
	Plateforme d'alerte	Integrity Counts, disponible sur notre site web	Integrity Counts, disponible sur notre site web	Integrity Counts, disponible sur notre site web	Integrity Counts, disponible sur notre site web	Integrity Counts, disponible sur notre site web	Integrity Counts, disponible sur notre site web
	Newsletters professionnelles, Veille						









Partie prenante		Autorités réglementaires	Autorités publiques, Acteurs territoriaux	Associations & ONG	Communautés riveraines	Grand public	Auditeurs, Organismes de certification	Media
Enjeu du dialogue				<b>Informier / Récolter les inputs et idées</b>	<b>Informier / Récolter les inputs et idées</b>			
Instances de dialogue	Réunions ad hoc				Ecoute des attentes Analyse des impacts dans le cadre de la matérialité			
	Comités de pilotage et de suivi							
	Projets & Partenariats		Echanges dans le cadre de partenariats RSE (actions en faveur de l'employabilité par exemple)	Initiatives RSE lancées en commun (solidarité, environnement, ...)				
	Relation commerciale						Echanges et partage des attentes dans le cadre de relations contractuelles	
	Instances de dialogue internes							
	Adresses mails dédiées, Ticketing							
	Publications, Réseaux sociaux, Site web		Publications dont le Rapport annuel Documents du site web Réseaux sociaux	Publications dont le Rapport annuel Documents du site web Réseaux sociaux	Publications dont le Rapport annuel Documents du site web Réseaux sociaux	Publications dont le Rapport annuel Documents du site web Réseaux sociaux	Publications dont le Rapport annuel Documents du site web Réseaux sociaux	Publications dont le Rapport annuel Documents du site web Réseaux sociaux
	Enquêtes	Enquête des parties prenantes / exercice de matérialité	Enquête des parties prenantes / exercice de matérialité	Enquête des parties prenantes / exercice de matérialité	Enquête des parties prenantes / exercice de matérialité	Enquête des parties prenantes / exercice de matérialité	Enquête des parties prenantes / exercice de matérialité	Enquête des parties prenantes / exercice de matérialité
	Plateforme d'alerte		Integrity Counts, disponible sur notre site web	Integrity Counts, disponible sur notre site web	Integrity Counts, disponible sur notre site web	Integrity Counts, disponible sur notre site web	Integrity Counts, disponible sur notre site web	Integrity Counts, disponible sur notre site web
	Newsletters professionnelles, Veille	Consultation des publications réglementaires Saisie des autorités en cas de besoin Veille auprès des entités spécialisées Newsletters liées aux sujets de la RSE / ESG	Veille liée au projets et initiatives / incitations territoriales lancées				Newsletters et publications de ces organismes en liens avec les sujets à intérêt	




## L'analyse de matérialité

Réalisée il y a trois ans, l'analyse de matérialité a dévoilé sept enjeux jugés prioritaires par nos parties prenantes, qui concernent principalement nos collaborateurs, notre gouvernance et nos clients.



La distinction de ces enjeux reflète la nature de notre activité ainsi que les axes structurants de notre stratégie RSE. Sept enjeux majeurs ont été identifiés, qualifiés et ont donné lieu à des actions et mesures concrètes.

Enjeu matériel majeur	ODD correspondant	Description	Engagements & Documents internes	Actions	Mesures & Evaluation	Détail au sein du Rapport
<b>Respect des droits fondamentaux des salariés</b>	 	Respect des principes du droit international et national du travail, des droits humains internationaux, et de tous principes liés aux droits des personnes et des travailleurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Engagement en matière des Droits de l'Homme</li> <li>- Code d'Éthique</li> <li>- Politique Humaine</li> <li>- Procédures RH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procédures mises en place</li> <li>- Programmes de gestion des carrières</li> <li>- Formations et sensibilisations</li> <li>- Systèmes de contrôle</li> <li>- Veille réglementaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dashboards RH internes</li> <li>- Reporting RSE annuel</li> <li>- Audits internes</li> <li>- Audits et certifications RSE</li> <li>- Plateforme d'alerte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pages 49 à 52</li> <li>Pages 80 à 92</li> <li>Pages 127 à 137</li> <li>Pages 185 à 187</li> </ul>
<b>Système de rémunération équitable et transparent</b>	 	Équité dans la rémunération et l'attribution des promotions et plus globalement l'évolution de carrière	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Politique Humaine</li> <li>- Procédures RH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procédures mises en place</li> <li>- Programmes de gestion des carrières</li> <li>- Systèmes de contrôle</li> <li>- Veille réglementaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dashboards RH internes</li> <li>- Reporting RSE annuel</li> <li>- Audits internes</li> <li>- Audits et certifications RSE</li> <li>- Plateforme d'alerte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pages 49 à 52</li> <li>Page 89 à 99</li> </ul>
<b>Diversité, égalité des chances et non-discrimination</b>	 	Diversité des équipes, avec une représentativité des composantes de la société. Équité et méritocratie dans le traitement et la gestion des carrières	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Politique Humaine</li> <li>- Charte de la diversité groupe</li> <li>- Procédures RH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procédures mises en place</li> <li>- Programmes de gestion des carrières</li> <li>- Formations et sensibilisations</li> <li>- Systèmes de contrôle</li> <li>- Veille réglementaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dashboards RH internes</li> <li>- Reporting RSE annuel</li> <li>- Audits internes</li> <li>- Audits et certifications RSE</li> <li>- Plateforme d'alerte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pages 49 à 52</li> <li>Pages 110 à 122</li> </ul>
<b>Qualité de vie et bien-être au travail</b>	 	Au-delà de la santé et de la sécurité, assurance d'offrir des conditions et un climat de travail épanouissants, avec un culture d'entreprise et des liens forts	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Politique Humaine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dispositifs SST réglementaires et au-delà (ex: cellules d'écoute psychologique)</li> <li>- Animations internes</li> <li>- Instances de dialogue</li> <li>- Engagement associatif encouragé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dashboards RH internes</li> <li>- Reporting RSE annuel</li> <li>- Audits internes</li> <li>- Audits et certifications RSE</li> <li>- Plateforme d'alerte</li> <li>- Enquête annuelle Tell US</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pages 49 à 52</li> <li>Pages 134 à 150</li> </ul>

Enjeu matériel majeur	ODD correspondant	Description	Engagements & Documents internes	Actions	Mesures & Evaluation	Détail au sein du Rapport
<b>Intégration de la RSE dans le pilotage des activités</b>		<p>RSE jouant un rôle dans les décisions et le pilotage de l'entreprise, à travers les instances de gouvernance mais aussi au sein des choix opérationnels courants</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charte RSE</li> <li>- Stratégie RSE et documents annexes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation aux principes de la RSE</li> <li>- Formations des métiers en lien avec la RSE (ex: achats responsables)</li> <li>- Comités de gouvernance à différentes échelles</li> <li>- Réunions de projets ad hoc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Feuille de route RSE annuelle</li> <li>- Reporting RSE annuel</li> <li>- Audits internes</li> <li>- Audits et certifications RSE</li> </ul>	<p>Pages 36 à 51</p>
<b>Maîtrise des risques et continuité d'activité</b>		<p>Analyse des risques sous différents angles, avec des plans d'actions et des mesures de prévention ou de correction</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de continuité d'activité</li> <li>- Matrice des risques</li> <li>- Matérialités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi des plans d'actions</li> <li>- Mise en place des mesures de prévention ou de correction identifiées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- KPIs liés plan d'actions mis en place</li> <li>- Reporting RSE annuel</li> <li>- Audits internes</li> <li>- Audits et certifications RSE</li> </ul>	<p>Pages 43 à 46 / 195 à 199 Pages 55 à 56 pages 77 à 88 Pages 185 à 192</p>
<b>Satisfaction des clients et qualité des produits et services</b>		<p>RSE jouant un rôle dans les décisions et le pilotage de l'entreprise, à travers les instances de gouvernance mais aussi au sein des choix opérationnels courants</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charte RSE</li> <li>- Stratégie RSE et documents annexes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation aux principes de la RSE</li> <li>- Formations des métiers en lien avec la RSE (ex: achats responsables)</li> <li>- Comités de gouvernance à différentes échelles</li> <li>- Réunions de projets ad hoc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Feuille de route RSE annuelle</li> <li>- Reporting RSE annuel</li> <li>- Audits internes</li> <li>- Audits et certifications RSE</li> </ul>	<p>Pages 36 à 51</p>

## **L'analyse de double matérialité**

En 2024 ont débuté les travaux relatifs à la nouvelle directive européenne, la Corporate Sustainable Reporting Directive (CSRD). 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 France. Nous avons ainsi un positionnement et des enjeux avec plusieurs angles de lecture.

Après une identification des parties prenantes et leur consultation, l'ensemble des risques, opportunités et impacts définis ont été évalués. Nous avons ainsi abouti à notre matrice de double matérialité. Plus de 150 IRO ont été identifiés pour Intelcia, avec une cotation qui a permis de dégager ceux dont la matérialité pousse Intelcia à avoir la même approche prioritaire : définir un plan d'actions, des indicateurs de mesure et un dispositif de pilotage. Le détail figure dans notre tableau de synthèse à la fin du rapport en Section VII.

Les autres IRO ont été également analysés afin de compléter et d'affiner notre couverture, et ce dans une optique de progression et de ne pas perdre de vue cette la mine d'informations fournie par l'exercice.

Le détail de cette analyse se trouve dans la section VII- Notre analyse de double matérialité.

# 3. Notre dispositif de pilotage

La gouvernance de l'engagement RSE repose sur une organisation multi-niveaux, conçue pour garantir à la fois la cohérence stratégique globale et l'adaptation locale des actions.

Les équipes RSE sont déployées à différentes échelles de l'organisation :

## Corporate

L'équipe centrale assure le pilotage d'ensemble et la cohérence de la feuille de route.

## Régional

L'équipe régionale coordonne le suivi et la coordination entre les pays de chaque région.

## Cluster

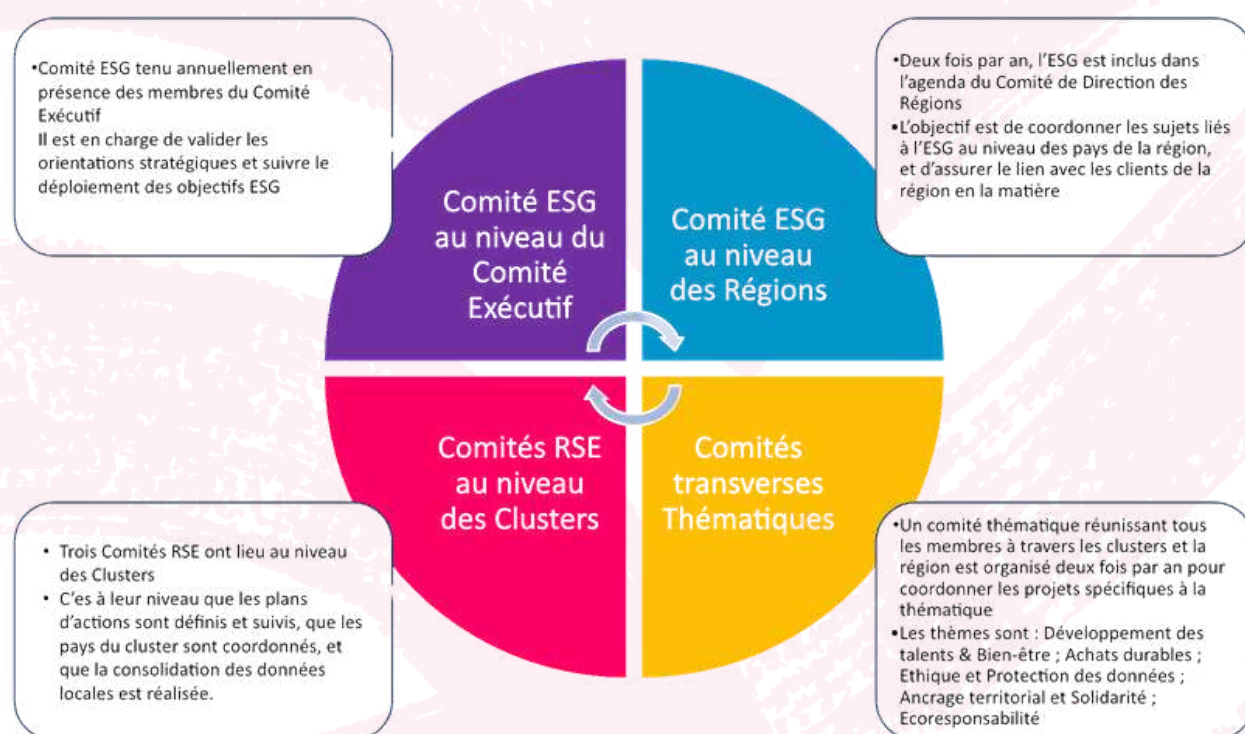
L'équipe Cluster pilote le déploiement opérationnel sur le terrain.

At every level of the organization, CSR leaders work closely with Country Management Teams, Site Management Teams, Business Units, and local Communications teams to ensure that initiatives are deployed consistently while remaining adapted to local realities and priorities.

At the local level, communication coordinators on each site serve as the operational relay for national initiatives, develop partnerships with local non-profit organizations, and organize actions tailored to the specific needs of their communities. Human Resources teams also play a key role in strengthening local impact by establishing partnerships that promote the professional integration of individuals who face barriers to employment, including people with disabilities.

Des comités de gouvernance se tiennent à toutes les échelles afin d'assurer l'articulation des projets dans le respect de la cohérence de la feuille de route définie. Ceux-ci sont également un cadre d'appropriation et d'intégration des problématiques RSE par les opérationnels qui les intègrent dans leurs objectifs annuels.

C'est à travers les comités dédiés que les clusters de la région francophone, hispanophone ou encore lusophone, continuent de déployer et d'amender la feuille de route RSE 2024-2026 à travers leurs réunions périodiques. C'est ainsi que chaque pays s'engage et met en place progressivement des actions pour favoriser l'inclusion de personnes handicapées, des actions de réduction de consommations d'eau ou d'énergie électrique, etc.



L'année 2025 a vu également se poursuivre un comité spécifique avec le groupe Altice dédié au suivi et la coordination des travaux liés à la CSRD, la taxonomie, le devoir de vigilance ou encore un plan d'adaptation. Les équipes se sont réunies de façon bimensuelle à cet effet, avec des plans d'actions clairs permettant d'être au rendez-vous.

# 4. Nos objectifs ESG

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 par KPMG en vue de sa publication.

Grâce à nos différents reportings, nous sommes en mesure de publier cette année nos réalisations sur les objectifs ESG définis sur lesquels l'entreprise s'est engagée l'année précédente.



## Objectif 2030

## Données 2025

	Objectif 2030	Données 2025
<b>Droits humains</b>		
# de sanctions légales liées aux Droits humains*	0	0
% de collaborateurs formés au moins une fois aux sujets des Droits humains*	100%	39%
<b>Diversité et bien-être</b>		
% de femmes au niveau pays	50%	59%
% de femmes au sein des Comités de direction	40%	41% en moyenne 45% au sein du Comité exécutif
Parité salariale au sein des effectifs	1	0,8
Parité salariale au sein du management	1	0,8
% de collaborateurs formés au moins une fois par an	60%	65%
% de satisfaction des collaborateurs	67%	65,3%
<b>Inclusion par l'emploi</b>		
% de jeunes de moins de 25 ans recrutés chaque année	40%	38%
% de seniors de plus de 50 ans recrutés chaque année	5%	3,16%
% de collaborateurs en situation de handicap au niveau groupe	2%	1,60%
<b>Impact local</b>		
% de collaborateurs engagés dans des actions solidaires	15%	7,30%
% du chiffre d'affaires consacré aux actions locales	0,4%	0,042%
<b>Éthique des affaires</b>		
% de collaborateurs formés au moins une fois à l'éthique des affaires**	100%	29%
# de sanctions légales liées à l'éthique des affaires**	0	0
<b>Sécurité des données</b>		
% de sites certifiés ISO 27001	100%	43%
# de ruptures de contrat suite à une condamnation en sécurité ou confidentialité des données	0	0
<b>Qualité de service</b>		
% de sites certifiés ISO 18295	100%	56%
% de clients satisfaits	75%	NA en 2025
<b>Environnement</b>		
% de sites certifiés ISO 14001	100%	0%
% de réduction de la consommation d'eau par capita (m3/pax)	-30%	-24%
% de réduction de la consommation d'électricité par capita (kwh/pax)	-30%	-4%
% de réduction de l'empreinte GES sur tous les scopes (t.éq. CO2)	NA	Non applicable 2025 est l'année de référence, avec 99,39 Kt CO2éq



\* Sujets Droits humains : anti-discrimination et anti-harcèlement ; travail forcé/mineurs ; ...

\*\* Sujets éthique des affaires : corruption, fraude, conflit d'intérêts

# 5. Nos réalisations en chiffres

## Performances Sociales

- » **74%** de contrat en CDI
- » **56%** en moyenne de collaborateurs formés au moins une fois cette année
- » **59** heures de formation en moyenne par personne
- » **65,3%** de taux de satisfaction des collaborateurs
- » **42%** de personnes formées sur l'éthique
- » **0%** de cas de travail forcé, de travail des mineurs ou autres
- » **94%** d'entretiens d'évaluation annuels réalisés
- » **74%** des sites équipés de dispositifs médicaux
- » **71%** des visites médicales obligatoires réalisées
- » **6,1%** de turnover mensuel moyen
- » **4%** de taux d'absentéisme
- » **5,2%** de taux de fréquence des accidents du travail
- » **26%** de taux de gravité des accidents du travail
- » **0%** décès et suicide(s)

## Recrutements à

**5%** de personnes éloignées de l'emploi (et **28%** au sein de la région francophone)

**48%** de moins de 25 ans

**4%** de plus de 50 ans

## Inclusion, diversité, équité

Effectifs composés de

» **27%** moins de 25 ans

» **59%** de femmes

» **1,6%** de personnes présentant un handicap

## Diversité des genres lisible à travers :

» **53%** de promotions faites aux femmes

---

» **47%** de femmes cadres et directrices

---

» **45%** au sein du Comité Exécutif

## Solidarité

» **~ 60** projets avec des associations opérant dans l'éducation, la santé ou autres

---

» **+ 1111** bénévoles mobilisés

---

» **+ 3919** bénéficiaires

## Environnement

» **2,66 m<sup>3</sup>** d'eau consommée par personne

---

» **524 kWh** d'électricité consommée par personne

---

» **99,39 t.éq CO<sub>2</sub>** d'émissions sur les scopes 1 à 3

---

» **~10** projets avec des associations environnementales

---

» **+307** bénévoles mobilisés

# L'ÉCO- RESPON SABILITÉ

UNE PRÉOCCUPATION  
CROISSANTE





# 1. Un sujet faisant partie de nos priorités

Depuis 2021, Intelcia dispose d'une Charte d'Ecoresponsabilité qui s'articule autour de trois objectifs prioritaires:

**Réduire au maximum toutes les émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre.**

**Réduire l'impact environnemental des achats et consommations**, notamment en adoptant une approche circulaire du cycle de vie des produits.

**Former et sensibiliser les collaborateurs** ainsi que toutes les parties prenantes; initier et soutenir des actions volontaires.

**Ces objectifs sont déclinés en six thématiques :**

**Eau**  
Gestion et réduction de la consommation en eau

**Énergie**  
Maîtrise et sobriété énergétique

**Déchets & circularité**  
Réduction, tri et approche circulaire

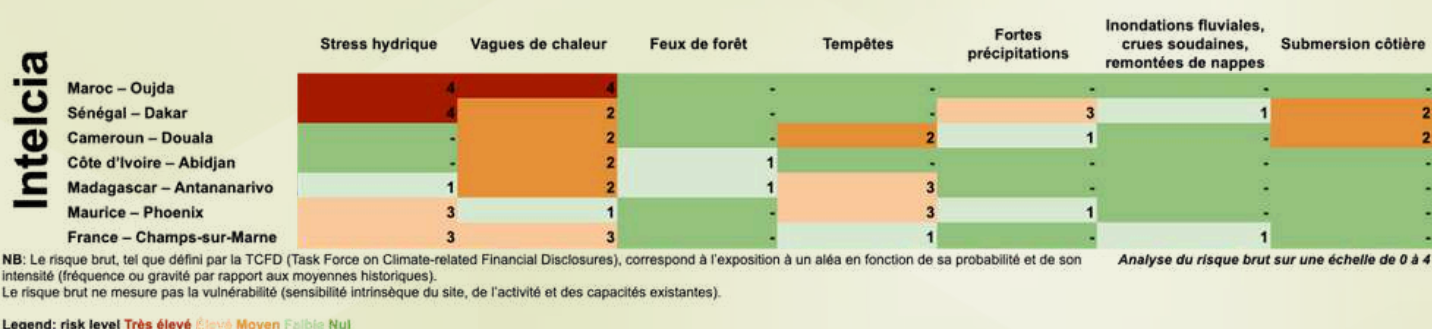
**Achats écoresponsables**  
Intégration de critères environnementaux aux achats

**Pratiques vertueuses**  
Promotion de comportements responsables

**Gouvernance**  
Pilotage et suivi des engagements environnementaux

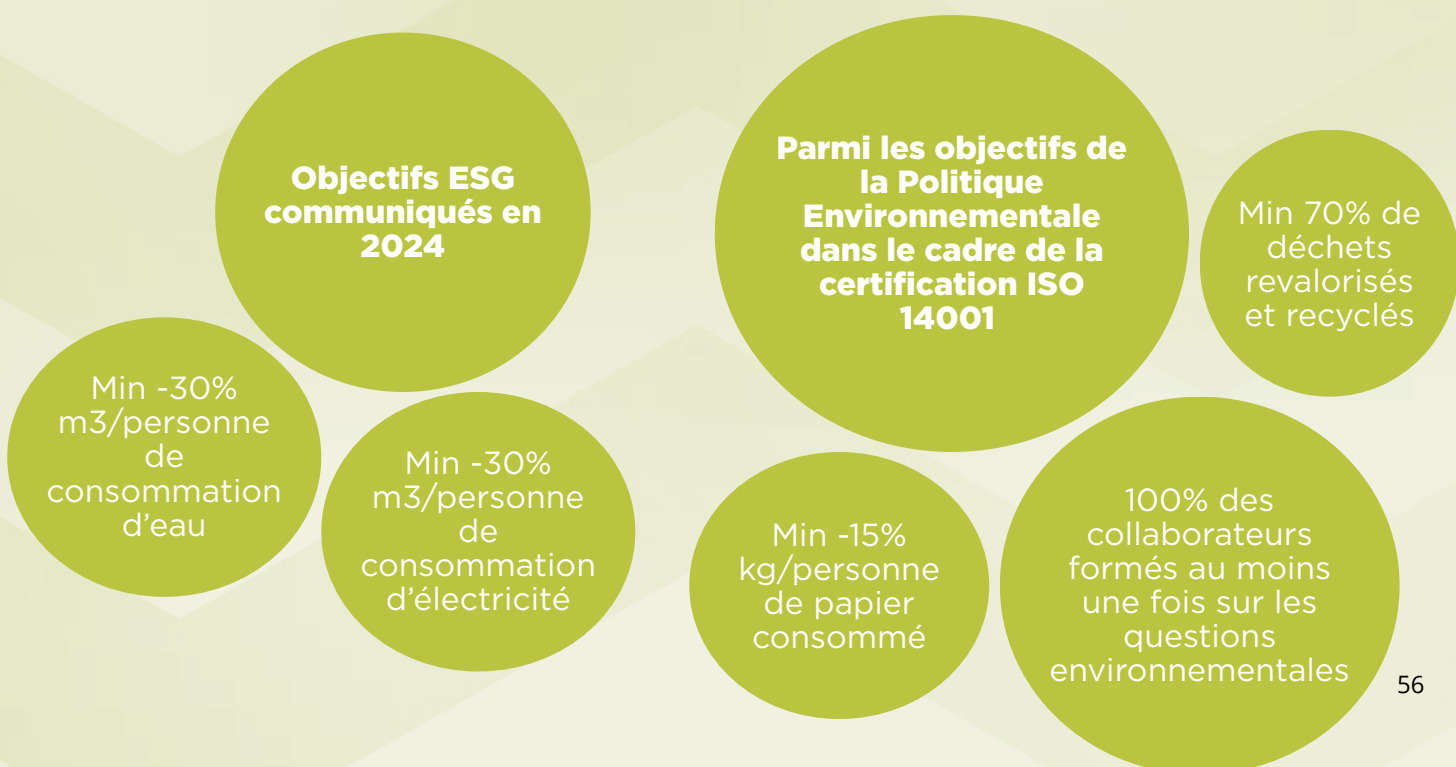
Intelcia a également inclus l'analyse des risques environnementaux de tous ses pays, qu'ils concernent l'énergie, le climat, l'eau, les déchets ou autres sujets.

La biodiversité n'est pas en reste dans cette analyse, faisant même l'objet d'un Plan d'Adaptation réalisé avec l'appui du cabinet PwC et en coordination avec Altice France, et ce afin de définir les besoins d'ajustement de l'entreprise aux changements climatiques, y compris la variabilité climatique et les extrêmes, afin d'atténuer les dommages potentiels, de tirer parti des opportunités ou de faire face aux conséquences. Un risque climatique correspond à la combinaison entre l'aléa climatique (comme la sécheresse, l'inondation, la hausse des températures, les tempêtes), le degré d'exposition des sites de l'entreprise et sa vulnérabilité, donnant lieu à une matrice des risques.



Cette analyse a permis de définir les risques physiques et les risques de transition, et de définir un plan de 51 actions d'adaptation. Enfin, dans une optique de consolider sa démarche environnementale et afin d'être conforme avec ses objectifs ESG annoncés, Intelcia en a entrepris la certification ISO 14001, avec une première phase concernant sa région francophone.

Cette certification a poussé l'entreprise à compléter sa Charte Environnementale par une Politique Environnementale, qui détaille tous les sujets liés à l'environnement, qui a donné lieu à la formalisation de différents processus manquants, et au sein de laquelle des objectifs environnementaux supplémentaires ont été clairement définis.



## 2. Nos efforts pour limiter nos émissions

Intelcia réalise le calcul de sa propre empreinte de gaz à effet de serre depuis plusieurs années déjà, sur les scopes 1 à 3. Le scope 3 aval, dont les postes ne concernent pas son activité, est exclu quasiment dans sa totalité, à l'exception d'une empreinte résiduelle principalement due au courrier et ce dans de rares pays.

La méthodologie adoptée pour le calcul de l'empreinte d'Intelcia est celle du GHG protocole, mondialement reconnue.

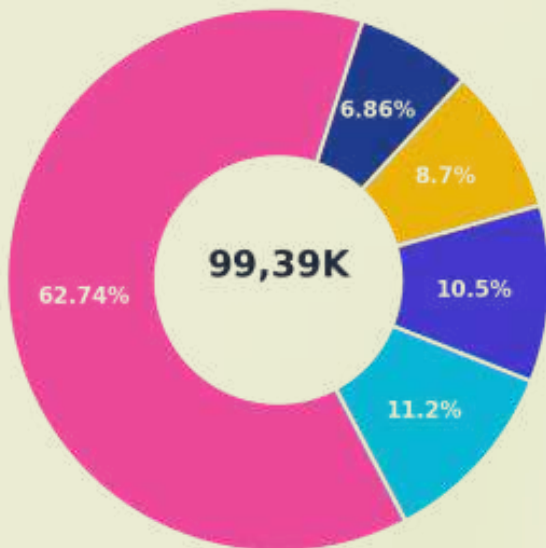
Les données sont collectées dans chaque pays, avec une granularité de l'empreinte à l'échelle de chaque site de production. Ceci permet à Intelcia de réaliser une estimation de l'empreinte de l'activité de chaque projet ou client.

En 2024, deux nouvelles régions avaient rejoint l'exercice : en plus de la région francophone et Intelcia IT Solutions, Intelcia Région hispanophone ainsi que Intelcia Région Portugaise avaient calculé leur empreinte et commencé à travailler sur leurs pistes de réduction. Cette année, les pays de la Région Anglophone (Egypte, UK, République Dominicaine et Colombie) ont suivi le mouvement, permettant à Intelcia d'avoir sa première empreinte totale à l'échelle du groupe.

Avec près de **100K téqCO<sub>2</sub>**, l'empreinte 2025 de gaz à effets de serre du groupe Intelcia constituera naturellement sa base de référence pour suivre sa trajectoire de réduction et atteindre l'objectif de réduction de **-20%** que l'entreprise s'est fixé à horizon 2030.

## Répartition des émissions par Région

Valeur • tCO<sub>2</sub>e • Emissions en tCO<sub>2</sub>e



## Composition de l'empreinte :

- **Scope 1** : 2 %, dont 32 % liés aux fluides frigorigènes, principalement le R410A et le R134A.
- **Scope 2** : 9,25 %, correspondant entièrement à la consommation d'électricité.
- **Scope 3** : 88,75 %, principalement porté par les achats de biens et de services ainsi que par les déplacements domicile-travail.

## Ratios d'intensité :

- **Par collaborateur** : 2,7 tCO<sub>2</sub>e/pax
- **Par surface de production** : 0,5 tCO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup>
- **Par euro de chiffre d'affaires** : 0,00013 tCO<sub>2</sub>e/€

## Empreinte globale du Groupe 2025 servant d'année de référence

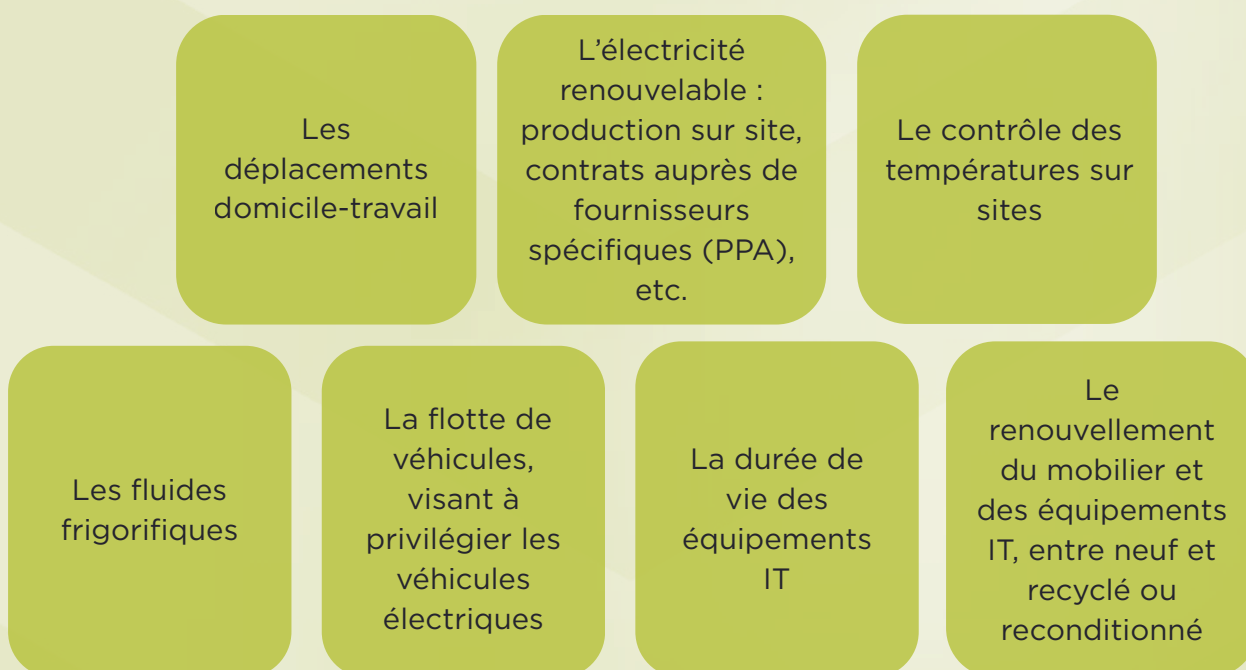
### Totat Emissions by Country & Scope

Value • tCO<sub>2</sub>e • Emissions in tCO<sub>2</sub>e



Toutefois, l'entreprise n'a pas attendu afin d'identifier, avec les pays de chaque phase, les actions de réduction potentielles. Une sélection d'actions ayant le plus d'impact a été réalisée, sur la base de laquelle un modèle a été formalisé, permettant de constater l'impact des choix opérés par chaque pays sur son empreinte.

Les postes de réduction identifiées sur les trois scopes sont les suivants :



A cela s'ajoute une action majeure qui concerne le scope 3, et qui sera de longue haleine puisqu'elle impliquera de mobiliser la chaîne de valeur amont, avec les fournisseurs et prestataires qui devront rejoindre la dynamique de réduction de leur empreinte.

Chaque pays s'est engagé à définir son niveau de contribution pour chacune de ces actions, et à suivre la progression de son empreinte année après année. Ce sujet fait partie de l'ordre du jour des différents comités RSE. La consolidation des efforts de l'ensemble des pays aura pour dessein et conséquence de réaliser à minima l'objectif du groupe de réduire ses émissions de 20% durant les cinq prochaines années.

La définition de cet objectif, bien que les pays n'avaient pas tous encore calculé leur empreinte, s'est faite l'année dernière, sur la base d'un historique de deux ans et à l'aide de projections. Il a été communiqué notamment au sein du Rapport RSE 2024.

En plus de travailler sur sa trajectoire de réduction, Intelcia poursuit les actions engagées auparavant

## Énergie et transports : vers une mobilité plus durable

### ÉNERGIE ET TRANSPORTS : VERS UNE MOBILITÉ PLUS DURABLE

Limitation de l'expansion du parc automobile dans tous les pays.

Évaluation des émissions de CO<sub>2</sub> des véhicules d'entreprise.

Transition vers des flottes hybrides dans certains pays (ex : 100 % des véhicules d'entreprise en France).

Développement des transports collectifs pour le personnel et incitations financières à l'utilisation des transports en commun et des mobilités douces.

Encouragement du télétravail, alliant flexibilité et avantages environnementaux

Réduction et optimisation des déplacements professionnels, notamment aériens.



## ÉLECTRICITÉ : L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE À TOUS LES NIVEAUX

Remplacement systématique de l'éclairage par des LED (ex : Maroc).

Installation de détecteurs de présence et de minuteries dans les espaces communs.

Généralisation des dispositifs d'éclairage automatique (ex : Afrique Subsaharienne — Côte d'Ivoire, Sénégal, Cameroun).

Zonage (extinction systématique dans les zones inactives) et/ou centralisation du contrôle des températures (ex : Égypte).

Sensibilisation du personnel de sécurité et de maintenance à l'extinction des lumières inutilisées.

Contrôle du pilotage des systèmes de climatisation (ex : Espagne).

Gestion automatisée de la température ambiante en fonction de la saison.

Utilisation de clients légers pour remplacer les PC classiques, plus énergivores.

Achats informatiques responsables, avec du matériel certifié Energy Star ou EPEAT.

Arrêt automatique des postes de travail par des scripts programmés chaque soir (ex : Égypte).

## INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE : UN DES PRINCIPAUX CONTRIBUTEURS

Centres de données utilisés certifiés ISO 14001 et ISO 50001.

Projet d'hyperconvergence ayant permis la migration vers le cloud, réduisant la consommation d'énergie liée au stockage local et à la climatisation.

Transition partielle ou totale (ex : Portugal) vers l'électricité verte.

Installation progressive de panneaux solaires sur certains sites (ex : Madagascar et Casablanca).

A Madagascar, un contrat d'installation solaire a été conclu, visant une économie de 14 % sur la facture JIRAMA et une réduction de 46 % de la consommation de carburant des groupes électrogènes. Le parc extérieur a été converti progressivement en éclairage solaire, et l'usage des véhicules de service a été optimisé grâce au regroupement des déplacements.

# 3. Une gestion croissante de nos déchets

La gestion de nos déchets demeure un des sujets où nous rencontrons le plus de défis, tant les législations et les écosystèmes de nos pays d'implantation sont disparates. Nos efforts continuent toutefois de payer, avec des partenariats qui s'étendent ou de nouveaux qui se nouent.

Pour garantir l'efficacité de notre démarche, nous nous appuyons sur des spécialistes reconnus de l'économie circulaire. Nous pérennisons ainsi nos collaborations historiques avec Elise en France, ainsi qu'avec KOUN au Maroc et **RedPlast** au Cameroun.

L'année 2025 marque une nouvelle étape avec la signature d'un partenariat stratégique avec **SOGEVADE** au Sénégal. Ce projet inclut non seulement le tri et le recyclage des déchets, mais également un volet essentiel de formation des équipes pour ancrer les bonnes pratiques durablement.

## Focus Maroc : Un Engagement Salué par le Trophée KOUN

Notre partenariat avec l'association **KOUN**, initié en 2019, illustre parfaitement l'alliance entre responsabilité écologique et inclusion sociale :

En 6 ans, cette collaboration a permis de collecter plus de **23 tonnes de déchets** sur 12 sites au Maroc. Le 20 juin 2025, lors des rencontres du **KOUN Upcycling Club**, Intelcia a reçu un **Trophée de Reconnaissance**, distinguant notre mobilisation exemplaire et la pérennité de notre action en faveur de l'upcycling. Plusieurs initiatives ont été lancées dans les pays afin d'engager les collaborateurs dans la dynamique.

## Sensibilisation et Certification

Parce que le tri commence par un geste individuel, nous avons lancé en septembre 2025 la campagne nationale « Ensemble, passons au tri sélectif ! ». Cette initiative s'inscrit dans notre démarche de certification ISO 14001, visant à standardiser nos processus de management environnemental et à engager l'ensemble de nos collaborateurs dans cette transition nécessaire.



## Focus France : Une Dynamique vers le « Zéro Déchet »

En France, nos sites s'inscrivent dans une démarche active de réduction des déchets à la source, en privilégiant la sensibilisation et le réemploi.

- **Professionnalisation du Tri** : Durant l'été 2025, un programme d'envergure mené en collaboration avec notre partenaire **Elise** a permis de former **300 collaborateurs**. Ces sessions interactives ont renforcé la compréhension des enjeux du recyclage et l'adoption des bons gestes au quotidien.
- **Opération « 0 Mégot »** : Dans le cadre de notre lutte contre les pollutions spécifiques, nous avons mis en place une collecte dédiée avec l'entreprise **Cyclope**. Cette initiative a permis de récupérer **1 kg de mégots**, lesquels ont été intégralement valorisés en énergie, transformant ainsi un déchet toxique en ressource énergétique.
- **Réemploi et Solidarité (Troc'In)** : Pour favoriser l'économie circulaire interne, nous avons déployé les espaces « **Troc'In** ». Ces zones de gratuité permettent aux collaborateurs d'échanger des objets de seconde main, prolongeant ainsi leur durée de vie. Les surplus non récupérés sont systématiquement redistribués à des associations caritatives locales, alliant ainsi engagement environnemental et solidarité.

## Focus Madagascar : Le Réemploi au Service de la Solidarité

À Madagascar, la gestion de la fin de vie des équipements s'inscrit dans une démarche vertueuse qui privilégie la seconde vie des produits et le soutien aux communautés locales.

- **Seconde Vie des Équipements** : Dans une logique de valorisation des composants, **157 batteries** obsolètes pour l'usage professionnel ont été revendues symboliquement aux collaborateurs. Cette initiative permet de prolonger l'utilité des produits tout en sensibilisant les équipes au potentiel de réutilisation des objets techniques.
- **IT Solidaire** : L'engagement environnemental rejoint l'engagement social avec le don de **25 ordinateurs portables** à l'association « *J'irai à l'École* ». Ce projet permet de réduire significativement les déchets électroniques (DEEE) du Groupe tout en offrant des outils numériques essentiels au soutien éducatif des enfants. Cette action illustre parfaitement la volonté d'Intelcia de transformer ses enjeux de renouvellement de parc informatique en leviers d'inclusion et de solidarité.

### **Focus Portugal : Vers des Sites Éco-Responsables**

Intelcia Portugal a structuré ses initiatives autour de la proactivité environnementale, en faisant de chaque site un laboratoire de bonnes pratiques. En parallèle des actions de terrain, nous avons renforcé les mesures de gestion durable sur l'ensemble de nos sites portugais pour réduire notre empreinte opérationnelle :

- **Politique « Zéro Papier »** : Accélération de la digitalisation des processus administratifs et de gestion pour minimiser la consommation de consommables.
- **Recyclage et Gestion de l'Eau** : Intensification des campagnes de tri sélectif et mise en œuvre d'une utilisation plus responsable des ressources hydriques.
- **Optimisation Énergétique** : Modernisation des systèmes de climatisation pour une meilleure efficacité thermique et mise en place de contrôles automatisés de l'éclairage et de l'électricité pour éviter tout gaspillage.

### **Focus UK : Gestion des Déchets et Économie Circulaire**

- **Infrastructures de Tri Généralisées** : Pour faire du recyclage un réflexe naturel, nous avons déployé des stations de tri sélectif dans l'ensemble de nos locaux britanniques. Ces installations permettent une séparation efficace des flux de déchets dès la source, facilitant ainsi leur traitement par les filières spécialisées.
- **Réduction à la Source et Fin de l'Usage Unique** : Fidèles à notre ambition de sobriété, nous avons mené une politique active pour éliminer drastiquement les articles en plastique et les produits à usage unique. En privilégiant des alternatives durables et réutilisables, Intelcia UK réduit son empreinte plastique et encourage un mode de consommation plus responsable au sein de ses équipes.

## Région Hispanophone

**Dans la région hispanophone**, nous nous engageons à sécuriser la fin de vie de nos équipements et consommables en nous appuyant sur des processus certifiés et des collaborations expertes. Cette approche garantit que notre empreinte matérielle est traitée avec la plus grande rigueur environnementale.

Nous poursuivons une politique rigoureuse de réduction de notre empreinte environnementale à travers trois piliers majeurs :

- **Efficacité énergétique et sobriété** : Pilotage des consommations (eau, électricité, consommables) et contrôle strict des températures sur site, conformément aux réglementations en vigueur.
- **Digitalisation et Zéro Papier** : Accélération de la transition vers un modèle « Zéro Papier », appliqué tant sur site qu'en télétravail.
- **Stratégie Bas Carbone** : Mesure de notre empreinte GES selon la méthodologie du Groupe. Ce chantier inclut une analyse approfondie des ratios KPI/SLA et la définition d'un plan d'action de réduction à 5 ans (actuellement en cours de finalisation)



Intelcia a ainsi instauré des mesures systématiques sur l'ensemble de ses sites pour assurer la collecte et le traitement des flux de déchets les plus critiques : **Un Recyclage Systématique et Actif**

- Accélération du Paperless à côté du recyclage du **papier** et du **carton** est généralisé, réduisant ainsi l'impact lié à nos activités administratives.
- Une attention particulière est portée aux **toners d'imprimante** et au **matériel informatique** obsolète. Ces éléments font l'objet d'un suivi rigoureux pour éviter toute pollution liée aux composants électroniques et chimiques.

Pour assurer la traçabilité et l'efficacité de ces actions, chaque flux de déchets est pris en charge par des **prestataires de services externes spécialisés**. Ces partenaires garantissent l'exécution complète et conforme du cycle de recyclage, de la collecte au traitement final, selon le type d'article. Cette collaboration avec des experts permet à Intelcia de répondre aux normes environnementales les plus strictes et de transformer ses enjeux logistiques en une contribution concrète à l'économie circulaire de la région.

**A ce titre, le partenariat avec la Fondation SEUR est emblématique de la synergie entre économie circulaire et action sociale.** Nous organisons une collecte systématique de bouchons en plastique, « **Des bouchons pour une nouvelle vie** », dans l'ensemble de nos centres ce qui permet la réduction de la pollution plastique par un recyclage spécialisé. Les fonds générés par le recyclage de ces bouchons servent à financer des traitements médicaux, des équipements orthopédiques ou des soins spécialisés pour des mineurs atteints de maladies graves. Cette initiative prouve que le tri sélectif, lorsqu'il est porté par une vision collective, devient un levier d'espoir et de dignité pour de nombreuses familles.



## TAPONES PARA UNA NUEVA VIDA



En Intelcia Spanish Region tenemos un compromiso con el medio ambiente, y la ayuda a las personas más necesitadas. Colaboramos con Fundación Seur en el proyecto Taponos para una nueva vida, una iniciativa solidaria en la que a través de la recogida de taponos de plástico en nuestros centros, permiten a la Fundación Seur facilitar el acceso a tratamientos médicos u ortopédicos a menores con enfermedades graves.

Busca en tu centro el punto de recogida y colabora.

**¡GRACIAS POR TU AYUDA!**



# 4. La formation et la sensibilisation à la durabilité

Au-delà de la gestion industrielle de son empreinte, Intelcia déploie dans l'ensemble de ses pays des initiatives visant à sensibiliser ses collaborateurs et à protéger les écosystèmes locaux. Ces actions, portées par la mobilisation volontaire des équipes et des partenariats avec des acteurs engagés, témoignent de notre ancrage citoyen sur les territoires

## Ambassadeurs de terrain

Les équipes sont les premiers vecteurs de l'impact positif, à travers des opérations de nettoyage de grande envergure.

## Dynamique humaine

L'engagement ne se limite pas aux infrastructures : il repose sur une mobilisation collective de chaque site.

## Acteurs de la transition

Chaque collaborateur devient acteur de la transition écologique par des gestes concrets au quotidien.

## Formation Développement Durable & RSE

Cette année, un nouveau e-learning est venu compléter les formations visant à aligner nos collaborateurs avec notre stratégie de durabilité. « Développement Durable et RSE » est un ensemble de modules qui retracent les évolutions, les principes et les impacts autant du développement durable en général, que de la responsabilité des entreprises et des individus à son égard.



Elle fait également le lien concret entre les notions expliquées, et ce que réalise Intelcia en la matière, afin de rapprocher les collaborateurs de la compréhension des projets et initiatives déployés, et renforcer leur engagement métier ou bénévole en la matière.

Formation obligatoire pour tous, elle a été déployée dans une dizaine de pays pour commencer, totalisant un taux de complétude de 27% en fin d'année dans la région francophone, pilote du lancement de cette formation. L'objectif est de l'étendre progressivement et de hisser le taux de passation à 100% des collaborateurs.

### Initiatives liées à la sauvegarde de l'eau

#### Royaume Unis

Fidèles à notre engagement de préservation des ressources vitales, nous avons procédé à l'installation de dispositifs économiseurs d'eau au sein de nos locaux britanniques. Ces équipements permettent une gestion plus rationnelle et une réduction significative des gaspillages au quotidien.

#### Égypte

Dans un pays où l'eau est plus que rare, la préserver devient un impératif. Intelcia participe à cet effort national par différentes actions, parmi lesquelles

- Pilotage des Refroidisseurs : Arrêt des systèmes (chillers) lorsqu'ils ne sont pas requis par l'activité.
- Surveillance : Suivi strict de l'utilisation dans les sanitaires et cuisines.
- Vigilance : Contrôle de la fermeture des robinets hors usage et des fuites d'eau.
- Eau Potable : Installation de filtres à eau haute qualité pour remplacer l'achat de bouteilles en plastique.

#### Cote d'Ivoire

La pression de l'eau des toilettes a été réduite pour diminuer la consommation d'eau.

#### Sénégal

Les lavabos ont été équipés de boutons poussoirs pour éviter les gaspillages d'eau.

#### Madagascar

L'installation de robinets à détection infrarouge et les actions de sensibilisation aux éco-gestes ont permis de réduire les consommations d'eau

## Maroc

**Au Maroc**, face aux enjeux de stress hydrique, Intelcia déploie des solutions innovantes pour rationaliser sa consommation d'eau :

- **Lavage Éco-responsable à Casablanca** : En partenariat avec **Naqiago**, nous avons instauré des opérations de lavage de voitures à sec pour nos collaborateurs. En seulement 4 semaines, le traitement de 165 véhicules a permis d'économiser plus de **33 000 litres d'eau**, démontrant qu'un changement de service quotidien peut avoir un impact écologique massif.
- **Éducation à l'Environnement à El Jadida** : Le 2 novembre, le site d'El Jadida a organisé une journée écologique avec l'**AESVT Maroc**. Cette journée citoyenne a réuni collaborateurs et enfants autour d'ateliers pédagogiques, renforçant la conscience environnementale collective à travers des actions de terrain.



## Initiatives liées à la biodiversité

**Maintien de la végétalisation Urbaine à Alexandrie en Egypte :** Notre engagement pour la biodiversité s'inscrit dans la durée. Nous assurons l'entretien et l'arrosage continus des **100 arbres plantés l'année dernière** sur notre site d'Alexandrie. En veillant à la pérennité de ce « poumon vert » local, Intelcia contribue activement à la lutte contre les îlots de chaleur urbains et à l'amélioration de la qualité de l'air.

A l'occasion de la journée Mondiale de la Terre, les équipes d'Intelcia **République Dominicaine** ont initié une journée symbolique de reboisement, mobilisation plus d'une trentaine de nos collaborateurs.

**En France,** nos sites s'intègrent dans le tissu local en soutenant les producteurs régionaux et en sensibilisant les équipes aux enjeux de la biodiversité.

- **Promotion du Terroir à Amiens :** Le site d'Amiens a instauré un rendez-vous bimensuel avec le maraîcher local « **Mon Panier Nature** ». Cette initiative permet aux collaborateurs d'accéder directement à des fruits et légumes frais de saison sur leur lieu de travail, encourageant ainsi une alimentation saine et une consommation en circuit court.
- **Protection des Pollinisateurs :** À l'occasion de la Journée mondiale des abeilles (22 mai), un apiculteur local est intervenu sur site pour partager l'importance vitale des pollinisateurs pour notre écosystème. Fort de son succès, il revient désormais régulièrement pour proposer sa production de miel, créant un lien direct entre préservation de la nature et consommation responsable.



## Opérations de nettoyage d'espaces naturels

En Tunisie, à Borj Cedria, une opération majeure menée en partenariat avec l'association Tounes CleanUp a permis de collecter 360 kg de déchets, dont plus de 150 kg de verre. Cette action, largement relayée en interne, illustre l'engagement fort de nos collaborateurs tunisiens pour la préservation du littoral.



**En France, sur le site de Charleville-Mézières,** la mobilisation est devenue une tradition familiale. Plusieurs fois par an, nos collaborateurs, accompagnés de leurs proches, participent aux matinées de nettoyage des berges organisées par l'association **Ardennes Rivières Propres**. Ces moments permettent de sensibiliser les générations futures à la protection des écosystèmes locaux de manière concrète et conviviale.

**Au Portugal,** à l'occasion de la Journée de la Terre, nos collaborateurs se sont mobilisés massivement pour des opérations de nettoyage hors les murs. Ces actions ont ciblé des zones naturelles sensibles nécessitant une intervention urgente :

- **Littoral et Espaces Verts** : Des collectes de déchets ont été organisées sur les plages, dans les forêts et les parcs urbains, permettant de retirer des quantités significatives de plastiques et autres polluants du milieu naturel.
- **Impact Social** : Ces journées renforcent la cohésion d'équipe autour d'une cause commune et illustrent l'ancrage local d'Intelcia dans la préservation du patrimoine naturel portugais.

## **En Espagne, la campagne « Green Together » avait pour thématique « Agir pour la Biodiversité Locale ».**

Dans ce cadre, une vaste opération de nettoyage a été orchestrée pour protéger les espaces publics. Nos collaborateurs se sont engagés dans une collecte active de papiers et de déchets sur les plages, dans les parcs et les jardins. Cette action de nettoyage a contribué immédiatement à la préservation de la biodiversité locale en éliminant des sources de pollution nuisibles aux écosystèmes régionaux.

**En République Dominicaine**, l'action Green Together a quant à elle été l'occasion de mobiliser près de 250 collaborateurs dans le cadre d'une collecte de bouchons en plastique, cette initiative bénéficiant à supporter une action chez les enfants, faisant se combiner écologie et solidarité sociale.

### **Autour de la mobilité durable**

Parce que la réduction de l'empreinte carbone passe aussi par nos modes de déplacement, Intelcia **France** encourage la mobilité douce à travers la gamification. Le **Challenge WeWard** est organisé plusieurs fois par an sur différents sites français. En transformant la marche quotidienne en défi collectif, cette initiative poursuit un double objectif : améliorer la santé et le bien-être des collaborateurs tout en réduisant l'impact environnemental lié aux trajets urbains. Les participants les plus engagés sont récompensés, ancrant ainsi l'activité physique comme un pilier de notre culture d'entreprise éco-citoyenne.

**Au Portugal**, dans le cadre de la Journée mondiale du transport durable, une campagne d'envergure a été lancée pour repenser les trajets domicile-travail. L'objectif est de démontrer qu'une planification intelligente des itinéraires contribue à la décarbonation collective tout en améliorant le bien-être individuel. Les axes majeurs de cette campagne incluent :

- **Encouragement à la mobilité active** : Promotion de la marche, du vélo ou de la trottinette pour les trajets de courte distance.
- **Adoption de solutions partagées** : Incitation à l'usage des transports publics et au développement du covoiturage entre collègues.
- **Transition énergétique** : Accompagnement vers l'utilisation de véhicules hybrides ou électriques pour réduire les émissions de gaz à effet de serre.

## Campagne de sensibilisation

L'année 2025 témoigne d'une conscience écologique croissante, où la stratégie environnementale d'Intelcia repose sur une conviction forte : la somme des actions individuelles est le moteur indispensable d'un changement global et durable.

Nous utilisons les temps forts du calendrier international pour transformer la sensibilisation en engagements concrets et ancrer les bonnes pratiques au cœur du quotidien de nos collaborateurs.



La force de notre démarche **au Portugal** réside dans la capacité à transformer des gestes symboliques en véritables moments de cohésion et d'alignement stratégique.

### Portugal Earth Hour

Sous le mot d'ordre inspirant « Éteignez les lumières, allumez votre conscience », Intelcia Portugal a rejoint le mouvement mondial d'extinction symbolique des feux. Entre 20h30 et 21h30, les sites et les foyers des collaborateurs se sont plongés dans l'obscurité pour marquer leur soutien à la lutte contre le dérèglement climatique. L'initiative a pris une dimension virale en interne ; les collaborateurs ont partagé les clichés de ce moment, transformant une action de sobriété énergétique en un acte puissant d'appartenance à une communauté consciente et engagée.

Véritable fil rouge de l'année, le programme **Green Intelcia** rythme la vie de nos sites autour des grandes thématiques écologiques mondiales (Journées des Océans, de l'Eau, des Arbres et du Recyclage). Le succès de ces initiatives repose sur une participation massive, mais surtout sur un parrainage systématique par les **équipes de direction**. Cet appui managérial garantit un alignement total entre la stratégie RSE globale de l'entreprise et les actions quotidiennes des collaborateurs sur le terrain.

## Colombie

La semaine de l'Environnement a été l'occasion de nombreuses actions dans tous nos sites à Bogota et Sabatena, une petite municipalité avoisinante faisant face à de nombreuses difficultés. Protection de l'environnement et préservation des ressources ont été les thèmes de la vidéo pédagogique produite et des activités tenues cette semaine, qui s'est clôturée par une marche symbolique en pleine nature rassemblant les collaborateurs qui ont alors planté quelques arbres.



## Royaume-Uni

**Au Royaume-Uni**, le succès de notre stratégie environnementale britannique repose sur la participation active de nos employés, stimulée par des formats pédagogiques et ludiques qui transforment les enjeux globaux en gestes quotidiens.

- **Sensibilisation Continue** : Nous déployons des campagnes d'information régulières pour décrypter les enjeux climatiques actuels. Ces communications visent à maintenir un haut niveau de conscience écologique et à engager durablement les équipes dans la trajectoire de décarbonation du Groupe.
- **Les Défis « Bureau Écologique » (Green Office Challenges)** : Pour ancrer les bonnes pratiques de manière conviviale, nous organisons des challenges inter-équipes. Ces défis stimulent l'adoption de comportements responsables au travail, comme l'extinction systématique des écrans ou la réduction des impressions, tout en renforçant la cohésion autour de valeurs communes.
- **Ateliers de Formation** : Des sessions pratiques sur l'éco-responsabilité sont régulièrement tenues pour former les équipes aux « gestes qui comptent ». Ces ateliers permettent de partager des solutions concrètes pour réduire l'impact environnemental, tant dans la sphère professionnelle que personnelle.

**Quant à Intelcia IT Solutions, la filiale s'est démarquée par le « Green Talk », une session interactive** animée par **Dounia Chraïbi**, consultante experte en RSE. Cette rencontre a permis de mettre en perspective les engagements globaux d'Intelcia avec la réalité métier des équipes IT. L'accent a été mis sur la puissance des « petits gestes » quotidiens. Une fois intégrés aux habitudes de travail, ces gestes génèrent un impact collectif massif et durable. L'ambition dépasse la simple diffusion d'informations : il s'agit de transformer l'éco-responsabilité en un véritable **mindset collectif**. Nous souhaitons que chaque collaborateur devienne un acteur pleinement conscient de son empreinte, capable de passer à la vitesse supérieure dans ses engagements professionnels et personnels.



**One team, one planet. Let's make it count. »** (Une équipe, une planète. Faisons en sorte que cela compte)



**UNE  
ACTIVITÉ  
LIÉE À LA  
QUALITÉ DE  
L'HUMAIN**

**IV**



Cette année, Intelcia a entrepris la rédaction de la Politique Humaine d'Intelcia, document à l'échelle du groupe qui réunit tous ses engagements envers les personnes, ses collaborateurs, ses fournisseurs et prestataires, ou encore les communautés riveraines.

La Politique Humaine documente tous les aspects liés à la gestion des personnes et fixe les objectifs du groupe en la matière.

Cette démarche traduit la volonté de faire converger davantage les bonnes pratiques, afin d'avoir un One Intelcia homogène, et qui permet en même temps aux pays d'être en ligne avec leurs législations autant que leurs spécificités locales et culturelles.

## Région Francophone

Chez Intelcia, nous considérons aussi que l'organisation du travail doit être un levier de bien-être. Notre politique vise à réduire l'impact des **contraintes professionnelles sur la vie privée** grâce à une planification rigoureuse et des solutions technologiques innovantes. Nous adaptons nos processus pour répondre aux réalités individuelles de nos collaborateurs, comme par exemple :

- L'outil « My Flex » : digitalisant les demandes d'aménagement d'horaires, cet outil permet de traiter avec agilité les besoins liés aux contraintes personnelles, telles que le handicap ou les impératifs de garde d'enfants.
- Au Maroc, mise en œuvre de dispositifs protecteurs incluant le télétravail à 100% durant la grossesse et le post-maternité, ainsi que des horaires adaptés.
- En France, négociation de temps de pause allongés pour les femmes enceintes afin de garantir leur confort durant l'activité.

Afin d'offrir une meilleure visibilité, les plannings sont établis à l'avance. Nous veillons à une rotation équitable des week-ends et intégrons, dans la mesure du possible, les préférences des collaborateurs pour les fêtes religieuses.

Le travail à distance est désormais un pilier de notre organisation, encadré par des chartes claires, garantissant l'équité et la sécurité informatique. **L'Outil « My WFH » (My Work From Home)**, déployé dans plusieurs pays, permet de piloter l'organisation du télétravail de manière fluide et transparente pour les managers et les collaborateurs.

Cette organisation permet non seulement de réduire les temps de trajet et l'empreinte environnementale associée, mais offre surtout une souplesse indispensable à l'équilibre de vie moderne.

**Soutien psychologique 24/7**

Ligne gratuite, anonyme et confidentielle animée par des professionnels externes, accessible à tous les collaborateurs.

**L'outil « My Flex »** : digitalisant les demandes d'aménagement d'horaires, cet outil permet de traiter avec agilité les besoins liés aux contraintes personnelles, telles que le handicap ou les impératifs de garde d'enfants.

**Au Maroc**, mise en œuvre de dispositifs protecteurs incluant le télétravail à 100% durant la grossesse et le post-maternité, ainsi que des horaires adaptés.

**En France**, négociation de temps de pause allongés pour les femmes enceintes afin de garantir leur confort durant l'activité.

## Focus : L'Exemplarité Sociale à Madagascar

Dans un contexte socio-économique spécifique à Madagascar, Intelcia déploie une politique de protection sociale proactive qui transcende les obligations légales pour instaurer un standard de sécurité supérieur pour ses talents. Pour ce faire, le Groupe a structuré un dispositif médical complet reposant sur une synergie entre la Direction, la médecine conseil et l'OSTIE (partenaire historique depuis 2018). Grâce à cette gouvernance rigoureuse, le modèle garantit une couverture santé d'exception :

- L'internalisation **d'antennes médicales sur les deux sites** permet une prise en charge immédiate (soins curatifs et préventifs) durant le temps de travail.
- Intelcia finance une complémentaire santé prenant en charge **70 % des frais médicaux et 100 % des frais d'hospitalisation**, minimisant ainsi le reste à charge pour les collaborateurs et leurs familles.
- Parallèlement, **une ligne de support psychologique** dédiée offre un accompagnement professionnel et confidentiel face aux situations complexes.

Au-delà de la dimension purement médicale, l'engagement d'Intelcia se traduit par des services de proximité essentiels qui facilitent le quotidien et renforcent la sécurité des équipes :

- **Un service de transport gratuit** est assuré dès 17h jusqu'au domicile. De plus, pour une sécurité optimale lors des trajets nocturnes, des **agents de surveillance** sont présents à bord de chaque véhicule.
- Parce que la santé passe aussi par l'assiette, des **repas équilibrés** et soumis à des contrôles d'hygiène rigoureux sont offerts à l'ensemble des collaborateurs.

En complément de ces dispositifs permanents, Intelcia collabore étroitement avec les institutions locales, notamment le Ministère de la Santé et la Brigade des stupéfiants, pour mener des campagnes de sensibilisation à fort impact :

- Sensibilisation aux droits reproductifs et déploiement **d'Octobre Rose**, ayant permis le dépistage des cancers féminins pour 119 collaboratrices.
- Organisation de **Novembre Bleu**, une action dédiée à la prévention du cancer de la prostate.
- Sessions **d'information sur les addictions** et les risques sanitaires associés, en partenariat avec les autorités compétentes.

Enfin, le **pilotage** de cette performance sociale est assuré par un **Comité Santé Tripartite et un tableau de bord mensuel**. Cette gestion par la donnée permet d'ajuster en continu les actions correctives, plaçant ainsi la santé au travail comme un levier stratégique de performance durable.

## Région Hispanophone

**En Région Hispanophone**, nous plaçons le bien-être de nos collaborateurs au cœur de nos opérations, déployant une politique de prévention qui allie formation continue, suivi médical et surveillance rigoureuse des infrastructures.

### Culture de Prévention et Formation

Convaincus que la sécurité repose sur l'anticipation, nous agissons en amont pour armer nos collaborateurs contre les risques spécifiques à nos métiers techniques et relationnels. Cette approche se traduit par un déploiement continu de modules de formation dédiés à la santé et à la sécurité, couvrant aussi bien les gestes de premiers secours que les procédures d'urgence et les protocoles préventifs.

Une attention toute particulière est portée à la dimension "métier" à travers des formations spécialisées sur la prévention des pathologies vocales, un enjeu majeur dans notre industrie. Nous accompagnons cette montée en compétences par une communication de proximité visant à ancrer les bonnes pratiques au quotidien.

Qu'il s'agisse de recommandations pour l'hygiène vocale ou de sensibilisation à l'ergonomie, l'objectif reste le même : encourager le maintien d'une posture optimale pour prévenir durablement les troubles musculo-squelettiques (TMS) et les maux de dos. Cette vigilance partagée transforme ainsi la prévention en un véritable réflexe collectif, garantissant un environnement de travail sain pour tous.

Chez **Intelcia Région Espagne**, nous savons que notre plus grande richesse, ce sont nos collaborateurs. C'est pourquoi rien n'est plus important pour nous que de veiller à votre sécurité et à votre santé au travail.

Dans cette optique, le Service de Prévention des Risques Professionnels met en œuvre des initiatives visant à promouvoir le bien-être de nos équipes, tant individuellement qu'au sein de nos sites.

Nous souhaitons partager avec vous quelques-unes des actions menées :

- **+ 2 400 collaborateurs formés aux thématiques liées à la santé et à la prévention au travail**, notamment aux premiers secours, aux procédures préventives, à la gestion des situations d'urgence ou encore à la prévention des troubles de la voix.
- **+ 750 examens médicaux réalisés** dans le cadre du suivi et de la préservation de la santé de nos collaborateurs.
- **+ 124 demandes d'adaptation de poste traitées.**

- Nous maintenons une **communication régulière et de proximité** afin de vous informer sur les sujets liés à la prévention et à la santé au travail, tels que les **recommandations pour préserver la voix ou encore l'importance d'adopter de bonnes postures afin de prévenir les douleurs dorsales**.
- Nous sommes toujours à vos côtés, en évaluant et en **assurant le suivi des risques psychosociaux**.
- Parce que **la sécurité dans nos bureaux est essentielle**, nous réalisons chaque année une évaluation des risques, tant au niveau des bâtiments que des postes de travail, et élaborons des plans d'urgence adaptés à chaque environnement.
- Parce que le bien-être au sein de nos bureaux est une priorité, **nous effectuons des mesures du CO<sub>2</sub>, de l'humidité relative, de la température, de l'éclairage et du bruit**, afin de garantir un environnement de travail confortable et sain.

En Intelcia Spanish Region sabemos que **nuestro mayor valor son las personas**, y por ello, no hay nada más importante para nosotros que **cuidar de vuestra seguridad y salud en el trabajo**. Con este objetivo, el **Servicio de Prevención de Riesgos Laborales** lleva a cabo **iniciativas para promover el bienestar en nuestros equipos**, tanto de manera individual como en nuestros centros de trabajo.

Queremos compartir contigo **algunas de las acciones realizadas**:



**+ 2400** Personas formadas en materias relacionadas con el cuidado de la salud y la prevención en el trabajo \* como primeros auxilios, procedimientos preventivos, emergencias o prevención de patologías de la voz.



**+750** Reconocimientos médicos realizados \* para el cuidado de la salud de nuestro equipo de profesionales.



**+124** Solicitudes de adaptación al puesto gestionadas \*.



Mantenemos una comunicación constante y cercana informándote sobre materias relacionadas con la prevención y la salud en el trabajo tales como: recomendaciones para el cuidado de la voz; la importancia de mantener unos hábitos posturales correctos para prevenir el dolor de espalda, etc.



Estamos **siempre cerca de ti**, evaluando y haciendo seguimiento de los riesgos psicosociales.



Queremos que **nuestras oficinas sean seguras**, y por ello, **anualmente realizamos una evaluación de los riesgos** tanto del edificio como de los puestos de trabajo, con los que elaboramos planes de emergencia específicos para cada uno de ellos.



Porque el bienestar en nuestras oficinas es importante, realizamos mediciones de CO<sub>2</sub>, humedad relativa, temperatura, iluminación y ruido, para asegurarnos que el entorno en el que trabajas sea cómodo y saludable.

## **Suivi Médical et Ergonomie : Un Accompagnement Personnalisé**

La protection de nos talents repose sur un suivi individuel attentif, visant à garantir tant le confort que l'aptitude au poste. Nous organisons ainsi des campagnes périodiques d'examens médicaux pour assurer une surveillance rigoureuse de la santé de nos équipes professionnelles. Cette approche nous permet d'anticiper d'éventuels besoins d'adaptation et de maintenir un dialogue constant avec nos collaborateurs.

Dans une logique d'inclusion et d'égalité des chances, nous gérons de manière proactive les aménagements de poste. Qu'il s'agisse de situations de handicap ou de pathologies nécessitant des conditions spécifiques, chaque espace de travail peut être reconfiguré pour offrir un confort optimal, permettant à chacun de s'épanouir professionnellement sans contrainte physique.

## **Sécurité des Infrastructures et Qualité de l'Environnement**

Nous veillons aussi à ce que nos environnements de travail soient des lieux de sécurité et de santé par un monitoring technique constant. Chaque année, une évaluation complète des risques liés aux bâtiments est réalisée, permettant de mettre à jour les plans d'urgence spécifiques à chaque site et d'assurer une réactivité sans faille en cas d'incident.

Au-delà de la sécurité physique, nous attachons une importance capitale à la qualité de l'environnement intérieur. Des mesures régulières sont effectuées pour contrôler les paramètres essentiels au confort quotidien : taux de CO<sub>2</sub>, humidité relative, température, intensité de l'éclairage et niveaux sonores. Ce pilotage technique garantit une atmosphère de travail saine, propice à la concentration et au bien-être de tous.

### **Région Anglophone**

**Les pays de la région anglophone** sont tous aussi investis en matière de santé physique et psychique, qu'en ce qui concerne la santé des collaborateurs et leur cadre de travail.

### **Royaume-Uni**

**Au Royaume-Uni**, notre approche de la santé et de la sécurité repose sur une stratégie d'anticipation rigoureuse. L'objectif est double : garantir un environnement de travail parfaitement sûr par la maîtrise technique des risques et instaurer une culture de la responsabilisation où chaque collaborateur devient acteur de sa propre sécurité et de celle de ses collègues.

Le bien-être commence par un environnement de travail adapté et respectueux du corps. Nous réalisons des évaluations ergonomiques régulières pour adapter les postes de travail. Ces diagnostics débouchent sur des améliorations concrètes de l'espace de travail, prévenant les troubles musculo-squelettiques et réduisant la fatigue.

Pour prévenir tout danger physique, nous assurons une surveillance constante de nos installations. Cette vigilance se traduit par des évaluations de risques régulières et des inspections systématiques de nos sites. Ce processus d'évaluation continue nous permet d'identifier les vulnérabilités potentielles avec précision et d'engager des actions correctives immédiates avant que l'anomalie ne devienne un risque.

La sécurité physique est complétée par une préparation aux urgences. Nous organisons périodiquement des exercices de sécurité grandeur nature et procédons à une vérification rigoureuse de l'ensemble des équipements de protection. Ces protocoles garantissent que, face à l'imprévu, nos équipes disposent de la capacité de réaction et des outils nécessaires pour intervenir avec efficacité et sérénité.

Au-delà des infrastructures, nous considérons que la sécurité est une responsabilité collective. Pour transformer cette vision en réalité opérationnelle, nous investissons massivement dans la compétence et la vigilance de nos collaborateurs, faisant de l'humain le premier maillon de notre chaîne de prévention. Chaque employé bénéficie ainsi d'une formation impérative en matière de santé et de sécurité dès son intégration. Ce parcours obligatoire garantit que l'ensemble de nos équipes partage un socle de connaissances commun et normé, indispensable pour évoluer sereinement dans notre environnement professionnel.

Pour soutenir cet engagement, nous avons instauré une véritable culture du signalement grâce à des procédures claires et accessibles. Ce mécanisme dépasse le simple cadre du reporting administratif : il s'agit d'un levier d'amélioration continue où chaque remontée d'information, même mineure, permet d'ajuster nos protocoles. En encourageant nos collaborateurs à signaler les incidents ou les situations à risque, nous renforçons une culture de prévention proactive où la sécurité de chacun contribue à la protection de tous.

Nous veillons également à ce qu'aucun collaborateur ne se sente seul face à ses défis personnels ou professionnels grâce au Programme d'Aide aux Employés (PAE) : Nous garantissons un accès confidentiel et gratuit à des services de soutien psychologique et d'assistance pratique, offrant une écoute bienveillante à ceux qui en ont besoin.

## Égypte

**En Égypte**, notre politique de santé et de sécurité s'articule autour d'un double engagement : le respect absolu du cadre législatif national et le déploiement d'une approche holistique du bien-être. Cette stratégie vise à protéger nos collaborateurs dans leur globalité, en adressant aussi bien les enjeux d'ergonomie physique que ceux liés à la santé mentale.

La sécurité de nos opérations en Égypte repose sur une conformité totale avec la Loi Égyptienne sur le Travail. Ce cadre réglementaire strict nous permet de garantir une protection optimale de nos employés face à une diversité de risques, qu'ils soient physiques, chimiques, biologiques ou ergonomiques. Au-delà de la simple obligation légale, cet engagement nous impose de mettre en œuvre toutes les mesures préventives et techniques nécessaires pour sécuriser durablement l'environnement de travail. Cette vigilance constante est la clé pour prévenir les accidents professionnels et assurer à chaque talent un cadre d'exercice serein et normé.

Parce que la performance durable est indissociable de l'épanouissement, nous ne nous limitons pas à la sécurité physique. Nous intégrons des dispositifs visant à améliorer le confort quotidien, en veillant à l'ergonomie des postes pour réduire la fatigue, tout en restant attentifs aux indicateurs de santé mentale. En plaçant l'humain au centre de notre dispositif de santé, nous créons un écosystème où la sécurité devient un levier de stabilité pour nos équipes locales.

Les troubles musculo-squelettiques (TMS) constituent l'un des enjeux majeurs de santé en milieu professionnel, particulièrement dans les métiers sédentaires. Pour contrer les risques liés aux mouvements répétitifs ou aux postures statiques prolongées, Intelcia Égypte a déployé un plan d'action pragmatique :

- **Évaluations Ergonomiques** : Nous procédons à une analyse systématique des postes de travail afin d'ajuster l'environnement physique aux besoins de chaque collaborateur.
- **Formation Gestes et Postures** : Des sessions dédiées à la manutention et à l'ergonomie de bureau sont organisées. Elles offrent des conseils pratiques sur les postures optimales, permettant de minimiser durablement les blessures liées à l'effort physique ou à la fatigue posturale.

Nous traitons le bien-être psychologique avec la même rigueur que la sécurité physique. Notre approche s'appuie sur quatre leviers fondamentaux pour garantir un climat de travail sain :

#### Équilibre Vie Pro / Vie Perso

Nous promovons une organisation du travail respectueuse, garantissant des horaires raisonnables et un respect strict des temps de pause pour favoriser la récupération.

#### Programmes d'Aide aux Employés (PAE)

Des services confidentiels de conseil et d'orientation sont mis à disposition des collaborateurs, leur offrant un soutien professionnel face aux difficultés personnelles ou professionnelles.

#### Sensibilisation et Éducation

Des campagnes éducatives régulières sont menées sur la gestion du stress, la santé mentale et les mécanismes d'adaptation (coping), afin de briser les tabous et d'outiller chacun face aux enjeux de santé mentale.

#### Culture du Respect et de l'Écoute

Nous cultivons un environnement fondé sur la communication ouverte. Cette culture permet la détection précoce des signaux de mal-être et assure une intervention bienveillante et rapide de la part du management et des équipes RH.

Pour transformer nos politiques en réflexes concrets, nous investissons massivement dans la formation continue de nos équipes et de leur encadrement. Nous considérons que la maîtrise des enjeux de santé et de sécurité est une compétence clé pour chaque collaborateur et un levier de responsabilité pour les superviseurs. Les programmes de formation sont structurés autour de quatre axes majeurs :

- **Maîtrise des risques professionnels** : Sensibilisation aux pratiques de travail sécuritaires pour prévenir les incidents avant qu'ils ne surviennent.
- **Capacité de réaction** : Apprentissage des procédures d'urgence et acquisition des notions fondamentales de premiers secours pour assurer une intervention rapide sur site.
- **Vigilance collective** : Mise en place de protocoles de signalement des dangers et méthodologie d'enquête sur les incidents, afin de tirer les enseignements nécessaires de chaque situation.
- **Bien-être opérationnel** : Modules pratiques sur l'ergonomie, les techniques de manutention manuelle et les outils de gestion du stress, permettant d'allier confort physique et sérénité mentale.

Pour garantir la pérennité de nos engagements, notre système de management de la sécurité est piloté par **des processus de contrôle stricts**, transformant chaque retour d'expérience en levier de progrès.

La conformité de nos sites n'est jamais considérée comme acquise. Nous réalisons **des inspections et audits réguliers** qui débouchent, si nécessaire, sur la mise en œuvre de mesures correctives immédiates pour maintenir nos standards d'excellence.

Au-delà du traitement des événements avérés, nous portons une attention particulière au suivi des **quasi-accidents**. Chaque situation fait l'objet d'une analyse des causes racines (systémiques) afin de déployer des plans d'action préventifs évitant toute récurrence.

La sécurité est un sujet de haute direction. À travers un examen périodique des indicateurs de performance (**KPIs**), la hiérarchie ajuste la stratégie en fonction des résultats terrain et du feedback direct des employés.

Ce processus structuré favorise une véritable **culture de responsabilisation** à tous les échelons de l'entreprise. En plaçant l'amélioration continue au cœur de notre gouvernance, nous assurons une montée en puissance constante de nos performances en matière de santé et de sécurité au travail.

## République Dominicaine

**En République Dominicaine**, en plus de s'aligner sur les standards de santé et de sécurité du groupe, les équipes locales ont déployé tout au long de l'année un programme complet de prévention et de sensibilisation.

Cette démarche s'est illustrée dès le mois d'avril par l'organisation d'une **Journée de la Santé**, offrant un accès direct à des ressources médicales et des soins préventifs auprès d'une centaine de participants. Soucieux de l'ergonomie et du confort visuel en milieu de travail, le Groupe a également mené une **campagne d'optique** en juin, permettant à soixante collaborateurs de bénéficier d'examens de la vue gratuits.

Le second semestre a été marqué par une forte mobilisation autour des grandes causes de santé publique. Les équipes ont été sensibilisées aux bons gestes et habitudes cardiaques lors de la **Journée mondiale du Cœur**, ainsi qu'à l'importance du dépistage précoce et des habitudes de vie saines lors des journées dédiées à la **lutte contre le cancer** et au **diabète**.



**Au-delà de la santé physique,** la sécurité opérationnelle a été renforcée par des formations spécifiques à la lutte contre l'incendie, garantissant une préparation optimale des collaborateurs face aux situations d'urgence. Ces initiatives conjointes témoignent de la volonté d'Intelcia de cultiver un environnement de travail sécurisé, prévenant tant les risques physiques que psychosociaux.

## Portugal

**Au Portugal**, outre le soin régulier apporté à la santé et la sécurité des collaborateurs, nous avons lancé le projet « **Health'IN** », dédié à la santé mentale et qui offre désormais un soutien psychologique illimité à nos **7 000 collaborateurs** sur le territoire. Pour garantir une accessibilité totale et inclusive, ce service est disponible en quatre langues (portugais, anglais, français et espagnol), couvrant ainsi l'ensemble de nos besoins opérationnels et personnels.

# 2. Développer les compétences de nos talents

## Région Francophone

**En Région Francophone**, la gestion des talents ne se limite pas à la formation ; elle vise à construire des trajectoires d'excellence. En 2025, nous avons renforcé nos dispositifs pour identifier, accompagner et propulser nos futurs leaders.

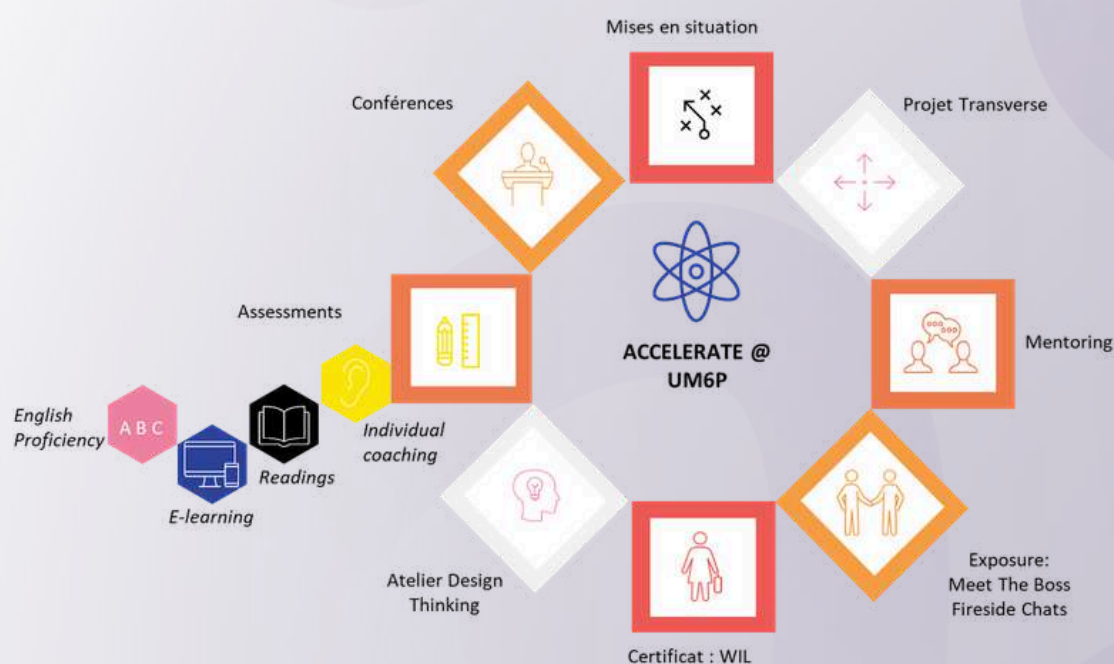
### **Le Dispositif « Grow'In » : Une Filière d'Excellence**

Au cœur de notre politique RH, le programme **Grow'In** incarne notre ambition de promotion interne. L'identification des Hauts Potentiels (**HiPos**) s'effectue chaque année lors de People Reviews rigoureuses. Nous y évaluons les capacités réflexives, l'engagement, l'agilité et le leadership pour proposer un accompagnement structuré autour de trois parcours sur-mesure, adaptés à chaque étape de la carrière :

- **Parcours Spark** : Spécifiquement conçu pour les Team Leaders, ce cursus vise à consolider les bases fondamentales du management de proximité et de l'animation d'équipe.
- **Parcours Take Off** : Dédié aux managers intermédiaires, il prépare ces talents à assumer des responsabilités élargies et à piloter des périmètres plus complexes.
- **Parcours Accelerate** : Réservé au Top Management, ce parcours de haut niveau est axé sur la vision stratégique, la transformation et la conduite du changement à l'échelle du Groupe.

Pour garantir un impact réel, ces parcours ne se contentent pas de théorie. Ils combinent une grande diversité de formats pédagogiques :

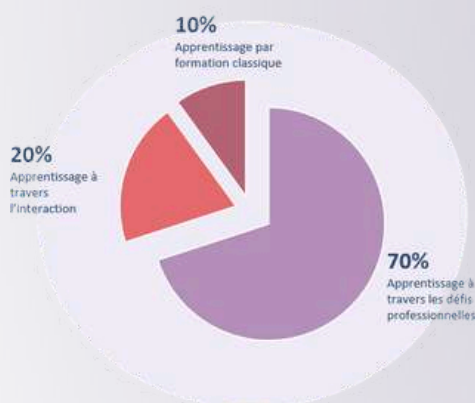
- Des modules couvrant le management, la communication, le leadership, mais aussi la finance, la gestion client et la transformation digitale.
- Des séances de coaching collectif et un programme de mentoring assuré par les Directeurs du Groupe.
- Des conférences, des mises en situation concrètes et des échanges réguliers avec les Dirigeants pour nourrir la réflexion stratégique et l'agilité décisionnelle.



#### Objectifs :

- Devenir des leaders de référence
- Maîtrise opérationnelle et stratégique
- Alignement avec la stratégie de l'entreprise

#### Méthodologie 70-20-10 : Pilier Central de SPARK



**48h par phase**  
36h – Shadowing avec des tuteurs  
12 h – Adaptive learning sur Daesinn

**1** Expérimenter

**8h par phase**  
Workshops interdays/intersites entre TLs Co-animés par des formateurs et des BUMs

**2** Échanger

**9h par phase**  
Parcours de formation sur Goodhabitx, spécialement dédié aux HiPos TLs

**3** Consolider



## Bilan 2025 : Des Promotions Engagées et Certifiées

Cette année marque un tournant majeur dans la reconnaissance de nos talents. La certification de **86 collaborateurs** sur la zone francophone vient confirmer le succès de notre stratégie d'accompagnement et de nos partenariats académiques de prestige, notamment avec l'**Université UM6P de Rabat**.

La remise des diplômes en 2025 a mis en lumière l'investissement de nos équipes sur le long terme :

### Parcours **Take Off** (Cohorte 2)

Remise de diplômes à 39 Hauts Potentiels en production et fonctions supports, après un parcours de développement du leadership de 13 mois en partenariat avec l'UM6P.

### Parcours **Accelerate** (Cohorte 2)

Remise de diplômes pour 16 Hauts Potentiels en production et fonctions supports également, au terme d'un programme de leadership de 14 mois en partenariat avec l'UM6P.

### Parcours **Spark** (Cohorte 1)

Déploiement d'un programme de 9 mois pour 31 Team Leaders à haut potentiel.

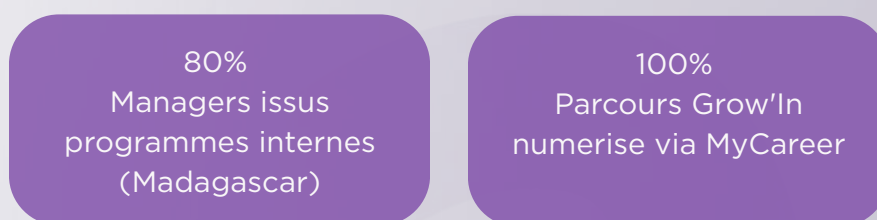
Pour aller au-delà des formations collectives, Intelcia a franchi une étape supplémentaire en lançant un programme de **coaching individuel**. Ce dispositif permet aux cadres de travailler des compétences spécifiques, telles que l'intelligence émotionnelle, la prise de parole en public ou la gestion du changement, en collaboration directe avec des coachs professionnels certifiés. Cette approche personnalisée garantit que chaque leader dispose des outils nécessaires pour relever ses défis propres.

## La poursuite du programme High Perf

Chez Intelcia, nous sommes convaincus que le talent n'est pas une question de statut hiérarchique. C'est pourquoi nous avons étendu notre dispositif de détection des hauts potentiels aux conseillers de nos centres de relation client.

Initié avec succès au Maroc en 2024, le programme **High Perf** a franchi une nouvelle étape avec son déploiement en **Tunisie en 2025**. Cette promotion, composée d'une centaine de collaborateurs sélectionnés pour leur excellence opérationnelle et leur motivation, bénéficie d'un accompagnement spécifique pour franchir les premières étapes de leur évolution professionnelle.

Ce programme vise à favoriser la rétention de nos meilleurs talents tout en accélérant la **promotion interne** dès le premier niveau de responsabilité. Fort de ce succès, une troisième promotion est d'ores et déjà programmée pour 2026, confirmant la pérennité de cette démarche de méritocratie.



**À Madagascar, 80 % des managers actuellement en poste sont issus de nos programmes de développement interne.** Ce chiffre emblématique prouve que chez Intelcia, l'ascenseur social n'est pas un concept théorique, mais une réalité opérationnelle. En investissant massivement dans la formation de nos collaborateurs de première ligne, nous garantissons une ligne managériale qui maîtrise parfaitement nos métiers et nos valeurs, tout en offrant des perspectives d'évolution concrètes à chaque talent, quel que soit son point de départ.

## Des programmes sur mesure pour booster les carrières

Le Career Center s'affirme comme un hub stratégique d'écoute et d'action. En synergie avec les départements Formation, Opérations et RH, il déploie des dispositifs concrets pour révéler le potentiel de nos collaborateurs à travers trois piliers majeurs :

- **L'excellence managériale (Programmes Managers)**

Nous structurons la montée en compétences de notre encadrement autour des soft skills et de la maîtrise du management d'équipe :

### Maverick Team Leaders

Plus de 60 TL suivent actuellement un parcours de développement complet. Deux étapes ont déjà été finalisées, la clôture du programme étant prévue pour 2026.

### Maverick Operations Managers

24 Responsables Opérationnels ont achevé la première étape de leur programme dédié aux compétences comportementales.

### L'inclusion par l'expertise (Programmes d'acculturation)

Ces programmes ciblent prioritairement les profils jeunes, peu qualifiés ou en reconversion pour lever les barrières à l'emploi :

- **Marché francophone** : Accompagnement des collaborateurs issus d'activités arabophones ou locales vers des projets francophones via le renforcement linguistique et culturel.
- **Electroménager & Tourisme** : Lancement de classes préparatoires pour ouvrir l'accès à des secteurs techniques aux profils débutants.

#### • La méritocratie et la mobilité interne

Pour garantir une mobilité équitable et renforcer notre culture d'excellence, nous avons mis en place:

- **Préparation aux entretiens** : Un dispositif complet de coaching, de préparation et de feedback personnalisé avant et après les processus de recrutement interne.
- **Plateforme MyCareer** : Un accès centralisé et transparent pour tous. La digitalisation garantit un processus impartial, sans favoritisme, basé sur des critères objectifs (compétences, motivation, potentiel) et une traçabilité totale des demandes.

## L'innovation digitale au service de la Planète

La plateforme MyCareer transforme notre gestion des talents en un levier environnemental direct. En digitalisant 100 % du parcours (bilans de carrière, coaching, formation), nous agissons sur notre empreinte carbone : réduction de la mobilité avec la limitation des déplacements physiques des équipes et des collaborateurs entre les sites, et zéro papier avec la suppression des impressions, de la diffusion manuelle et des flux d'e-mails grâce à une gestion administrative dématérialisée.

Cette approche permet d'offrir un service de développement des compétences responsable, écologique et pleinement aligné avec nos engagements RSE.



## Portugal

**Au Portugal**, Intelcia déploie également le programme « **High Potentials** » pour transformer la gestion des hauts potentiels en un véritable incubateur de solutions sociales. Cette année, ce programme a accueilli **40 talents**, réalisation qui dépasse le simple cadre de la montée en compétences : il s'agit d'une démarche de co-construction de l'avenir de la filiale



## Région Hispanophone

120 000h  
de formation  
dispensées

>80%  
des postes  
pourvus en interne

200  
évaluations  
Assessment  
Centers

140  
collaborateurs  
en cursus  
universitaire

### Un modèle axé autour de la mobilité interne

En 2025, les pays de cette région ont réaffirmé leur engagement envers le développement humain à travers l'écosystème « **Power In** ». Bien plus qu'un plan de formation, cette stratégie globale aligne les aspirations de carrière de nos collaborateurs avec les objectifs du Groupe, tout en veillant à leur qualité de vie.

La force de ce modèle repose sur une priorité absolue à la mobilité interne, qui est devenue notre premier levier de recrutement. Aujourd'hui, plus de **80 % de nos postes** (opérationnels et structurels) sont pourvus en interne.

Pour soutenir cette ambition, l'investissement pédagogique a atteint des niveaux records cette année :

- **120 000 heures de formation** dispensées.
- **200 évaluations approfondies** via nos Assessment Centers pour un suivi de carrière personnalisé.
- **140 collaborateurs** actuellement en cursus universitaire, renforçant ainsi leur employabilité à long terme.

**POWER IN**  
¡Enciende tu talento!

Creemos en ti y en tu talento. Y queremos animarte a dar un paso más en tu desarrollo con "Power In". Un plan que agrupa todas las iniciativas que pondremos en marcha a lo largo de este año para impulsar tu talento a través del desarrollo personal y profesional.

¿Qué programas y proyectos se integran en el plan "Power in"?

- Plan de Formación**  
Power In comienza con la formación y el desarrollo de habilidades para que nuestros/as profesionales asuman nuevos desafíos con éxito.
- Intelcia University**  
Power In dota de las herramientas para empoderar a nuestros/as líderes y ayudarles a enfrentar los retos laborales del día a día y destacar en sus roles.
- Programa HiPo**  
Power In se centra en celebrar y potenciar el talento excepcional que sobresale en nuestra empresa.
- Red embajadores Power In**  
Para que se contagie el Power In, fortalecemos nuestra cultura de desarrollo y promovemos el crecimiento de talentos excepcionales en Intelcia.
- Plan de sucesión**  
Con Power In, no solo nos preparamos para el futuro, convertimos cada transición en una oportunidad de crecimiento y excelencia.
- Premios Power In**  
En Intelcia, Power In representa la apreciación y celebración de nuestro equipo.

Próximamente descubrirás cómo nuestro equipo Intelcia ha elevado su talento a nuevas cimas. Con "POWER IN", estamos seguros de que tú también desarrollarás tu potencial. Sus voces e historias te inspirarán a maximizar tus oportunidades...

intelcia

Au sein de **Power In**, nous avons lancé deux autres initiatives visant à améliorer les compétences et la vie quotidienne de nos professionnels. Le programme **High Potential (ou HIPO)** est une initiative stratégique conçue pour identifier et soutenir dans leur développement les personnes qui démontrent un potentiel extraordinaire pour contribuer de manière significative à nos objectifs commerciaux et à notre culture d'innovation et d'excellence. Nous identifions les personnes qui travaillent chez Intelcia avec engagement et dont le dévouement et les performances méritent d'être reconnus. En raison de leur travail, de leurs performances et de leur potentiel, ces personnes ont de fortes chances de faire partie de la haute direction d'Intelcia, ce que nous appelons les « **hauts potentiels** ».



L'autre brique importante du projet Power In est le programme **Speaker**, composé des team leaders et des chefs d'équipe que nous identifions comme des HIPO ayant un fort potentiel. Ils collaborent étroitement sur des initiatives clés de notre entreprise qui encouragent l'engagement de nos employés.

La revue annuelle des objectifs a été l'occasion d'honorer notre collaborateur Miguel Ángel Restrepo dans la catégorie Leadership. Ce prix récompense sa capacité exceptionnelle à inspirer ses équipes et à porter les standards d'excellence du Groupe.



## Région Anglophone

### Royaume Uni

**Au sein de notre région anglophone, le Royaume Uni** structure désormais l'évolution professionnelle autour de parcours transparents afin de garantir que la mobilité interne devienne une réalité accessible à tous. Cette ambition repose sur le passage d'une gestion traditionnelle à un pilotage des carrières fondé sur la donnée et les compétences. La mise en place d'évaluations rigoureuses, ou skills-based assessments, constitue aujourd'hui la fondation de cette stratégie. Ces outils permettent de dessiner des trajectoires de croissance personnalisées, offrant à chaque collaborateur une visibilité précise sur les étapes nécessaires à sa progression.

Pour soutenir ces trajectoires, un écosystème d'apprentissage robuste a été déployé à travers la création d'Académies spécialisées. Qu'il s'agisse de renforcer une expertise métier pointue ou de développer des aptitudes managériales, ces structures dédiées au leadership et aux compétences techniques permettent à chaque talent d'accéder aux ressources indispensables pour monter en gamme.

Enfin, l'accompagnement humain vient parfaire ce dispositif pédagogique en renforçant la formation théorique par un soutien individuel. Le déploiement de programmes de mentorat et de coaching permet de guider les collaborateurs, de favoriser le partage des meilleures pratiques et de lever efficacement les freins à l'évolution. La convergence de ces initiatives garantit ainsi que chaque employé, quel que soit son point de départ, dispose des leviers nécessaires pour atteindre son plein potentiel au sein de l'entreprise.

### République Dominicaine

**En République Dominicaine**, la mobilité interne et l'accélération des carrières sont également à l'honneur. L'accompagnement des parcours professionnels a franchi une nouvelle étape avec le déploiement du programme **GrowIN**. Cette initiative de mobilité interne, fondée sur les principes de transparence et d'égalité des chances, a permis de dynamiser les perspectives d'évolution au sein du Groupe.

La mobilisation a été particulièrement forte avec plus de **200 collaborateurs** engagés dans des processus de sélection pour des postes stratégiques. Ceci a abouti à la nomination de nouveaux talents à des fonctions clés, notamment comme spécialistes IT, formateurs, gestionnaires d'installations, ainsi qu'un renforcement significatif de l'encadrement opérationnel avec la promotion de neuf nouveaux coachs de performance et d'un responsable d'opérations. En valorisant ainsi les compétences internes, Intelcia réaffirme sa volonté de bâtir une culture de croissance durable pour ses talents locaux.

Le programme **LeadStar (Inspiring Leadership Recognition)** a permis quant à lui de mobiliser également plus de **200 collaborateurs** pour célébrer, par un vote interne, les leaders inspirants qui soutiennent et motivent quotidiennement leurs équipes.

L'année 2025 a marqué un tournant stratégique pour **Intelcia en Égypte**, où la forte expansion des activités a servi de levier direct pour accélérer les trajectoires professionnelles de nos collaborateurs. En transformant le succès commercial en une réussite humaine concrète, la filiale est restée fidèle à son engagement de valoriser prioritairement les talents internes pour soutenir sa croissance.

Un bilan exceptionnel se traduit par un chiffre clé : **plus de 224 collaborateurs** ont atteint de nouveaux sommets dans leur carrière au cours de l'année. Cette dynamique de mobilité record a permis de renforcer l'ensemble de la structure managériale et technique à travers des promotions internes significatives. Le leadership de proximité a été consolidé par **la nomination de 42 nouveaux chefs d'équipe**, tandis que la transmission du savoir a été assurée par **l'évolution de 24 collaborateurs** vers des postes de formateurs. Parallèlement, le management opérationnel et l'excellence qualitative ont été renforcés avec **la promotion de 14 directeurs des opérations** et la prise de fonction de **13 analystes qualité**.

Au-delà de ces nominations clés, ce sont des dizaines d'autres experts qui ont évolué à travers tous les départements de l'entreprise. Pour Intelcia Égypte, ces mouvements ne représentent pas de simples ajustements de ressources humaines, mais constituent une véritable célébration des talents. Ils apportent la preuve concrète que l'avenir du Groupe se construit de l'intérieur, en offrant à chacun la possibilité de grandir au rythme de l'organisation.

## IT Solutions

Chez Intelcia IT Solutions, la conviction fondamentale est que l'innovation naît de la rencontre entre l'expertise technique établie et la fraîcheur des nouvelles générations. Cette philosophie se traduit par une politique de stage conçue comme un véritable parcours d'excellence, visant à préparer les professionnels de demain. L'intégration simultanée de 50 stagiaires en Projets de Fin d'Études (PFE) marque une étape décisive de cette dynamique **hashtag #stagiaires**. Ces jeunes talents ont été identifiés lors des « **Talent Days** », un événement sélectif conçu pour repérer les potentiels les plus prometteurs et les intégrer immédiatement au cœur de nos départements stratégiques.

Dès leur arrivée, ces recrues s'immergent dans des environnements de pointe tels que les Services Applicatifs Télécommunications, les Solutions Applicatives ou encore les Services Managés. Pour accompagner cette immersion opérationnelle, Intelcia IT Solutions a déployé un parcours d'intégration sur-mesure combinant formation technique de haut niveau et développement des compétences relationnelles. Ce modèle hybride, mêlant hard skills et soft skills, garantit une montée en compétences complète et harmonieuse.



Cette démarche s'inscrit pleinement dans les objectifs de responsabilité sociétale de l'entreprise. En ouvrant ses portes à la jeunesse sous le mot d'ordre « **Dream IT. Shape IT. Build IT.** », Intelcia IT Solutions remplit une double mission : dynamiser ses propres équipes par l'apport de perspectives innovantes et faciliter concrètement l'insertion professionnelle des jeunes diplômés en leur offrant une première expérience structurante et encadrée.

# 3. La formation pour relever les défis du secteur

## Région Hispanophone

**En Espagne et en Amérique Latine,** nous considérons la formation comme le carburant de notre programme « **Power In** ». Notre ambition est double : forger les leaders de demain et garantir l'excellence opérationnelle d'aujourd'hui.

Nous formons et responsabilisons nos futurs leaders dans le cadre de ce programme qui, parmi de nombreux autres objectifs, vise à former les meilleurs professionnels afin qu'ils soient prêts à faire face aux complexités du monde des affaires moderne, tant dans leur poste actuel que dans leurs fonctions futures.



En encourageant l'excellence en matière de leadership, nous contribuons non seulement à l'épanouissement professionnel de chacun, mais aussi à la croissance et aux succès globaux de notre organisation. Nous proposons des parcours de formation spécifiques adaptés aux différents rôles au sein de notre organisation, fournissant tous les outils nécessaires pour accomplir le travail de manière excellente. Ces parcours sont soigneusement conçus pour les différents rôles que nous remplissons dans l'entreprise, garantissant que nos professionnels acquièrent les connaissances essentielles pour accomplir leurs tâches et offrir le meilleur service à nos clients.

Nous nous engageons à améliorer les attitudes et les compétences de nos professionnels en leur permettant d'acquérir les connaissances qui leur permettront d'évoluer professionnellement et d'accéder à des promotions. Le plan de formation de l'entreprise préparera nos employés à relever avec succès les défis qui se présenteront à eux.

Nous surveillons également rigoureusement ce plan de formation, mesurons son efficacité et sa qualité, et faisons l'objet d'un audit par un organisme externe sur la base des critères suivants :

- Analyse des résultats de l'année précédente.
- Feedback de nos partenaires.
- Objectif par action.
- Évaluation de la réalisation de l'objectif.
- Évaluation des étudiants (satisfaction).
- Performance de l'assistant.
- Retour sur investissement dans la formation (basé sur le transfert vers le poste).
- Efficacité de la formation.



Creemos en ti y en tu talento. Desde **Intelcia Spanish Region** queremos animarte a dar un paso más en tu desarrollo con "Power In". Power in comienza con la formación y el desarrollo de tus habilidades para que puedas prepararte para asumir nuevos desafíos con éxito impulsando tu talento.

Por esta razón, te animamos a participar en el **Plan de formación** de la compañía, te preparará para enfrentar los retos con éxito.

**Consulta el documento adjunto.**



**¡Inscríbete!**

**No pierdas tu oportunidad**



**intelcia**

## Région Francophone

**910 000h**  
de formation  
dispensées  
au total

**8 974**  
collaborateurs  
formés

**54%**  
des collaborateurs  
ont suivi au moins  
une formation

**101h**  
de formation  
en moyenne  
par salarié

**Dans la Région Francophone**, la formation dépasse largement le cadre d'une simple obligation pour s'affirmer comme un levier stratégique garantissant l'excellence opérationnelle et l'employabilité durable. Ce dispositif repose sur une double structure pédagogique unique, composée de deux académies internes complémentaires. **Intelcia Academy** se consacre spécifiquement à la montée en gamme des conseillers clients, tandis qu'**Intelcia University** accompagne les managers et les fonctions support dans leur développement professionnel. Chacune de ces entités déploie sa propre ingénierie pédagogique afin de répondre avec précision aux réalités du terrain, le tout étant piloté via l'outil My Training pour assurer un suivi rigoureux de l'historique et des indicateurs de chaque collaborateur.



La structuration des parcours est pensée pour sécuriser la prise de poste tout en accélérant l'autonomie des équipes. Pour les conseillers, les plans de formation sont élaborés en collaboration étroite avec les clients et s'articulent autour d'un parcours d'intégration entièrement digitalisé. Ce processus moderne garantit une immersion rapide et structurée, complétée par des phases de formation initiale et continue. Cette approche est renforcée par le dispositif **On-the-Job Training (OJT)**, qui permet aux nouveaux collaborateurs d'être accompagnés directement sur le terrain, facilitant ainsi leur appropriation des processus et leur intégration sociale au sein des équipes.

Afin d'optimiser la qualité de service, des environnements spécifiques appelés **Test'IN Lab** sont déployés sur certains projets. Ces laboratoires reproduisent fidèlement l'environnement des clients, permettant aux collaborateurs de parfaire leur expertise dans des conditions réelles avant d'intervenir en production. Par cette convergence d'outils digitaux, d'accompagnement humain et de simulation immersive, nous transformons la formation en une expérience apprenante continue, au bénéfice direct de l'expérience collaborateur et de la satisfaction client.



Les plans de formation sont co-construits sur la base des besoins exprimés par les équipes et des priorités stratégiques de l'entreprise.

Intelcia a investi dans la plateforme **360 Learning** pour favoriser l'apprentissage collaboratif (social learning) et offrir aux managers des outils de pilotage renforcés.

Pour les fonctions support et managériales, un catalogue spécifique et des parcours obligatoires accompagnent chaque prise de poste.

### Chiffres Clés Région Francophone 2025 :

- **910 000 heures** de formation dispensées au total.
- **8974 collaborateurs** formés.
- **54%** des collaborateurs ont suivi au moins une formation.
- Moyenne de **101 heures** de formation par salarié.

Enfin, Intelcia a mis en place un dispositif de soutien financier aux formations diplômantes de ses collaborateurs, visant à renforcer la performance individuelle, à anticiper les besoins futurs en compétences et à améliorer durablement l'employabilité. Les collaborateurs, répondant à des critères d'ancienneté et de performance prédéfinis par l'entreprise, se voient attribuer **un financement partiel** pour suivre une formation externe donnant droit à une certification ou un diplôme.

### **Le Socle RSE : Des formations incontournables**

L'engagement d'Intelcia en faveur d'une croissance responsable s'incarne dès l'intégration des nouveaux collaborateurs. Chaque recrue suit un parcours obligatoire en e-learning conçu pour ancrer les valeurs fondamentales du Groupe au cœur des pratiques quotidiennes. Ce socle de compétences éthiques et sociétales repose sur trois piliers majeurs :

- **La formation à l'Éthique**, pour garantir l'intégrité de nos pratiques.
- **La formation pour la lutte contre les discriminations et le harcèlement**, pour assurer un environnement de travail sain et respectueux.
- **La formation au Développement Durable et la RSE**, pour sensibiliser aux enjeux environnementaux et sociaux de demain.

Le déploiement de ces modules a atteint des niveaux de complétion significatifs à la fin de l'exercice 2025, témoignant de l'adhésion forte des équipes à cette culture partagée. A fin 2025 :

**54%** des collaborateurs ont validé la formation Éthique.

**67%** ont complété le module Anti-discrimination et Anti-harcèlement.

**27%** ont été certifiés sur la sensibilisation au Développement Durable & RSE.



## Intelcia IT Solutions

Au sein d'**Intelcia IT Solutions**, le développement des compétences s'affirme comme le moteur essentiel de la croissance et de la pérennité technologique du Groupe. L'année 2025 a été marquée par une accélération de l'effort de formation, structurée autour de deux leviers stratégiques complémentaires : l'accompagnement de nos hauts potentiels vers l'excellence managériale et le développement comportemental de nos jeunes talents.

Cette ambition de porter nos leaders de demain vers les plus hauts standards de gestion s'est concrétisée à travers la déclinaison du programme groupe **High Potentials (HiPo)** au sein de la filiale.

Ce cursus de haut niveau offre une expérience d'apprentissage unique, alliant des modules stratégiques pointus à un accompagnement par coaching individuel. En favorisant les échanges privilégiés avec les dirigeants du Groupe, ce programme dote nos talents des clés du leadership nécessaires pour accompagner et soutenir la dynamique de croissance d'ITS.

Pour l'édition 2025, ce sont **7 collaborateurs d'Intelcia IT Solutions** qui ont été distingués pour leur engagement exceptionnel et leur capacité à incarner la vision future de l'entreprise. Cette reconnaissance majeure leur a ouvert les portes d'un parcours d'élite, co-construit en partenariat avec l'UM6P - Africa Business School.

Par cet investissement dans l'excellence, Intelcia IT Solutions s'assure une gouvernance agile et visionnaire, capable de relever les défis technologiques majeurs de demain.



**Autre initiative clé en matière de montée en compétences initiée par Intelcia IT Solutions : le partenariat Arab Excellence.** Ce dispositif est spécifiquement dédié à l'accompagnement des stagiaires en Projets de Fin d'Études (PFE), une population stratégique puisque ces jeunes talents sont les talents de demain.

Le dispositif repose sur trois sessions intensives, animées par des coachs certifiés, qui permettent une immersion profonde dans les dynamiques professionnelles. Le programme alterne entre introspection et acquisition d'outils pratiques : il débute par une évaluation des forces et des axes de progrès, permettant à chaque stagiaire de définir une vision personnelle et professionnelle cohérente, avant de se concentrer sur le développement de compétences clés telles que la proactivité, l'aisance communicationnelle et la gestion rigoureuse du temps.



Pour la plupart internalisés à l'issue de leur stage, notre objectif est de leur offrir une formation sur-mesure axée sur les soft skills, garantissant une transition fluide vers le monde de l'entreprise et une possible intégration parmi nous. Intelcia IT Solutions ne se contente pas de recruter des experts techniques, mais des professionnels agiles, prêts à relever les défis de demain.

## Région Anglophone

**Dans les pays de la région anglophone**, l'accent est mis sur le renforcement des compétences et l'employabilité durable.

## République Dominicaine

**En République Dominicaine**, Intelcia a investi massivement dans le renforcement des compétences linguistiques et comportementales de ses collaborateurs. Les programmes **English UP** et **Oral & Written English**, déployés tout au long de l'année 2025, ont permis à plus d'une cinquantaine de bénéficiaires de consolider leur maîtrise de l'anglais, ouvrant ainsi la voie à de meilleures opportunités de carrière à long terme.

Au-delà des compétences techniques, le Groupe a mis l'accent sur le bien-être et la résilience individuelle à travers des ateliers dédiés à l'**intelligence émotionnelle** et à la **santé émotionnelle en entreprise**. En complétant ce dispositif par des formations en gestion financière, Intelcia adopte une approche de formation holistique qui vise non seulement la performance professionnelle, mais aussi l'épanouissement personnel et la stabilité de ses équipes.

## Egypte

L'année 2025 a marqué une étape charnière **pour Intelcia en Égypte**, caractérisée par une accélération sans précédent de l'effort de formation. Cette dynamique a permis de répondre à un double défi : accompagner l'intégration massive de nouveaux agents tout en structurant durablement nos filières d'apprentissage internes pour soutenir une croissance pérenne.

La formation s'est imposée comme le moteur direct de notre excellence opérationnelle à grande échelle. **Avec 233 sessions de formation** dispensées au cours de l'exercice, le Groupe a démontré sa capacité à transformer un volume d'activité important en réussite concrète. Cet effort massif a permis à environ **2 900 agents** de franchir avec succès l'étape de la formation initiale pour être pleinement opérationnels en production. Ce passage en « **Go Live** » sécurisé garantit à nos clients une qualité de service constante, malgré la rapidité de la montée en charge.

Parallèlement, Intelcia investit en amont du recrutement pour renforcer l'employabilité de la jeunesse locale via l'Intelcia Language Academy.

Ce dispositif innovant propose des formations gratuites axées sur la communication, la sensibilisation au monde des affaires et la pratique de la conversation anglaise. En aidant les jeunes talents à se mettre à niveau pour intégrer le programme de formation standard, l'Academy agit comme un véritable ascenseur social et un levier stratégique de sourcing.

Enfin, la structuration de la filière **Learning & Development (L&D)** a franchi un nouveau cap en novembre 2025. Pour assurer l'homogénéité et la qualité pédagogique de nos futurs parcours, l'équipe L&D a certifié 15 formateurs internes via le cursus « Train the Trainer ». Cette démarche de professionnalisation s'accompagne d'un volet dédié à la relève managériale : un programme de certification en leadership est actuellement suivi par 35 Chefs d'Équipe Juniors. En préparant ainsi la prochaine génération de managers, Intelcia Égypte sécurise ses capacités d'encadrement et réaffirme sa volonté de promouvoir l'excellence à tous les niveaux de l'organisation.

## Royaume-Uni

**Quant au Royaume-Uni**, Intelcia a érigé l'apprentissage permanent en norme opérationnelle, plaçant l'**upskilling** -ou la montée en compétences- au cœur de sa stratégie de rétention et de performance. Cette approche holistique de la compétence ne se limite pas à la maîtrise technique ; elle embrasse l'intégralité du profil professionnel des collaborateurs pour répondre aux exigences d'un environnement de travail en constante mutation.

L'année 2025 a ainsi été marquée par le déploiement d'initiatives structurantes couvrant trois dimensions critiques :

- **Leadership et Capital Humain** : Un investissement majeur a été consenti pour renforcer les aptitudes managériales et le leadership de nos cadres. Cet axe est indissociable d'une forte culture du soin, illustrée par des programmes de sensibilisation au bien-être et à la santé mentale, essentiels pour garantir un engagement durable.
- **Excellence Opérationnelle et Transformation** : Pour maintenir nos standards de qualité de service, des parcours dédiés à l'expérience client ont été couplés à des modules de transformation numérique. Ces formations garantissent une parfaite maîtrise des nouveaux outils informatiques et une agilité accrue face aux évolutions technologiques.
- **Socle de Conformité et de Sécurité** : Un niveau de vigilance maximal est maintenu grâce à des cursus stricts sur l'éthique, la sécurité des données et la conformité. Ces formations, complétées par les volets santé et sécurité au travail, assurent la protection de nos collaborateurs et la fiabilité de nos opérations pour nos clients.

Par cette approche à 360 degrés, la formation devient un levier de résilience, assurant que chaque collaborateur dispose des outils nécessaires pour exceller et évoluer sereinement au sein du Groupe.

L'analyse de nos indicateurs souligne l'intensité de notre engagement : en moyenne, chaque employé a bénéficié de trois jours de formation complets sur l'année. Cet investissement a généré un double impact positif au sein de la filiale. D'une part, il a permis un renforcement mesurable des performances opérationnelles grâce à une meilleure maîtrise des outils et des processus. D'autre part, il a contribué à la consolidation de l'engagement collaborateur, en valorisant le parcours de chacun et en renforçant le sentiment d'appartenance au Groupe.



# 4. Diversité et équité au sein de nos équipes

La diversité n'est pas une simple valeur d'affichage ; elle constitue l'ADN même du Groupe. Nous nous engageons quotidiennement à bâtir un environnement de travail inclusif où chaque talent peut s'épanouir pleinement, sans distinction de genre, d'origine ou de situation de handicap. Cette vision s'incarne dans une politique RH structurante, visant à garantir l'équité à chaque étape du parcours professionnel.

## Région Francophone

En Région Francophone, pour transformer nos engagements en réalité opérationnelle, nous avons déployé des mécanismes rigoureux de régulation et de sensibilisation. La lutte contre les discriminations commence dès le recrutement, grâce à la formation de nos équipes aux biais cognitifs. Une fois intégrés, tous nos collaborateurs suivent un parcours d'onboarding incluant des modules e-learning obligatoires sur la non-discrimination et la prévention du harcèlement.

Cette culture de la méritocratie est renforcée par l'utilisation d'Assessment Centers, qui permettent d'objectiver les promotions internes en se fondant exclusivement sur les compétences. Sur le plan de l'équité salariale, le Groupe maintient une vigilance stricte pour garantir l'égalité de rémunération et neutraliser l'impact des congés familiaux sur les trajectoires financières.

L'année 2025 a été marquée par des initiatives fortes, notamment autour de la Journée Internationale des Droits des Femmes, illustrant la richesse de notre présence géographique :

## Tunisie

**En Tunisie,** Le partage d'expérience a été à l'honneur lors d'ateliers sur les parcours féminins atypiques. Le témoignage d'une collaboratrice évoluant dans l'univers du rap a permis d'aborder de manière inspirante les thématiques du dépassement des stéréotypes et de la réussite au féminin.

## Madagascar

À Madagascar, l'accent a été mis sur l'intersectionnalité à travers des témoignages de femmes en situation de handicap et la projection du film « **Debout !** ». Une intervention de la police des mœurs a également permis de sensibiliser les équipes aux violences basées sur le genre, renforçant le rôle protecteur de l'entreprise.

## France

En France, La sensibilisation a pris une forme pédagogique avec le déploiement d'une frise chronologique interactive sur l'évolution des droits des femmes. Parallèlement, **les Intelcia Women's Awards** ont mis en lumière des collaboratrices d'exception, récompensant leur leadership et leur contribution à la performance collective.

Cette mobilisation ponctuelle s'inscrit dans une démarche de prévention continue. Depuis 2023, un module e-learning spécifique permet à l'ensemble des équipes d'identifier et de signaler les risques psychosociaux et discriminatoires. En conjuguant vigilance quotidienne et événements fédérateurs, Intelcia garantit un cadre de travail respectueux, sain et harmonieux pour l'ensemble de ses communautés.

### Insertion professionnelle des personnes en situation de handicap

Intelcia développe également des partenariats locaux pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

## Maroc

Au Maroc, la collaboration active avec l'**Association Marocaine des Handicapés (AMH)** a permis une augmentation de **16 %** du nombre de collaborateurs en situation de handicap en 2025.

## France

En France, la signature d'un accord relatif à l'égalité professionnelle et d'un accord Handicap traduit une volonté forte de structurer durablement les actions en faveur de la diversité et de l'inclusion. L'accord Handicap fixe notamment un objectif de **6 %** de collaborateurs en situation de handicap. En France, 10,1 % des effectifs sont en situation de handicap pour 2,4% à l'échelle des pays de la région.

L'entreprise travaille également en étroite collaboration avec les services de médecine du travail dans l'ensemble des pays de la région francophone afin d'identifier, reconnaître et accompagner les situations individuelles.

Le suivi rigoureux de nos indicateurs nous permet de mesurer nos progrès et d'orienter nos actions futures.

Le suivi rigoureux de nos indicateurs nous permet de mesurer nos progrès et d'orienter nos actions futures.

- **57 % de femmes et 43 % d'hommes** dans les effectifs ;
- **54 % de femmes** dans les recrutements ;
- **50 % des promotions** attribuées à des femmes ;
- Index Égalité Femmes-Hommes en France : **94/100** ;
- **19 % des effectifs ont moins de 25 ans** ;
- **5 % des effectifs ont plus de 50 ans** ;
- En France, **10,1 % des effectifs sont en situation de handicap** pour 2,4% à l'échelle des pays de la région

Des initiatives de sensibilisation sont régulièrement organisées afin de faire évoluer les représentations, lutter contre les stéréotypes et promouvoir une culture inclusive au sein des équipes.

À titre d'exemple, sur les sites français, les collaborateurs ont été invités à porter des chaussettes dépareillées dans le cadre d'une action symbolique valorisant la diversité et rappelant que la différence constitue une richesse collective. Cette mobilisation a été complétée par une intervention des référents handicap, qui ont partagé une présentation pédagogique visant à mieux faire connaître la trisomie 21 et les réalités vécues par les personnes concernées.

Dans le prolongement de cette démarche, des QR codes ont été déployés sur les sites afin de permettre aux collaborateurs de découvrir les serious games « **Handipoursuite** » et « **Mission Prévention** », développés par **l'AGEFIPH** en partenariat avec les référents handicap, à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées. Ces outils ludiques et interactifs ont contribué à déconstruire les idées reçues et à renforcer la sensibilisation aux enjeux de l'inclusion.

Au Maroc, la sensibilisation a pris la forme d'une rencontre organisée au sein d'Intown, le siège social Casablancais. La présentation du film-documentaire « Dima les femmes », avec la présence de sa réalisatrice, a mis à l'honneur la promotion de la diversité et de l'inclusion des femmes dans le sport, notamment le football féminin, tout autant que les arts, avec le cinéma dans sa forme documentaire. L'événement avait pour objectifs de sensibiliser à la place des femmes dans des milieux qui peuvent sembler inattendus ou inatteignables, et de lever les barrières psychologiques dissuadant les talents de se lancer librement dans l'aventure de leurs rêves.



# TALK

CHALLENGING OUR PERSPECTIVES

INVITATION À LA PROJECTION DU FILM  
**"DIMA LES FEMMES"**

 Jeudi 27 Nov. 2025  De 15h00 à 17h00  Amphi Intown

- Le film a été inscrit à plusieurs festivals internationaux pour promouvoir le football féminin
- Mise en avant du football féminin marocain



En présence de la réalisatrice  
**Hind CHAOUAT**

[Cliquez ici pour vous inscrire](#)

## Espagne

Chez Intelcia **en Espagne**, nous nous engageons en faveur de la diversité et de l'inclusion pour tous. C'est pourquoi nous collaborons activement avec des organisations œuvrant pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées, dont le projet Discatel qui œuvre depuis plus de 15 ans pour la formation et l'inclusion des personnes handicapées, permettant ainsi à plus de 1 100 personnes de bénéficier de cette formation.

Pendant tout ce temps, nous avons participé activement à cette initiative, car nous savons que faciliter l'accès à l'emploi des personnes handicapées est essentiel pour leur épanouissement personnel et professionnel. Intelcia, en tant qu'entreprise collaboratrice, dispose du label Discatel.

Intelcia, en tant qu'entreprise collaboratrice, dispose du label Discatel. Plus qu'une simple conformité réglementaire, ce label récompense la mise en œuvre de dispositifs concrets d'accompagnement et d'adaptation des postes, plaçant la diversité au cœur de la performance globale d'Intelcia.



Cette année marque aussi le **premier anniversaire de notre Plan pour l'Égalité**, une étape décisive vers la coresponsabilité et l'équilibre vie pro / vie perso. Ce Plan a permis l'élaboration de deux dispositifs fondamentaux pour la sécurité de nos collaborateurs :

- Protocole contre le harcèlement sexuel fondé sur le sexe et l'identité de genre.
- Protocole spécifique pour la prise en charge et le soutien des victimes de violence sexiste.

Nous avons aussi déployé une politique de flexibilité ambitieuse pour nous adapter aux réalités familiales :

#### Recrutement Personnalisé

Prise en compte des préférences horaires des candidats dès l'embauche.

#### Télétravail Mixte

Un modèle hybride plébiscité par 90 % de nos professionnels, salué pour sa capacité à faciliter la conciliation familiale tout en préservant l'esprit d'équipe grâce à une digitalisation massive des processus.

#### Soutien à la Parentalité

Congé maternité supérieur au minimum légal et congés spécifiques pour les procédures d'adoption internationale.

#### Souplesse Quotidienne

Possibilité de modifier les horaires, les jours de congé ou les vacances ; extension des horaires du service médical pour les cas d'accompagnement ; facilitation des changements de site géographique pour raisons familiales.

#### Formation

Crédit d'heures alloué pour suivre des cours, effectuer des stages ou passer des examens.

Enfn, nous rythmons l'année par des actions de sensibilisation alignées sur nos valeurs :

8 Mars  
**Journée  
Internationale des  
Droits des  
Femmes**

Nous célébrons cette journée pour réaffirmer notre engagement en faveur de l'autonomisation des femmes. Notre organisation s'engage à garantir une égalité des chances absolue, sans distinction de sexe ou d'âge.

25 Novembre -  
**Lutte contre les  
violences de  
genre**

À l'occasion de la Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes, nous nous joignons à la mobilisation mondiale. À travers notre Plan pour l'Égalité, nous mettons concrètement en œuvre les droits du travail et de la sécurité sociale pour accompagner et protéger les victimes de violences sexistes.

## Portugal

**Au Portugal**, nous avons noué un partenariat avec PWN Lisbon qui œuvre en faveur de la diversité et l'égalité des chances dans l'entreprise, et qui comprend des partenariats collaboratifs avec des partenaires commerciaux, des entreprises privées, des institutions publiques et d'autres organisations pertinentes. Intelcia Portugal a pu participer et bénéficier des programmes de PWN Lisbon (Neuroliderance, Mentorat et Jeunesse), ainsi que de ses actions de promotion de modèles, de formation et de réseautage.

Nous avons organisé plusieurs ateliers et avons eu l'honneur d'accueillir le dernier atelier PWN Lisbonne de l'année, clôturant ainsi l'année 2025 en beauté. La session, animée par Maria Duarte Bello, a débuté par une prémisse forte : « Ce n'est pas un atelier pour apprendre. C'est un atelier pour s'éveiller. »

Au cours d'une session intense de 90 minutes, les participants ont été invités à réfléchir au concept de « devenir pertinent ». La discussion a porté sur la déconstruction des croyances limitantes, la remise en question du statu quo et l'alignement des attitudes afin de générer un impact tangible sur l'image de marque personnelle et professionnelle. Les principaux enseignements à retenir sont les suivants:

**Validation externe :**  
comprendre sa nécessité et son influence sur le comportement.

**Estime de soi :**  
reconnaître sa valeur et la traduire en actions visibles.

**Positionnement stratégique:**  
atteindre la pertinence en alignant les intentions et les attitudes.

Nous poursuivrons cette vision commune afin de promouvoir le changement et d'avoir un impact positif sur nos équipes, nos communautés et nos organisations.

### République Dominicaine

**Dans la région anglophone**, l'année 2025 a été marquée par le renforcement des dispositifs garantissant un environnement de travail respectueux et inclusif en **République Dominicaine**. Intelcia a notamment déployé **une campagne de sensibilisation contre le harcèlement au travail**, réaffirmant son engagement pour la protection des droits des collaborateurs et le maintien d'un climat de sécurité psychologique.

Cette culture de proximité s'est concrétisée par l'initiative « **Open Policy Door** », qui garantit l'accessibilité des ressources humaines et assure un traitement équitable et un soutien personnalisé à chaque talent.

L'équité et l'égalité des chances se sont également manifestées à travers des politiques de recrutement et de développement inclusives. En ouvrant des opportunités aux jeunes et aux populations peu qualifiées, et en garantissant une transparence totale via les campagnes **GrowIN**, le Groupe transforme la diversité en levier de performance.

Aussi, l'accès universel aux programmes de montée en compétences linguistiques, tels qu'**English UP**, témoigne de la volonté d'offrir à chacun, indépendamment de son point de départ, les outils nécessaires pour bâtir une carrière d'excellence au sein du Groupe.

intelcia

### PASOS A SEGUIR EN CASO DE ACOSO LABORAL

Si experimentas algún comportamiento que afecte tu bienestar en el trabajo, informa a Recursos Humanos.

+ ACÉRCATE A RECURSOS HUMANOS.

+ RECURSOS HUMANOS INVESTIGARÁ EL CASO.

+ SE TOMARÁN LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES.

SECCIÓN  
INFORMATIVA



### Royaume-Uni

**Chez Intelcia au Royaume Uni**, nous défendons des standards élevés, rigoureusement alignés sur les normes internationales, afin de garantir que chaque collaborateur, partout dans le monde, soit traité avec la plus grande dignité. Cette exigence d'éthique irréprochable se traduit par un cadre protecteur et des mécanismes de vigilance actifs à tous les niveaux de notre organisation.

Notre approche repose sur des piliers fondamentaux qui sécurisent notre écosystème :

- **Un cadre de travail protecteur** : L'application stricte de nos politiques anti-discrimination et anti-harcèlement garantit à chacun des conditions de travail sûres et respectueuses, favorisant un climat de confiance mutuelle.
- **La libération de la parole** : Nous avons mis en place des procédures de signalement claires, accessibles et strictement confidentielles. Ce dispositif permet à chaque collaborateur d'exprimer ses préoccupations ou de signaler des manquements à l'éthique en toute sécurité, avec l'assurance d'une écoute impartiale et sans crainte de représailles.
- **La culture de la conduite éthique** : La sensibilisation est continue. Chaque collaborateur bénéficie, dès son intégration, d'une formation dédiée aux principes éthiques du Groupe pour s'approprier les bons réflexes au quotidien.
- **Une responsabilité étendue à notre chaîne de valeur** : Notre vigilance ne s'arrête pas aux frontières de nos sites. Nous contrôlons rigoureusement le respect des principes relatifs aux Droits de l'Homme chez nos fournisseurs et partenaires, assurant ainsi une chaîne de valeur intègre et responsable.

Pour Intelcia, la diversité n'est pas une simple métrique, mais le véritable moteur de notre performance. Nous œuvrons activement pour que nos équipes soient le reflet fidèle de la société dans laquelle nous opérons, transformant la pluralité des profils en un levier d'innovation et de compréhension de nos clients. Cette ambition se traduit par un recrutement résolument inclusif, soutenu par des sessions de sensibilisation aux préjugés inconscients (unconscious bias) destinées à nos managers. Ces programmes visent à neutraliser les réflexes subjectifs pour garantir une équité absolue dès le premier contact avec l'entreprise.

Nous renforçons notamment l'équilibre femmes-hommes à tous les échelons, des équipes opérationnelles jusqu'aux instances de direction. Parallèlement, nous déployons des dispositifs de soutien spécifiques pour favoriser l'intégration et le maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap. **Ainsi, 46 % de femmes pour 54 % d'hommes constituent nos effectifs. Notre inclusion s'étend aux personnes présentant un handicap, qui composent 1,6% de nos effectifs.**

### L'équité comme processus de gouvernance RH

Afin que l'égalité des chances dépasse le stade de l'intention pour devenir une réalité quotidienne, Intelcia a standardisé ses mécanismes de gestion des ressources humaines. Cette approche repose sur la transparence et le mérite, garantissant que chaque parcours soit évalué selon des critères objectifs. Les pratiques de recrutement, tout comme les processus de promotion, sont régies par des référentiels de compétences standardisés qui excluent tout arbitraire.

Cette rigueur s'applique également à notre politique d'équité financière, où la rémunération est strictement fondée sur les responsabilités exercées et les compétences démontrées. Enfin, pour consolider ce pacte de confiance, nous avons renforcé la sécurité psychologique au sein de nos sites. En optimisant les mécanismes internes de règlement des griefs et en offrant une garantie absolue d'absence de représailles, nous favorisons un environnement de travail juste, respectueux et hautement performant

## Égypte

Consciente qu'une main-d'œuvre plurielle renforce l'innovation et stimule la croissance, **Intelcia Égypte** concentre ses efforts sur deux piliers essentiels : l'égalité des sexes et l'inclusion des personnes en situation de handicap. En défendant les principes d'équité et d'égalité des chances, l'entreprise garantit à chaque collaborateur un accès juste à l'emploi, à la formation et à l'évolution de carrière, indépendamment de son milieu social, de sa religion ou de ses convictions. Cet engagement, ancré dans nos politiques internes, fait écho aux objectifs sociétaux nationaux et aux meilleures pratiques mondiales.



Aussi, pour favoriser la diversité dès le recrutement, Intelcia a intensifié sa présence auprès de la jeunesse diplômée et des acteurs locaux en 2025. Cette dynamique s'est illustrée par une participation active aux rendez-vous majeurs de l'emploi dans le pays :

- **Rayonnement universitaire** : Le Groupe est allé à la rencontre des futurs leaders lors de l'**Egypt Career Summit** à l'Université Britannique d'Égypte en février, puis lors de l'**Open Day de l'Université Internationale Misr** en mai, favorisant ainsi des échanges directs sur les métiers de demain.
- **Ancrage régional** : En octobre, la participation au forum **Waha Connect** à Alexandrie a permis de dynamiser l'emploi technologique dans la région et de réaffirmer la proximité du Groupe avec les talents locaux.
- **Expertise de sourcing** : Cette stratégie est complétée par une collaboration étroite avec des agences de recrutement spécialisées, assurant un accès constant à un vivier de candidats hautement qualifiés et représentatifs de la diversité de la société égyptienne.



Par cette approche globale, Intelcia Égypte transforme la diversité en un avantage compétitif durable, créant de la valeur tant pour ses collaborateurs que pour l'ensemble de son écosystème.

## Intelcia IT Solutions

Enfin, dans un secteur technologique souvent marqué par une forte uniformité, **Intelcia IT Solutions** fait le pari de la différence. Notre conviction est profonde : la mixité de genre est non seulement un impératif de diversité, c'est un levier de performance et d'innovation. Cet engagement pour la parité et l'ouverture se traduit par des indicateurs nettement supérieurs aux standards du marché et par des initiatives de rayonnement international. Ainsi, la parité dépasse largement les moyennes de l'industrie : alors que le secteur IT plafonne traditionnellement autour de 25 % de présence féminine, nos effectifs comptent aujourd'hui **40 % de femmes**, témoignant de notre capacité à attirer et à fidéliser les talents féminins dans les métiers de l'ingénierie et du conseil.

Aussi, pour attirer des profils variés, des jeunes diplômés aux experts confirmés, Intelcia IT Solutions multiplie les canaux de communication transparents et pédagogiques. Le lancement de notre page sur **Welcome to the Jungle France** marque une étape clé dans cette stratégie d'attractivité. En plongeant les candidats dans les coulisses de l'entreprise à travers des contenus immersifs et vidéo, nous valorisons une aventure humaine où le collectif et la passion pour l'innovation font la différence.

**INTELCIA  
IT SOLUTIONS**

**Welcome  
to the Jungle**

Ce rôle de moteur en faveur de la mixité s'est notamment illustré lors du **GITEX AFRICA 2025** à Marrakech. Intelcia IT Solutions y a pris le leadership sur la question de l'entrepreneuriat féminin en organisant une table ronde, « **Elles font bouger la Tech** », dédiée aux femmes qui façonnent l'IT de demain. En collaboration avec Numeum et la CCI Paris Ile-de-France, cet événement a réuni 17 femmes entrepreneures de la délégation française pour échanger sur les opportunités de l'écosystème numérique africain. Soutenue par des personnalités engagées telles que **Dominique Restino**, **Dr HC Marie Christine OGHLY** et **Maÿlis Staub**, cette initiative a permis de donner une voix forte aux talents féminins et de renforcer les ponts entre les deux rives de la Méditerranée.



Enfin, notre démarche inclut un volet essentiel de transmission avec la série « **Let's Talk IT Jobs** ». Ce programme vise à démystifier les carrières technologiques pour les rendre accessibles au plus grand nombre. À travers le partage d'expérience d'experts, comme **Babacar Thiaba Fall** sur le développement Java, nous offrons une vision concrète des défis techniques et des parcours possibles, encourageant ainsi une nouvelle génération de "game changers" à rejoindre l'aventure ITS.



# 5. Le dialogue à tous les niveaux

## Niveau Corporate

**Au niveau corporate**, le dialogue se distingue principalement par les **Corporate Townhalls**, événements de communication multisites, dirigés par le Comité de Direction de l'Entreprise où participent plus de 250 experts, OPS Manager, BUM et des membres du personnel de différents services. Des informations pertinentes sur l'entreprise sont partagées : vision stratégique, objectifs, étapes importantes... Il s'agit de sessions très participatives, au cours desquelles nos experts peuvent poser des questions.

**Le même principe est décliné à l'échelle de chaque région.** Ces réunions publiques bimestrielles animées par notre PDG via Zoom réunissent le comité directeur et **les collaborateurs des pays de la structure régionale** jusqu'au niveau Team Leader, et ce pour passer en revue les faits marquants, expliquer les changements, présenter les réalisations et les résultats de l'année, ainsi que définir les objectifs et les orientations pour l'année à venir.

Nous croyons que l'engagement naît de la compréhension : chaque collaborateur doit comprendre non seulement le **"comment"**, mais aussi le **"pourquoi"** de nos décisions. Ce mode de dialogue direct et interactif a ainsi pour autre vertu d'impliquer davantage les équipes. En effet, chaque session inclut une enquête en direct (live survey) pour tester la compréhension des sujets et une session de **Questions-Réponses** ouverte, où les experts présents dans la salle répondent immédiatement aux interrogations du terrain.

Les **townhalls** permettent une remontée d'informations précieuse (« feedback ascendant ») qui permet aux dirigeants d'identifier les opportunités d'amélioration.



## Espagne & Amérique Latine

### Townhall Région Espagnole

Le dialogue, c'est aussi sonder les collaborateurs et identifier ce qui les motive et ce qui améliorerait leur engagement. Dans une démarche continue d'écoute et d'amélioration, Intelcia interroge chaque année l'ensemble de ses collaborateurs à travers x « **Tell Us** », enquête interne confidentielle qui permet d'évaluer le niveau de bien-être et de satisfaction des équipes, ainsi que d'identifier leurs attentes sur plusieurs dimensions clés :

Les conditions de travail, y compris les modalités de télétravail

L'efficacité des services support internes

Le management et la gestion des projets

Les responsabilités confiées et la politique de rémunération

Les leviers de motivation et l'expérience collaborateur

L'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle

La responsabilité sociétale et l'éthique de l'entreprise

Tous les pays et filiales du groupe Intelcia participent à ce rendez-vous annuel clé où la parole leur est donnée : depuis plus de deux ans déjà, le taux de participation est record, avec **90,1% de répondants**.





Lors de la dernière édition de l'enquête « Tell Us », **le taux de satisfaction global des collaborateurs s'élevait à 66 %**. **Au-delà des scores, les verbatims sont analysés avec l'appui de nos outils d'intelligence artificielle internes**, comme nous le faisons pour nos clients, permettant de dégager de précieuses informations.

En complément de cette enquête annuelle, des enquêtes ciblées sont régulièrement menées afin de mesurer la satisfaction des collaborateurs à l'égard des dispositifs, campagnes et événements internes.

Par ailleurs, dans chacun de nos pays, différents dispositifs d'écoute et de dialogue rythment l'année.

**En Espagne et en Amérique Latine**, nous ne considérons pas la communication comme une simple transmission d'information, mais comme une compétence managériale essentielle. Dans le cadre de notre stratégie, **la compétence en communication revêt une importance particulière** en tant qu'axe permettant d'améliorer le dialogue entre les équipes. À cette fin, **nous avons mis en place le projet « Communiquer, c'est diriger »**, qui vise à établir un modèle relationnel avec les professionnels, impliquant tous les chefs d'équipe en tant qu'ambassadeurs de la stratégie de proximité et de professionnalisation de la relation avec les professionnels du Groupe Intelcia.

Lors des réunions les plus importantes, celles dirigées par le directeur OPS, le directeur BUM et le directeur du site, nous avons mené une enquête à la fin de la session afin de connaître leur évaluation : Conversamos, Lucas larga et Business Review. Notre **objectif** est qu'au moins **40 % de nos professionnels participent à l'une de ces réunions chaque mois**. En 2025, le nombre moyen de participants par mois a été de **2 400 personnes, avec une note moyenne de 9,3**.

Autre initiative : **Intelcia de Cerca, espace, dirigé par notre Comité de Direction**, où nos professionnels peuvent partager leurs préoccupations et leurs suggestions avec un membre du comité de pilotage. Il s'agit d'un canal de communication très apprécié par nos équipes. Les professionnels, agents et responsables sont convoqués à ces séances et l'intervenant, qui est membre du Comité de Direction, fait une brève présentation des objectifs et des résultats de l'entreprise. À la fin de cette présentation et conformément à l'objectif principal de cette initiative, la participation des professionnels est sollicitée afin qu'ils puissent faire part de leurs doutes ou préoccupations. Ces propositions sont ensuite transmises à l'ensemble du comité de pilotage ou au service chargé de les concrétiser. Au cours de l'année dernière, **25 sessions Intelcia ont été organisées**, auxquelles ont participé **plus de 350 personnes**, avec une note moyenne de **8,9**.

Par ailleurs, afin de favoriser une communication fluide et directe et assurer l'alignement de tous sur les ambitions de l'entreprise, nous avons lancé les **Evoluciona Talks**. Ces sessions d'information, privilégiant un format convivial, permettent à l'équipe de direction de présenter les activités, les succès et la stratégie à long terme du pôle d'innovation. Pour garantir la participation de tous, les sessions se sont tenues en format hybride (présentiel et en ligne), touchant ainsi l'intégralité des collaborateurs d'Intelcia, quelle que soit leur localisation. Ces rencontres visent à briser les silos, à faciliter la transmission des messages stratégiques et à encourager une interaction authentique entre la direction et les équipes, consolidant ainsi une culture d'entreprise fondée sur l'ouverture.



Enfin, chez **Intelcia Région Espagne**, nous disposons d'**un comité d'entreprise dans chacune des huit provinces où nous sommes présents**, ainsi que de neuf sections syndicales. La communication avec les représentants des travailleurs est constante, tant par voie télématique qu'en personne, conformément aux procédures établies dans le statut des travailleurs et la convention collective. De cette manière, tous les lieux de travail en Espagne disposent d'une représentation syndicale, garantissant ainsi que 100 % de la main-d'œuvre est légalement représentée.

De même, du point de vue de la sécurité et de la santé au travail, chaque province dispose d'un comité de santé et de sécurité (CSS) qui se réunit tous les trimestres. Cette structure garantit une communication fluide et une prise de décision collective dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail.

### Région Anglophone

**Dans la région anglophone**, le dialogue prend diverses formes mais obéit aux mêmes principes : ouverture, transparence, respect, remontée de l'information.

### Royaume Uni

**Au Royaume Uni**, nous entretenons des relations apaisées et productives avec les instances représentatives. Des réunions périodiques sont organisées avec les représentants du personnel, garantissant que les sujets collectifs sont traités avec sérieux et régularité.

Pour renforcer la confiance, nous multiplions les points de contact entre les collaborateurs et le leadership, pour que la parole circule librement. Notre approche repose sur la conviction que la transparence est le fondement indissociable de l'engagement. Nous maintenons une communication ouverte et constante avec les équipes RH et la Direction, brisant les barrières hiérarchiques.

Des **enquêtes internes** sont déployées régulièrement pour recueillir les commentaires des employés, nous permettant de prendre le pouls de l'organisation et d'ajuster nos actions.

### République Dominicaine

**En République Dominicaine**, le dialogue a aussi pris la forme d'un banissement des barrières et d'un effort de clarification de tous les sujets liés au quotidien professionnel des collaborateurs.

À travers les sessions « **Coffee Breaks** », Intelcia a instauré des espaces d'échange direct entre les collaborateurs et le management, permettant à **180 participants** de partager librement leurs idées et propositions.

Cette culture de proximité est renforcée par la **Politique de la Porte Ouverte «Open Door Policy»**, qui garantit à chacun un accès permanent à l'écoute et au soutien des ressources humaines, favorisant ainsi un climat de confiance mutuelle et de soutien continu.

L'engagement pour la clarté s'est également traduit par un effort constant de pédagogie opérationnelle. Le Groupe a mobilisé plus de 200 collaborateurs autour de **campagnes de sensibilisation aux avantages sociaux** dès leur intégration, tout en simplifiant l'accès aux informations administratives essentielles. Que ce soit à travers les guides sur les processus de congés maladie ou les mises à jour régulières sur les services de transport, Intelcia assure une communication cohérente et structurée. En facilitant ainsi le quotidien de ses équipes, le Groupe garantit que chaque collaborateur dispose des outils nécessaires pour naviguer sereinement dans son environnement professionnel.



## Égypte

C'est le cas aussi **en Égypte**, où les efforts sont décuplés pour faire du dialogue un moteur de cohésion.

Organisée par le **Directeur National** sur nos sites du Caire et d'Alexandrie, la « **Pause-Café** » est un espace de rencontre privilégié entre les agents, les fonctions supports et la direction. En brisant les barrières hiérarchiques, nous créons un environnement où chaque voix compte, du Caire à Alexandrie.

Ce cadre détendu est conçu pour libérer la parole. C'est le moment idéal pour partager des idées novatrices, exprimer des préoccupations ou remonter des commentaires constructifs en toute confiance. Ces rencontres favorisent aussi le décloisonnement et renforcent les liens entre les différents départements.

Pour la direction, ces sessions sont essentielles pour pratiquer l'écoute active et prendre le pouls réel du terrain, loin des indicateurs chiffrés.

La transparence ainsi instaurée nourrit l'engagement de nos collaborateurs et leur satisfaction au quotidien, car ils se savent écoutés et acteurs de l'évolution d'Intelcia en Égypte.



**Le Portugal** se démarque cette année avec un **l'événement « ALL IN »**.

Ce thème mobilisateur choisi pour la convention annuelle en dit long sur la culture du dialogue et de partage locale. Ce moment de célébration a permis de clore l'année 2025 sur nos réussites et de lancer la dynamique pour 2026.

**La Symbolique :** « ALL IN » représente notre engagement total sur trois piliers :

- **All in avec l'OBJECTIF :** La quête de sens (Purpose).
- **All in avec les PERSONNES :** L'humain au centre.
- **All in avec la TECHNOLOGIE :** L'innovation comme moteur.

Avec une énergie renouvelée, nous avons tracé la voie pour continuer à croître et innover. **« Let's ALL IN move forwards an even more promising future! »**

Nous avons également instauré des rituels de management qui brisent les silos hiérarchiques pour garantir que chaque voix compte. Chaque mois, Carla Marques, notre PDG d'Intelcia Portugal, invite des employés occupant les fonctions les plus diverses à une conversation matinale dans le cadre des **“Morning Conversations”**, au cours de laquelle chacun a la possibilité de donner son avis, de parler de son expérience, des défis et des opportunités, et de discuter des aspects qui peuvent être améliorés au sein de l'organisation, dans une atmosphère de dialogue ouvert et de transparence.

Dans le cadre de ces initiatives, outre notre PDG, Ana Petrucci, notre directrice des ressources humaines, et un représentant du service Communication et marque sont toujours présents. L'objectif est de tirer de la réunion des conclusions qui doivent être portées à la connaissance d'autres services afin que les participants puissent faire évaluer les questions qu'ils soulèvent.

Et pour tenir encore plus compte des remontées des forces vives composant nos équipes, notre projet **« Intelcia Journey »** permet de suivre la satisfaction et les recommandations de nos collaborateurs depuis leur recrutement jusqu'à leur départ, en interrogeant les équipes sur leur perception de leur mode de travail, les défis quotidiens auxquels elles sont confrontées et les possibilités d'amélioration. Le projet affiche un taux de participation de 80 % à 90 % des employés interrogés, ce qui constitue un avantage pour améliorer les méthodes de travail, attirer et retenir les talents, et favoriser la croissance et le développement de carrière des employés au sein de l'organisation.

## Région Francophone

**En Région Francophone**, cette année a été celle du renforcement de nos instances de représentation pour co-construire l'avenir avec nos partenaires sociaux.

Nous respectons scrupuleusement les cadres légaux applicables en matière de dialogue social dans chacun de ses pays d'implantation et s'attache à maintenir un dialogue ouvert, constructif et continu avec les partenaires sociaux. Ce dialogue constitue un levier essentiel de stabilité sociale, de prévention des risques et d'amélioration continue des conditions de travail.

À l'exception de **l'Île Maurice**, l'ensemble des pays de la région francophone dispose de représentants du personnel actifs sur site.

### Tunisie

**En Tunisie**, les élections de la commission consultative d'entreprise se sont tenues en octobre 2025, renforçant ainsi la structuration du dialogue social local. Intelcia met à disposition des représentants du personnel les moyens nécessaires à l'exercice de leurs missions (locaux dédiés, outils de communication, supports d'affichage, adresses électroniques, etc.).

### France

**En France**, les accords relatifs à la mise en place du Comité Social et Économique (CSE) et au dialogue social prévoient des moyens renforcés par rapport aux obligations légales, notamment en matière de nombre de représentants et de crédits d'heures.

### Madagascar

**À Madagascar**, des réunions mensuelles avec les représentants sont organisées, alors même que la réglementation ne prévoit pas une telle fréquence. Un suivi régulier des décisions et des actions issues des réunions est assuré afin de garantir la mise en œuvre effective des engagements pris. Intelcia veille également à ce que les représentants du personnel exercent leurs missions dans des conditions favorables, propices à un dialogue social de qualité. Le Règlement Intérieur a été actualisé en 2025 afin de tenir compte des évolutions de la législation du travail.

## Cameroun

**Au Cameroun**, Intelcia a négocié une Convention Collective d'Entreprise, permettant notamment une amélioration des grilles salariales, des congés pour événements familiaux, des dispositifs d'indemnisation en cas de maladie, l'intégration du télétravail, ainsi que des mesures sociales spécifiques en faveur des femmes enceintes et des personnes en situation de handicap.

Intelcia développe également des **dispositifs favorisant** la proximité avec le management et la circulation de l'information :

- **Réunions de partage avec le management du Groupe** : Townhalls, Annual Management Meetings et Quarterly Management Meetings ;
- **Cafés Matins** : temps d'échanges directs entre les collaborateurs et les dirigeants locaux ;
- **Outils collaboratifs Intranet** : ChatRH, MySuggestions, Help'In ;
- **Intelcia Advocacy Program**, réseau d'ambassadeurs volontaires actifs notamment sur LinkedIn, bénéficiant de formations au digital (copywriting, création de contenus, outils graphiques) et de temps conviviaux.



**Chez Intelcia IT Solutions**, la culture Tech se vit par l'échange. Nous avons mis en place des rituels variés pour garantir que la vision stratégique soit partagée par tous, tout en préservant des espaces de discussion privilégiés.

La filiale a adopté les best practices du groupe en mettant en place les « **Les Cafés Matin** », sessions d'échanges informels réunissant un panel restreint de 10 collaborateurs et des membres de l'équipe de direction. Ces sessions ont pour but de briser les barrières hiérarchiques, recueillir le feedback direct et répondre aux questions sans filtre. Parce que la stratégie se nourrit du terrain, nous avons instauré ce format intimiste pour libérer la parole et faire jaillir les idées.

Pour maintenir une cohésion forte et une vision commune, nous rythmons l'année avec des temps forts collectifs :

### ITS Meetings (Trimestriels)

Des sessions plénières rassemblant l'ensemble des collaborateurs. C'est le moment clé pour partager les résultats, célébrer les faits marquants et clarifier les orientations stratégiques.

### ITS Manager Meetings

Des sessions d'échange dédiées spécifiquement à la ligne managériale, pour aligner les leaders et renforcer leur rôle de relais auprès des équipes.

L'année a également été marquée par une étape majeure concernant la maturité sociale de notre filiale présente en France, avec la création d'un **Comité Social et Économique (CSE) propre à Intelcia IT Solutions France**. Cette instance dédiée permet un dialogue social plus fin, adapté aux spécificités des métiers de l'IT et aux enjeux propres de l'entité.

# 6. Le bien-être pour dynamiser nos collaborateurs

Nous croyons fermement au pouvoir du bien-être dans l'environnement professionnel et nous nous engageons à créer un espace où chacun peut s'épanouir.

## Portugal

**Chez Intelcia Portugal**, une approche authentique a été soulignée cette année. En considérant le bonheur et le bien-être comme des engagements opérationnels quotidiens plutôt que comme des concepts abstraits, nous avons véhiculé cette philosophie lors de notre participation à la XIIe édition de la Human Magazine Conference. A l'occasion d'une table ronde consacrée au leadership et au soutien des employés, notre directrice des ressources humaines et de la marque et de l'engagement, Ana Pereira Petrucci, a exposé notre vision : **le véritable succès est atteint lorsque les employés ont la possibilité d'être eux-mêmes**. Elle a souligné que la synergie entre un leadership empathique et des pratiques RH solides est essentielle pour favoriser un environnement propice à l'épanouissement professionnel et à la réalisation de soi.

Par ailleurs, cette année, nous avons aussi uni nos forces pour organiser un événement axé sur la promotion de la santé, du bien-être et du bonheur pour tous, dans le cadre de la troisième édition des **WellBeing Games**. Inspirés des Jeux Olympiques et des Jeux sans frontières, les Wellbeing Games sont un événement unique en son genre axé sur l'amélioration du bien-être général des organisations.



Avec **plus de 2 200 participants et 58 entreprises**, Intelcia au Portugal était fièrement représentée par **100 athlètes talentueux** dans les disciplines suivantes : football, basket-ball, padel, course à pied, marche, Jeux sans frontières et tennis de table. Cette journée a été entièrement consacrée au renforcement des liens entre nos équipes, démontrant ainsi le véritable esprit de collaboration qui nous caractérise.

A l'occasion de la semaine du bien-être en juin, différentes activités et ateliers développés par les équipes elles-mêmes et certains partenaires externes ont été organisés, basés sur 5 piliers principaux : la santé physique, la santé environnementale, la santé émotionnelle, la santé nutritionnelle et la santé sociale. Nous avons également proposé un atelier en direct en streaming pour tous les employés, consacré au développement de la personnalité, qui a reçu de très bons commentaires, ainsi qu'un ebook Intelcia contenant des recettes saines.

Enfin, pour le 4e fois, l'initiative « **Let's March** » a vu les équipes d'Intelcia se réunir autour de marches traditionnelles, faisant preuve de créativité et d'esprit collectif. Cet événement a été l'occasion de célébrer de manière ludique et symbolique notre unité, notre culture et l'énergie de l'équipe. Les festivités comprenaient un spectacle captivant présenté par un groupe de danse traditionnelle et une série d'activités compétitives et divertissantes.



## Région Francophone

**En Région Francophone**, de nombreuses initiatives sont déployées afin de renforcer la convivialité, la qualité de vie au travail et le lien social sur les différents sites :

- **Vendredi'IN** : animations thématiques et célébrations des temps forts ;
- **Anniversaire du mois** : mise à l'honneur de collaborateurs tirés au sort ;
- **Semaine du bien-être** : organisation annuelle simultanée sur l'ensemble des sites (ateliers, webinaires, activités sportives, séances de yoga, massages, etc.) ;
- **Rubrique Feel'In Better** sur l'Intranet, proposant chaque semaine des contenus dédiés au bien-être et au développement personnel ;
- **Comités d'animation de site**, composés de collaborateurs volontaires, chargés de proposer et d'organiser des événements adaptés aux besoins locaux.

**Des infrastructures sportives** sont également accessibles sur certains sites, notamment à Abidjan et à Madagascar. À Madagascar toujours, des équipes internes de football et de basketball participent à des tournois interentreprises, et des créneaux gratuits sont mis à disposition dans des salles de football indoor. Au Maroc, des cours de sport hebdomadaires gratuits sont proposés dans plusieurs disciplines (yoga, total body workout, body combat, zumba).

**Outre le sport, nous avons décliné le bien-être dans sa dimension émotionnelle, psychologique et convivialité.**

À Madagascar, des formations au développement personnel destinées aux managers et aux équipes RH ont été organisées afin de renforcer le bien-être individuel et la performance collective. Au Cameroun, des ateliers du rire ont été mis en place, favorisant la cohésion et la qualité des relations. En France, lors de la semaine de la gentillesse et de la bienveillance (février 2025), des « box à messages » ont permis aux collaborateurs de partager des mots positifs entre collègues. En France également, le premier Kids Lunch a permis à des collaborateurs de déjeuner avec leurs enfants sur site, initiative reconduite régulièrement. Une journée Famil'IN a également été organisée le 13 juin, à l'occasion de la fête des parents et de la journée internationale de la famille.

A l'instar de tous les pays de la région, la semaine du bien-être en France a été un véritable temps fort, offrant une multitude d'activités axées sur la détente physique et mentale ainsi que la créativité.

Nos collaborateurs ont pu profiter de **massages assis** pour libérer les tensions, participer à des ateliers d'**art-thérapie** (modelage d'argile, aquarelle et art floral) pour réduire le stress et stimuler leur créativité. Des ateliers spécifiques ont abordé l'utilisation des **huiles essentielles** et la fabrication de **produits ménagers naturels**, promouvant le bien-être au naturel.

Pour la forme et la convivialité, un **petit-déjeuner healthy** a été proposé, ainsi que des initiations à la **boxe** pour se défouler. Des activités ludiques comme des **tournois de fléchettes**, des sessions de **yoga** et le traditionnel **barbecue annuel** avec des jeux en plein air (pétanque, molky, palets, chamboule-tout) ont renforcé la cohésion d'équipe. La semaine s'est conclue par la **participation à la Course Jules Verne**, un moment sportif et fédérateur.

L'été est aussi particulièrement festif avec des animations déployées pour dynamiser l'environnement de travail et l'esprit d'équipe. Le programme d'animations déployé sur l'ensemble de ses sites a réuni près de 1 500 collaborateurs autour de nombreuses initiatives :



- **Fêtes musicales et Summer Party** : environ 400 collaborateurs lors d'une demi-journée par site ont profité de blind tests, karaoké, animations photos, bar sans alcool, marché estival, stands gourmands.
- **Activités sportives et bien-être** : près de 500 collaborateurs lors d'une demi-journée par site ont suivi fait du yoga en plein air, des exercices de correction de posture au travail, et participé à des mini-olympiades inter-équipes.
- **Nutrition et animations estivales** : lors de deux journées par site, plus de 300 collaborateurs ont à chaque fois pu profiter de bar à fruits, d'ateliers de nutrition, et d'animations ludiques et gourmandes.

Dans un contexte professionnel pouvant générer des exigences élevées en matière de rythme et de charge émotionnelle, les équipes au Maroc se sont aussi distinguées par des initiatives visant à préserver le bien-être mental et émotionnel de ses collaborateurs. Ces initiatives s'inscrivent dans la démarche du Groupe en faveur de la qualité de vie au travail et de la prévention des risques psychosociaux.

Une session d'échange dédiée à **la santé féminine** animée par deux expertes, Fouzia El Quorchi Bennani et Naima Isder, cofondatrices du cabinet Sagement Vôtre a été réalisée en collaboration avec les équipes Ressources Humaines. Cette initiative s'inscrit dans la démarche de prévention santé du Groupe et vise à favoriser la qualité de vie au travail, notamment en contribuant à la sensibilisation sur des enjeux clés du bien-être des femmes en milieu professionnel.

**intelcia**

**SANTÉ FÉMININE :**  
ÉCOUTE DE SOI,  
MATERNITÉ ET BIEN-ÊTRE

Mardi 6 mai 2025 De 15h00 à 17h00 Amphi Intown

**NAIMA ISDER** **FOUZIA EL QUORCHI**

En cohérence avec les actions de prévention et d'accompagnement portées par les RH, cette session de sensibilisation vise à informer, échanger et libérer la parole autour de sujets essentiels liés à la santé féminine et à la maternité.

De même, Intelcia a organisé sur le site de Tachfine un atelier intitulé « Émotions & Équilibre - Retrouver son calme intérieur au travail ». Animé par deux intervenantes spécialisées, Nadia Ouahamane et Chaimae Zerrari, cet atelier a réuni plus de 25 collaborateurs autour de pratiques favorisant la gestion des émotions, la détente et la reconnexion à soi. Les participants ont été accompagnés à travers des exercices de respiration consciente, d'exploration émotionnelle, de relaxation guidée et de techniques de recentrage. Les retours recueillis soulignent l'impact positif de cette action et l'intérêt pour la mise en place régulière d'initiatives dédiées au bien-être et à l'équilibre émotionnel au travail.

**intelcia** #IntelciaTalks

**FINDING INNER CALM AT WORK**  
"RETROUVER SON CALME INTÉRIEUR AU TRAVAIL"

**Zerrari Chaimae**  
Conseillère psychologique et pédagogique, praticienne en art-thérapie et animatrice d'ateliers émotionnels

**Nadia Ouahamane**  
Praticienne en soins énergétiques et accompagnatrice en développement personnel

## Région Hispanophone

**En Région hispanophone**, le bien-être commence par le quotidien professionnel. Consciente que l'équilibre entre la vie professionnelle et la sphère privée est un facteur déterminant de l'engagement, Intelcia a structuré une politique de flexibilité innovante, plaçant la confiance et l'autonomie au centre des relations managériales. Le programme « **Made for You** » incarne cette vision en donnant aux chefs d'équipe un rôle pivot : étant les plus proches du terrain, ils sont désormais les garants de solutions personnalisées répondant aux besoins de flexibilité de chaque collaborateur. La motivation principale réside dans la découverte des leviers les plus importants pour mettre en œuvre une culture axée sur les personnes, avec des actions qui ont un impact direct, telles que :

Donner plus  
d'autonomie à nos  
chefs d'équipe

Améliorer l'équilibre  
entre vie  
professionnelle  
et vie privée

Prendre soin des  
personnes dans les  
moments décisifs

Concevoir des  
politiques flexibles



Cette approche opérationnelle repose sur des outils concrets visant à simplifier le quotidien des équipes. Le projet « **Swaps** » illustre parfaitement cette volonté de simplification en permettant aux collaborateurs d'effectuer des échanges d'horaires ou de jours de repos directement entre collègues, sans passer par les procédures administratives classiques de l'ERM d'entreprise. Ce système d'auto-gestion offre une réactivité inédite, les plannings pouvant être modifiés automatiquement jusqu'à 48 heures avant l'échéance. Pour maximiser les opportunités d'ajustement, les collaborateurs ont également la possibilité de publier leurs demandes de changement à l'échelle de leur service, favorisant ainsi l'entraide et la solidarité collective.

Parallèlement, le plan « **Flexilia** » et la mise en place d'une banque d'heures offrent une souplesse accrue dans la gestion du temps de travail. Ces dispositifs permettent aux employés d'adapter leur volume horaire selon les pics d'activité ou leurs impératifs personnels, en accumulant des heures pour bénéficier de temps libre au moment où ils en ont le plus besoin. Cette flexibilité est encadrée par de nouveaux protocoles de mobilité et de présence, qui placent l'information, l'évaluation et l'acceptation du collaborateur au cœur de chaque changement de service. Le succès de cette démarche est confirmé par les résultats probants enregistrés depuis le second semestre 2024 : grâce à l'essor du programme « Made for You », 28 000 heures de travail ont été rendues flexibles, permettant à nos talents de concilier sereinement leurs responsabilités professionnelles avec leurs aspirations personnelles.

Comme dans tous les pays du Groupe, nous célébrons le **bien-être** de nos collaborateurs dans le cadre de **la semaine du bien-être** au cours de laquelle nous proposons diverses activités : défis, activités sportives, ateliers, etc. Nous encourageons ainsi nos professionnels à mener une vie plus saine. Nous organisons même des activités à l'extérieur. En dehors de nos centres, des activités favorisant une vie active et saine ont été organisées, telles que des courses à pied et des randonnées sur la plage et en montagne.





Il est très important d'être proche et en contact avec les équipes afin de partager le même objectif que l'entreprise. C'est pourquoi nous avons mis en place différentes initiatives qui favorisent la reconnaissance et renforcent la motivation et l'engagement au sein des équipes.

**intelcia**

**GROWING UP TOGETHER**

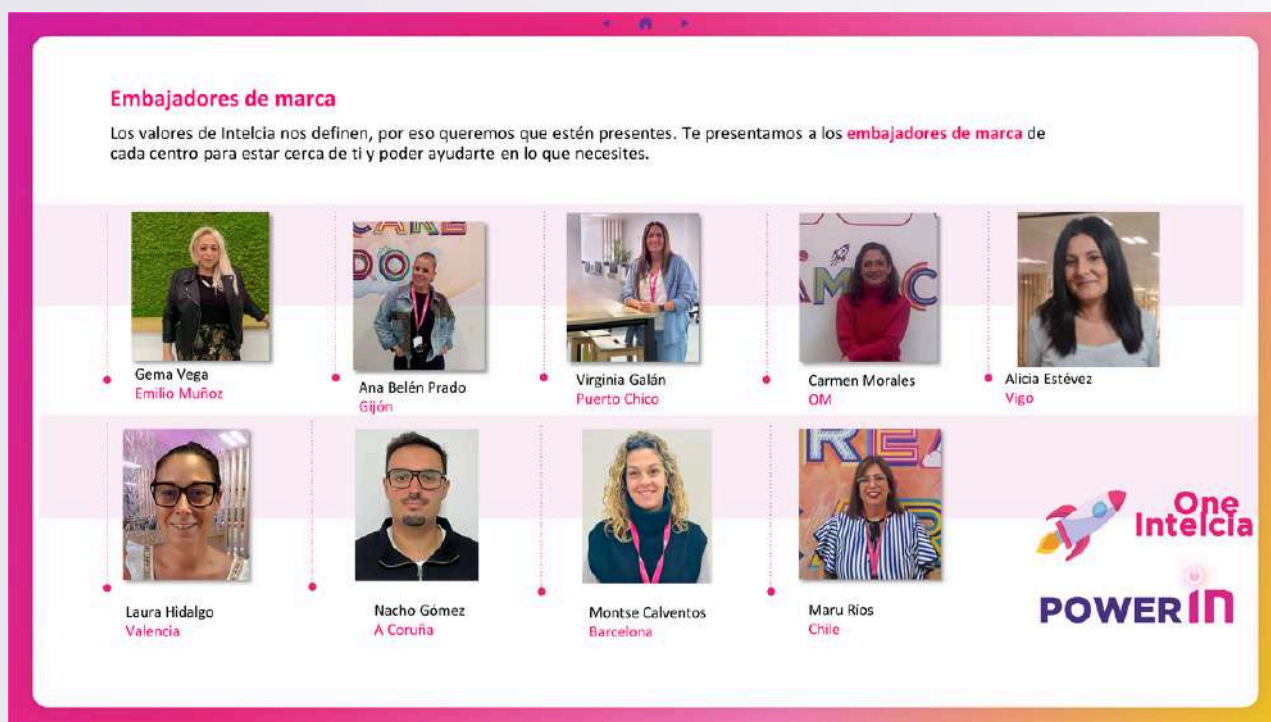
**POWER IN**

<p>Site OM</p> <p><b>Daniel Carmona</b></p> <p>Promoción Interna</p> <p>OPS Manager</p>	<p>Site Valencia</p> <p><b>David Katz</b></p> <p>Promoción Interna</p> <p>OPS Manager</p>	<p>Site Om</p> <p><b>Natxo Nebot</b></p> <p>Promoción Interna</p> <p>OPS Manager</p>
<p>Site Eru</p> <p><b>Lina Hige</b></p> <p>Promoción Interna</p> <p>OPS Manager</p>	<p>Site Santander</p> <p><b>Marta Garcia</b></p> <p>Nueva incorporación</p> <p>OPS Manager</p>	<p>Site Om</p> <p><b>Pedro Brito</b></p> <p>Promoción Interna</p> <p>OPS Manager</p>

**Creemos en ti y en tu talento**

Il en est ainsi de notre initiative « **Growing up together** » qui vise à mettre un visage et un nom sur les nouveaux arrivants et les promotions, ainsi qu'à donner de la visibilité aux progrès de notre équipe et à promouvoir un sentiment d'appartenance. D'ici 2025, plus de 80 % de nos postes vacants auront été pourvus en interne.

Aussi, chaque mois, nous **récompensons les agents et les chefs d'équipe "Top agents and Team Leader"** qui se distinguent par la réalisation des objectifs de leur service. Cette année, 325 collaborateurs ont été récompensés dans le cadre de cette initiative. Enfin, avec l'appui des **ambassadeurs de la marque (Brand ambassadors in the centers) de chaque centre, des actions de motivation et des événements** ont lieu dans nos centres, dont l'objectif principal est de permettre à nos professionnels de passer des moments agréables et d'être au centre de l'attention, ce qui apporte une valeur ajoutée à notre présence au bureau. .



Voici quelques exemples de ces activités :

- **Intelcia kids** : Nous créons un espace pour les enfants de nos professionnels avec des activités afin qu'ils puissent découvrir de manière ludique le travail de leurs proches. Un événement qui favorise le sentiment d'appartenance à une équipe.
- **Fêtes régionales** : Nous célébrons les fêtes traditionnelles de nos régions. La Feria de Abril à Madrid, les œufs de Pâques dans tous nos centres, les Fallas dans notre centre de Valence et les fêtes nationales au Chili.
- **Séance photo estivale** : Nous célébrons l'été avec nos équipes, nous les encourageons à venir au bureau avec une tenue estivale et à « immortaliser ce moment » avec les photos les plus amusantes.
- **Challenges** : Nous encourageons nos équipes à participer à différents défis, comme par exemple le concours de **costumes d'Halloween et de carnaval**.

Nous encourageons nos employés à **ressentir les couleurs d'Intelcia** en venant au bureau habillés comme l'une d'entre elles et à passer un moment agréable en équipe.



## Colombie

**Intelcia Colombie** a quant à elle placé l'épanouissement de ses collaborateurs au centre de sa stratégie sociale à travers des programmes innovants de partage de connaissances et de santé préventive, notamment en lançant une initiative de **mentorat au féminin**, invitant les collaboratrices disposant d'expertises spécifiques à transmettre leur savoir à l'ensemble des équipes.

Dans cette même dynamique d'empowerment, une conférence dédiée aux femmes actives de **Sabaneta** a été organisée à l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes, abordant les thématiques de l'affirmation de soi et de l'équilibre entre vie professionnelle et vie familiale.

L'engagement citoyen et la santé physique ont également marqué l'année avec l'organisation de **trois grandes campagnes de don du sang** sur l'ensemble de nos sites, mobilisant activement les collaborateurs autour d'une cause solidaire vitale. Parallèlement, Intelcia a renforcé son programme de **"vie saine"** en instaurant des pauses actives systématiques pour prévenir la fatigue physique, complétées par des ateliers sur la nutrition et la stabilité émotionnelle.

En combinant ainsi prévention médicale, soutien psychologique et activités sportives, le Groupe garantit à ses équipes un environnement de travail stimulant et protecteur.



## Région Anglophone

### Égypte

**Au sein de la région anglophone, le pays des pharaons** se distingue avec ses efforts envers ses collaborateurs, dont le nombre a fortement cru cette année. Ainsi, en Egypte, en plus de la semaine du bien-être, nous avons collaboré avec notre prestataire médical pour proposer des bilans de santé complets à nos collaborateurs. Ceux-ci comprenaient des tests de glycémie, des contrôles de la tension artérielle et des consultations médicales avec un interniste, un nutritionniste et un spécialiste en orthopédie. Cette initiative visait à promouvoir les soins préventifs et à soutenir la santé et le bien-être général de notre équipe.



**Plusieurs animations ont également eu lieu pendant cette année, comme le tournoi de football Intelcia Corporate Ramadan** qui s'est déroulé au Caire et à Alexandrie, réunissant les employés dans une compétition animée et amicale. Cet événement a encouragé l'esprit d'équipe et la sportivité, et s'est conclu par une finale passionnante au cours de laquelle l'équipe gagnante a reçu des médailles et la coupe du tournoi. Cette initiative mémorable a permis de renforcer les liens au sein de notre communauté.



## République Dominicaine

**En Dominique Républicaine**, Intelcia a déployé un programme holistique dédié au bien-être de ses collaborateurs, agissant sur les leviers physiques, émotionnels et financiers.

La **Wellness Week** a constitué un temps fort de l'année, mobilisant près de 200 personnes autour d'activités de santé mentale et physique, conclues par une journée de détente "**beach day**" pour réduire le stress.

Cette approche préventive a été complétée par des sessions spécifiques sur **la gestion de l'anxiété et du stress**, ainsi que par des ateliers de **bien-être financier**. Ces derniers ont offert aux équipes des outils concrets de budgétisation et de planification, notamment pour aborder sereinement la période des primes de fin d'année.

Le Groupe a également investi dans le développement des compétences managériales avec un atelier dédié à **l'intelligence émotionnelle pour les leaders**, renforçant ainsi l'empathie et la régulation émotionnelle au sein des équipes. Au-delà des programmes structurés, la vie quotidienne chez Intelcia est marquée par une culture de la reconnaissance et de la solidarité.

Cette dynamique s'est poursuivie avec le lancement de **Libro Manía**, une initiative culturelle innovante utilisant la gamification pour stimuler les habitudes de lecture et la créativité.

Qu'il s'agisse de célébrer la **Journée de l'Homme**, de féliciter les nouveaux parents via des attentions personnalisées pour les **maternités et paternités**, ou d'apporter un soutien visuel et moral lors de deuils personnels, chaque étape de la vie du collaborateur est accompagnée.

Enfin, une logistique fluide et une communication claire sur les avantages sociaux dès l'intégration garantissent à chacun un environnement stable et sécurisant. L'entreprise a aussi renforcé le pouvoir d'achat et le confort de ses équipes grâce à un partenariat stratégique avec **BM Cargo**, offrant des tarifs préférentiels d'expédition à une soixantaine de bénéficiaires dès son lancement.

## Royaume Uni

**Au Royaume-Uni**, notre engagement « We Care » comprend la qualité des relations humaines et la solidité du tissu social. Pour cultiver une ambiance de travail positive et stimulante, le Groupe investit massivement dans les moments de partage, convaincu que la force du collectif est le premier rempart contre l'isolement et le stress.

Cette volonté de créer un environnement plus humain se concrétise par l'organisation régulière d'activités de consolidation d'équipe. Ces sessions de « Team Building » ne sont pas de simples moments de détente ; elles constituent des leviers stratégiques pour renforcer la confiance mutuelle et fluidifier les synergies opérationnelles entre les collaborateurs.

En complément, une vie sociale dynamique est entretenue sur nos sites à travers des événements réguliers qui permettent aux équipes de décompresser et de tisser des liens informels. Ces espaces d'échange contribuent directement à la création d'un cadre de travail sain, protecteur et profondément favorable à l'épanouissement de tous, transformant le collectif en un véritable moteur de bien-être durable.

Chez Intelcia, nous avons mis en place un écosystème de soutien qui protège l'équilibre mental, assure le confort physique et nourrit le lien social.



**Chez Intelcia IT Solutions**, nous sommes convaincus que l'innovation technologique naît dans des esprits sereins et inspirés. Notre politique de bien-être vise à offrir des parenthèses de déconnexion créative et à renforcer les liens humains.

Nous avons ainsi lancé le cycle **Inspir'Art** à Casablanca et Rabat, une série d'ateliers conçus pour stimuler la créativité de nos collaborateurs tout en valorisant le patrimoine artisanal marocain. Une manière de rappeler que l'innovation naît aussi dans la beauté des gestes d'antan.

**Maroquinerie** : Initiation au travail du cuir où chacun a pu confectionner son propre portefeuille fait main. Un moment alliant apprentissage, de fous rires et fierté de créer.



**Zellige (carrelage en mosaïque de style andalous) :** Immersion dans cet art ancestral aux formes géométriques infinies. Un exercice de patience et de précision (qualités chères à nos métiers Tech !) autour de l'argile et des motifs



**Broderie pendant le mois de Ramadan :** Pour clore le mois sacré en beauté, un atelier mêlant tradition et savoir-faire dans un esprit de convivialité et de partage.



Et parce que la performance durable passe aussi par une déconnexion maîtrisée, nous avons institutionnalisé les **Pauses Zen by Intelcia IT Solutions**. Des sessions guidées par un coach professionnel pour apprendre à souffler, l'espace d'un court instant, et se ressourcer rapidement. Ces sessions de yoga, méditation, relaxation et respiration guidée se sont étalées sur trois journées dédiées pour faire le plein d'énergie, favoriser l'équilibre pro/perso et permettre aux équipes de repartir plus sereines. "Respirer. Se recentrer. Repartir."



L'équilibre de vie passe enfin par y associer ses proches, et la fierté de leur montrer son univers professionnel. Cette année encore, les enfants de nos collaborateurs sont venus découvrir le lieu de travail de leurs parents. Au programme :

- 🎨 Ateliers ludiques et animations ;
- 🌟 Visite des bureaux ;
- 👶 Et l'incontournable passage du Père Noël, avec un cadeau pour chacun.

Un moment de joie, de partage et de sourires qui reflète nos valeurs humaines et notre esprit de famille. Merci à tous ceux qui ont rendu cette journée magique !



# NOTRE IMPACT AU SEIN DES TERRITOIRES

# V



# 1. Un ancrage local renforcé à travers l'emploi et l'inclusion

Continuellement, Intelcia renforce son ancrage territorial par la création d'emplois locaux, le développement de bassins d'emploi et le recours à des fournisseurs locaux.

## Région Francophone

**Dans la Région Francophone**, toujours en cohérence avec sa politique globale de diversité et d'inclusion, Intelcia mène des actions concrètes visant à favoriser l'intégration des publics spécifiques, notamment les personnes en situation de handicap, les jeunes, les seniors et les profils faiblement qualifiés.

### MAROC

Partenariat avec l'Association Marocaine des Handicapés pour favoriser l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap.

### FRANCE

Signature de conventions avec France Travail et des collectivités territoriales afin de faciliter l'embauche de personnes éloignées de l'emploi, ainsi qu'un partenariat spécifique avec l'AGEFIPH à Laval visant un objectif d'emploi minimum de 12 % de travailleurs en situation de handicap.

### CAMEROUN

Intelcia développe des partenariats favorisant l'employabilité des jeunes. Cette dynamique s'illustre d'abord par un investissement soutenu en faveur de l'employabilité des jeunes. Grâce à des collaborations étroites avec le Fonds National de l'Emploi (FNE) ainsi qu'avec des institutions académiques de référence, telles que l'IUG et l'IUC, le Groupe facilite la transition entre le monde universitaire et le milieu professionnel. Ces partenariats permettent non seulement de capter les meilleurs talents, mais aussi de structurer des parcours de formation adaptés aux exigences du marché technologique et de la relation client.

## ÎLE MAURICE & MADAGASCAR

Dans les zones géographiques enclavées, notamment à **l'Île Maurice et à Madagascar**, Intelcia privilégie le recours à des fournisseurs locaux pour l'aménagement des sites et les services logistiques, le cas avec les sociétés Gullman ou encore First Immo. Des partenariats sont également établis pour le transport du personnel et les services essentiels tels que la médecine du travail, les services infirmiers, la restauration et la maintenance, permettant de dynamiser le tissu économique local et créant ou maintenant indirectement des emplois locaux.

Parallèlement à cet engagement pour l'emploi indirect et la stimulation de l'économie locale, Intelcia déploie une politique de partenariats sociaux active pour soutenir le pouvoir d'achat et le bien-être de ses collaborateurs. En nouant des accords avec divers prestataires locaux, incluant des opticiens, des librairies et des centres de loisirs, l'entreprise offre à ses équipes des avantages exclusifs qui facilitent leur accès à la santé, à la culture et aux divertissements.

**À Madagascar**, Intelcia déploie une politique de partenariats particulièrement dynamique, conçue comme un levier direct de soutien au pouvoir d'achat et à la qualité de vie des équipes. Cette démarche s'inscrit dans une volonté de répondre aux besoins essentiels des collaborateurs tout en favorisant un écosystème de consommation responsable et solidaire. L'offre de services s'appuie sur des alliances stratégiques avec des acteurs clés du marché local pour alléger les charges quotidiennes des ménages. Ainsi, des accords privilégiés ont été conclus avec **Orange** pour la téléphonie et **Nutrifood** pour l'accès aux produits alimentaires. Dans une perspective à la fois sociale et écologique, le partenariat avec **Vito Gaz** permet de proposer des solutions de cuisson alternatives au charbon, améliorant ainsi durablement l'hygiène de vie domestique des collaborateurs.

Le Groupe module également son soutien pour accompagner les familles lors des moments charnières de l'année :

- **Accompagnement scolaire** : Pour la rentrée des classes, des partenariats commerciaux avec des enseignes de référence telles que **Bricomad, Sodim, Aigle d'Or** et **Boumi** permettent d'acquérir les fournitures et équipements nécessaires à des tarifs préférentiels.
- **Vie sociale et culturelle** : Lors des fêtes de fin d'année, des offres promotionnelles exclusives ainsi qu'un accès facilité à des événements culturels viennent renforcer le bien-être et la cohésion des équipes.

En structurant ce réseau de partenaires locaux, Intelcia renforce son ancrage territorial et réaffirme sa responsabilité sociétale en agissant concrètement sur les conditions de vie de ses talents.

## Portugal

**Au Portugal**, en 2025, Intelcia a mené une initiative de recrutement complète en collaboration stratégique avec **l'Institut pour l'emploi et la formation professionnelle (IEFP)**. Cette initiative s'est étendue sur tout le territoire national, du nord au sud. Cette série de sessions sur site a été conçue pour aligner nos objectifs d'acquisition de talents avec la mission de l'IEFP, qui consiste à favoriser l'employabilité locale. L'objectif principal était de répondre aux besoins immédiats en matière de recrutement pour les clients du marché francophone, en garantissant un vivier de talents bilingues de haute qualité.

Reconnaissant que l'inclusion est un catalyseur de transformation organisationnelle et personnelle, Intelcia a officiellement signé **l'« Engagement en faveur de l'inclusion »** lancé par le Forum communautaire inclusif (ICF) de Nova SBE. Cette initiative est essentielle pour promouvoir l'éducation, l'employabilité et l'égalité des chances pour les personnes handicapées. Au-delà du dialogue, Intelcia s'engage à mettre en œuvre ces valeurs à travers des mesures concrètes dans nos processus de recrutement, de développement des talents et d'intégration.

Chez INTELICIA au Portugal, rien ne nous remplit davantage d'enthousiasme et d'espoir pour l'avenir que de constater l'impact positif que nous pouvons avoir lorsque nous nous unissons pour une grande cause. Cette année scolaire, nous avons eu l'honneur de participer, en partenariat avec **Junior Achievement Portugal (JAP)**, à des actions bénévoles à travers le pays. Notre expérience en chiffres :

64  
bénévoles  
dévoués

629 heures  
consacrées à cette  
cause

1030  
élèves inspirés

Nous avons aussi été ravis de participer à la deuxième édition du **JAP Gen E** et d'être membres du jury du Junior Market et du concours national « Gen E », où nous avons été fiers de décerner le prix Intelcia - Gen E à un projet innovant. Nous avons eu le plaisir d'accueillir les élèves qui ont développé le projet ExFire du Colégio Pedro Arrupe, accompagnés de leur professeur.



Intelcia a également participé à une nouvelle édition du programme « **BraçoDireito** » (Job Shadowing) de **Junior Achievement Portugal**, une initiative stratégique conçue pour plonger les jeunes talents dans le monde professionnel et les aider à prendre des décisions éclairées concernant leur avenir. Au cours d'une journée consacrée à l'apprentissage et à l'échange, 12 étudiants ont été jumelés à 12 bénévoles d'Intelcia. Notre équipe leur a ouvert les portes de notre écosystème, leur offrant ainsi un aperçu concret de ce que signifie travailler dans un environnement dynamique, collaboratif et stimulant.



L'impact va bien au-delà d'une simple visite, cette initiative nous a permis de présenter la réalité de notre secteur. Toutes ces occasions avec Junior Achievement Portugal ont été accueillies avec beaucoup d'enthousiasme et nous ont tous convaincu que l'investissement dans l'éducation et la formation des jeunes et des enfants est le meilleur investissement que nous puissions faire localement pour construire une société plus prospère et plus juste.

## Espagne

**En Espagne**, nous sommes convaincus que l'inclusion nécessite une action collective. Notre politique d'inclusion repose sur une collaboration active avec des organisations expertes dans l'accompagnement des populations vulnérables. Nous ne nous contentons pas d'ouvrir des postes ; nous visons à créer des parcours. Pour toucher les publics les plus éloignés de l'emploi, nous avons tissé un réseau de partenariats stratégiques avec des acteurs sociaux de premier plan.

Avec la **Croix-Rouge**, nous collaborons étroitement pour identifier et rapprocher les personnes en grande difficulté du marché du travail. Ce partenariat vise concrètement à améliorer leur employabilité via des actions de formation et d'intégration.

De même avec la **Fondation Tomillo**, spécialisée dans l'accompagnement à l'emploi et le conseil, nous nous impliquons directement dans leur programme d'orientation socio-professionnelle en donnant une visibilité prioritaire à nos offres d'emploi auprès de leurs bénéficiaires, créant ainsi un débouché concret à leur parcours d'insertion.

Enfin, avec la Fondation Altius, nous contribuons à transformer la vie des personnes en situation d'exclusion sociale due au chômage. Nous soutenons leur approche globale qui mêle soutien social et formation, considérant ces deux leviers comme indissociables pour garantir une réinsertion professionnelle durable.



## Égypte

**En Égypte**, l'inclusion passe par la suppression des obstacles à l'emploi. Ayant identifié la maîtrise des langues comme un frein majeur pour de nombreux talents, le Groupe a créé sa propre **Académie Linguistique**. Ce dispositif innovant s'adresse aux profils motivés possédant les compétences techniques requises, mais nécessitant un renforcement linguistique.

À travers ce programme de mise à niveau structuré, Intelcia transforme le potentiel de ces candidats en une expertise métier opérationnelle. Ce modèle « gagnant-gagnant » garantit aux diplômés une opportunité d'emploi immédiate au sein du Groupe. Véritable tremplin vers l'emploi formel, l'Académie favorise ainsi l'insertion des jeunes, des personnes en situation de handicap et le maintien de l'équilibre des genres au sein de nos effectifs.

## Intelcia IT Solutions

Pour **Intelcia IT Solutions**, l'impact territorial passe par une intégration stratégique au sein des instances qui font la Tech. En 2025, nous avons franchi une étape décisive en rejoignant les décideurs du secteur : Intelcia IT Solutions a ainsi officialisé son adhésion à **Numeum**, le syndicat de référence des entreprises du secteur technologique en France. Cette démarche vise à renforcer notre ancrage dans l'écosystème numérique français et à créer des synergies durables avec ses acteurs clés.

Notre engagement s'est aussi concrétisé par notre participation active à la soirée de lancement de l'**Équipe de France du Numérique**. Cet événement nous a permis de mesurer la puissance de la dynamique collective et la qualité des visions partagées au sein de ce réseau. Cette ouverture vers de nouveaux horizons sert une ambition claire : devenir un partenaire technologique toujours plus agile, innovant et engagé, qui dynamise le territoire à travers son activité.



## 2. Le soutien à nos communautés

L'engagement sociétal constitue un pilier structurant de la stratégie d'Intelcia. La Direction Brand & Engagement pilote cette démarche à l'échelle du Groupe et mobilise des ressources dédiées afin de développer des partenariats durables avec des associations et des acteurs locaux.

La politique d'engagement s'articule autour de trois axes prioritaires, et les initiatives sont déployées en partenariat avec des organisations reconnues localement.

Les actions **santé** menées visent la sensibilisation, la prévention, l'organisation de campagnes de dépistage, le soutien à la recherche et l'accompagnement de personnes confrontées à des difficultés d'accès aux soins. En ce qui concerne **l'éducation**, Intelcia contribue à l'accès à l'éducation et au développement des compétences des enfants et des jeunes issus de milieux défavorisés, notamment par des actions de collecte de matériel, d'accompagnement éducatif et de soutien financier. Le Groupe soutient enfin des populations fragiles à travers diverses **actions** de mécénat, de collecte ou d'aide matérielle. Les collaborateurs sont mobilisés dans le cadre de l'ensemble des actions, donnant à celles-ci encore plus de signification et d'engagement local.

Les budgets alloués aux actions de solidarité et d'animation sont définis par pays et par site. Intelcia s'est fixé l'objectif de consacrer, à horizon 2030, **0,4 % du chiffre d'affaires** aux actions d'engagement local.

**Au Maroc**, l'engagement pour l'éducation s'est concrétisé par une mobilisation d'envergure en faveur de l'école de **Douar Asfarsside** à Casablanca. Du 14 au 20 avril, chaque site de la ville est devenu un point de collecte stratégique de fournitures scolaires, du matériel pédagogique, ainsi que des vêtements chauds et des chaussures pour les élèves. Pour réduire la fracture numérique, Intelcia a également fait don de **10 ordinateurs recyclés** aux enfants du village et, afin d'inscrire cet impact dans la durée, le Groupe a pérennisé cette action par la signature d'une **convention de partenariat de deux ans** avec l'association *The Big Heart*, garantissant ainsi un soutien structurel aux projets de rénovation des classes.

Les pays de la région francophone ainsi que la filiale Intelcia IT Solutions organisent régulièrement des campagnes de don du sang directement sur les sites d'Intelcia, en partenariat avec des équipes médicales locales.

En 2025, cette chaîne de solidarité a mobilisé 419 collaborateurs bénévoles sur les sites en France, au Sénégal et au Maroc, en partenariat avec des centres de transfusion sanguine, contribuant à la sécurisation des réserves vitales et au renforcement des systèmes de santé nationaux.



L'accompagnement des femmes, qu'elles soient collaboratrices ou issues de communautés défavorisées, constitue un axe majeur de notre responsabilité sociétale. Chaque année, la campagne Octobre Rose est l'occasion d'une mobilisation coordonnée dans l'ensemble de nos géographies. À travers des dispositifs de sensibilisation au dépistage précoce et des initiatives de prévention ciblées, Intelcia transforme ses espaces de travail en plateformes d'information essentielles. Ces actions qui ciblent à la fois nos collaboratrices et les communautés locales, visent non seulement à briser les tabous autour de la maladie du cancer du sein, mais surtout à garantir un accès équitable à la prévention pour toutes.

#### France

Sur le site de Charleville-Mézières, l'engagement a pris une dimension humaine forte avec la participation des collaboratrices aux activités des **Dragon Ladies 08**. Cette immersion en "Dragon Boat" a permis de soutenir la reconstruction physique et morale des femmes après la maladie à travers le sport et le partage.

#### Tunisie

L'accent a été mis sur la prévention avec un atelier de sensibilisation organisé en partenariat avec la médecine du travail. Cette session, mêlant pédagogie (histoire du ruban rose) et conseils techniques de dépistage précoce, a permis d'informer et d'accompagner une quinzaine de collaboratrices.

## Maroc

Intelcia a renouvelé son soutien historique à l'association Dar Zhor lors d'une journée de mobilisation à Médiouna le 15 octobre dernier. Partenaire depuis plus de quatre ans, le Groupe réaffirme son engagement dans la lutte contre le cancer du sein en faveur de la sensibilisation et du dépistage précoce. Cette édition a permis d'accompagner 150 femmes de milieux précaires via des consultations médicales de proximité. L'événement a été marqué par l'implication de 15 collaborateurs bénévoles, dont la mobilisation a garanti un accueil bienveillant et un véritable moment de partage solidaire.

**Intelcia IT Solutions** a marqué le mois d'octobre 2025 par une matinée de mobilisation intense dédiée à la lutte contre le cancer du sein. Organisé en partenariat avec AXA Assurance Maroc, Epega Assurances et l'Association Dar Zhor, cet événement a transformé les espaces de travail en un véritable lieu de dialogue et de solidarité. Le programme a favorisé des moments d'échange et de sensibilisation essentiels pour rappeler l'importance du dépistage précoce et des gestes simples capables de sauver des vies.



## France

La solidarité chez Intelcia en **France** s'exprime d'abord par une réactivité face à la précarité et aux enjeux de santé publique. Les sites de Charleville-Mézières ont ainsi réaffirmé leur engagement historique en faveur du **Sidaction**, mobilisant pour la quatrième année consécutive leurs plateaux pour la collecte nationale de promesses de dons. Cette fidélité aux grandes causes se retrouve dans le soutien pérenne à l'**Opération Pièces Jaunes** et à la collecte de bouchons au profit des **P'tits Bouchons**, contribuant activement à l'amélioration du quotidien des enfants hospitalisés

Sur le plan de l'aide directe, les collaborateurs ont multiplié les initiatives pour soutenir les populations les plus fragiles, notamment durant la période hivernale. Des collectes de vêtements à Sedan pour l'association **Les locataires de la planète terre** aux « **Box Solidaires** » confectionnées à Angers, chaque geste a visé à apporter chaleur et dignité. Cet élan s'est prolongé par des partenariats locaux forts, tels que celui avec la **Croix-Rouge de Dreux** pour les fournitures scolaires ou les dons de denrées à la **Banque Alimentaire**, démontrant que chaque site agit comme un acteur citoyen au cœur de son bassin d'emploi.

L'année a été marquée par une approche innovante de la **Semaine du Handicap**. Au-delà de la sensibilisation classique, Intelcia a privilégié l'immersion et le dialogue. En ouvrant ses portes via les **DuoDays** et en organisant des ateliers sensoriels comme «l'Handipoursuite », le Groupe a travaillé à déconstruire les préjugés pour bâtir un environnement réellement accessible. Une initiative forte a particulièrement illustré cette vision : la mise en place de massages assis réalisés par un prestataire malvoyant, transformant une action de bien-être en une démonstration concrète de compétences et d'inclusion.

## Maroc

L'engagement en faveur de la santé n'est pas en reste dans les autres pays. Au Maroc, en partenariat avec l'**association Dar Zhor**, un webinaire de sensibilisation consacré à la prévention du papillomavirus (HPV) et du cancer du col de l'utérus. Cette initiative s'inscrit dans les engagements du Groupe en matière de prévention santé et visait à informer les collaborateurs sur les risques associés au HPV, ainsi que sur l'importance de la vaccination et du dépistage précoce.

intelcia

Association Dar Zhor  
Un soutien dans l'épreuve du cancer

# INVITATION

Participez au webinaire sur la  
**PRÉVENTION DU PAPILLOMAVIRUS ET DU CANCER  
DU COL DE L'UTÉRUS**



**Pr. Boutayeb Saber**  
Oncologue médical  
Rabat



**Pr. Chami Rachida**  
Pédiatre Casablanca



**Pr. Fichtali Karima**  
Gynécologue-obstétricienne  
Casablanca



**Rendez-vous**

le jeudi 23 janvier  
de **18h30 à 20h30**

**Inscription au webinaire**



Toujours avec Dar Zhor, Intelcia a co-organisé une course solidaire d'envergure à Casablanca. Cet événement a rassemblé plus de 800 participants, unis par l'objectif commun de promouvoir l'activité physique et de sensibiliser au dépistage précoce. La forte mobilisation des collaboratrices d'Intelcia sur la ligne de départ témoigne de l'ancrage profond de nos valeurs humaines et de notre engagement continu en faveur de la santé publique et de la solidarité communautaire.

Outre la santé, Intelcia s'engage activement en faveur des personnes les plus vulnérables. Dans la zone francophone, les collaborateurs sont régulièrement mobilisés pour participer à des collectes et actions solidaires à travers différentes associations, réaffirmant sa volonté d'agir comme un partenaire bienveillant et engagé au cœur de son tissu social.

## Tunisie

En Tunisie, Intelcia a apporté son soutien à l'Association Darna, une organisation dédiée à la prise en charge des nourrissons sans soutien familial. Cette action solidaire s'est concrétisée par un don financier qui a permis l'accompagnement de ces enfants en situation de vulnérabilité.

## Madagascar

À Madagascar, à l'occasion de la **Fête Nationale**, le Groupe a marqué son soutien aux quartiers d'**Andranomena et de Tanjombato** en organisant une distribution de paniers garnis au profit des familles les plus fragiles. Cette démarche de soutien alimentaire s'est étendue à l'orphelinat **Akany TSIMOKE**, illustrant la pérennité du partenariat qui lie Intelcia à cette institution. Au-delà de l'aide d'urgence, les collaborateurs se sont personnellement investis pour créer du lien avec la jeunesse. Des **bénévoles** ont ainsi animé des sessions de lecture de contes malgaches, offrant aux enfants des quartiers bénéficiaires des moments d'évasion et de valorisation de leur patrimoine culturel. Enfin, pour répondre aux besoins concrets liés à la période hivernale, une collecte interne a permis la remise de **vêtements chauds** au *Rotaract Athénée*, destinés spécifiquement aux enfants en situation de handicap.

## Cameroun

**Au Cameroun**, la stratégie de responsabilité sociale d'Intelcia s'est illustrée par une action humanitaire d'envergure tournée vers la jeunesse et les populations les plus durement touchées par les crises régionales. Nous avons organisé une visite majeure au centre d'accueil des réfugiés du **NOSO**, situé à Makepe Missoke. Cette intervention a permis la distribution de produits de première nécessité à **588 jeunes réfugiés**, âgés de 0 à 35 ans, originaires des régions du Nord-Ouest et du Sud-Ouest.

Au-delà de l'aide matérielle indispensable, cette mission a été portée par une forte dimension humaine. Les équipes d'Intelcia ont placé l'accompagnement et l'écoute au cœur de leur visite, multipliant les interactions avec les jeunes pour leur apporter encouragement et soutien moral pour ces populations en situation de grande vulnérabilité.

## Maroc

**Au Maroc**, l'initiative des **Iftars solidaires** a connu un immense succès grâce à la mobilisation de **230 collaborateurs bénévoles**. À Meknès, El Jadida et Casablanca, ces équipes ont partagé le repas de rupture du jeûne dans plusieurs maisons de retraite. Au-delà du geste symbolique, ces moments d'échange ont permis d'apporter chaleur et convivialité aux personnes âgées, brisant ainsi leur isolement. À Rabat, cet élan s'est tourné vers la jeunesse : les collaborateurs se sont rendus auprès des enfants de l'**Association Ibny**, leur offrant une soirée empreinte de joie et de réconfort.

Prolongeant cette dynamique de soutien, Intelcia a organisé une distribution de **paniers de l'Aïd** au profit de l'Association Marocaine pour la Protection de l'Enfance et de la Famille. Ces colis, composés de denrées essentielles et de douceurs traditionnelles, ont été remis à 30 familles d'accueil d'enfants orphelins. Cette action a permis à ces foyers de célébrer l'Aïd dans la dignité, garantissant aux enfants un moment de fête et de sérénité.



Par ces actions concrètes, Intelcia réaffirme son rôle d'acteur citoyen engagé, capable de mobiliser ses forces vives pour générer un impact social positif et durable au sein de la société.

## Portugal

**Au Portugal**, l'entreprise a intensifié ses actions de bénévolat d'entreprise et renforcé son ancrage local à travers des initiatives de solidarité.

Intelcia a lancé l'initiative phare « **We Care Senior** » à Santo Tirso, en collaboration avec la municipalité. Ce programme, moteur de transformation sociale, mobilise nos équipes qui allouent chaque mois des heures de travail au soutien d'institutions locales clés :

- **CAID** : Un accompagnement bimensuel incluant un soutien à la transition numérique.
- **ASSTIR** : Promotion du vieillissement actif avec l'aménagement d'une salle de sport pour les seniors.
- **Holy House of Mercy de Santo Tirso** : Partenariat dédié à l'amélioration de la mobilité et du bien-être des résidents.
- **STASSA** : Actions de team building visant à renforcer la cohésion communautaire.

Nos équipes ont déjà cumulé **312 heures de soutien communautaire annuel**, une dynamique qu'Intelcia prévoit d'étendre à l'ensemble de ses sites portugais et insulaires.



L'engagement citoyen d'Intelcia s'est également manifesté par une réponse rapide aux besoins critiques de santé et aux crises environnementales :

- **Dons de sang** : en collaboration avec l'Institut portugais du sang, des campagnes nationales ont mobilisé plus de **300 donneurs Intelcia** du nord au sud du pays pour pallier les pénuries nationales.
- **Octobre Rose** : Intelcia se joint à la Ligue portugaise contre le cancer pour les activités d'Octobre rose 2025, soulignant l'importance de discuter du cancer et de comprendre sa prévention. Les initiatives vont d'ateliers d'information à un livre électronique contenant des recettes santé et roses, en passant par la vente de t-shirts et de pins à l'effigie de la Ligue. Une fois encore, nous soutenons cette cause avec la participation de plus de 1900 collègues et plusieurs milliers d'euros de dons remis à la Ligue.
- **Soutien aux pompiers** : lors des incendies estivaux, les sites de Lamego, Vila Real et Fafe se sont mobilisés en août et septembre pour collecter de l'eau, de la nourriture et des médicaments, notamment via des dons à *Medy Ambulances* pour les foyers d'incendie actifs.
- **Pet Lovers** : au-delà de la sensibilisation à l'adoption, le Groupe a mené une action spécifique à Vila Real et Fafe pour soigner les animaux de ferme (chevaux, moutons, chèvres) blessés par les feux, en fournissant des produits vétérinaires spécialisés.



Au Portugal, notre approche de la RSE se distingue aussi par une connexion émotionnelle forte avec nos communautés locales et une culture interne fondée sur la transparence radicale et le soutien mutuel.

Nous sommes fiers de notre partenariat avec **Make-A-Wish Portugal**, une organisation qui se consacre à réaliser les souhaits d'enfants et de jeunes confrontés à de graves problèmes de santé. La mission de Make-A-Wish est simple mais profonde : apporter des moments de force, de joie et d'espoir aux enfants âgés de 3 à 17 ans en réalisant leurs souhaits les plus chers. C'est ce que nous avons fait encore une fois en 2025, où nos forces vives se sont mobilisées pour réaliser les vœux d'enfants gravement malades. Nous avons aussi réalisé des ventes de 5500 bracelets pour le compte de cette association, permettant de soutenir ses actions par une contribution financière. Ceci a permis notamment au petit Luiz de réaliser son rêve se rendre à Disneyland Paris.

Dans le cadre de l'initiative « **Proud to give** », qui a eu un impact national, nous avons soutenu plusieurs organisations sociales en 2025 en leur fournissant des vêtements, des jouets et des fournitures scolaires. Parmi les dizaines d'associations soutenues : O Nosso Pilar, Fundação Gil, De Volta a Casa, Centro da Mãe, CARITAS, Casa do Leão, Guinea and São Tomé and Príncipe, Entre Famílias of Bragança, et bien d'autres encore.

## Espagne & Chili

**Dans la région Espagne et Chili**, la responsabilité sociétale d'Intelcia s'exprime par une capacité de mobilisation immédiate face aux crises locales et un soutien structurel aux populations les plus fragiles. En 2025, cet engagement s'est manifesté à travers deux initiatives majeures, alliant urgence humanitaire et solidarité alimentaire.

Face à la situation critique provoquée par les incendies dévastateurs qui ont frappé la **Galice durant l'été**, Intelcia a immédiatement activé son réseau solidaire. Les centres de **Vigo et de La Corogne** se sont unis dans un effort collectif pour organiser une collecte massive d'eau potable. Grâce à la mobilisation des collaborateurs, des milliers de bouteilles et de bidons ont été recueillis, puis acheminés par la Protection Civile vers les zones les plus durement touchées. Cette action rapide a permis de répondre à l'un des besoins les plus élémentaires des sinistrés, illustrant l'ancrage territorial et la solidarité des équipes espagnoles.

Fidèle à ses engagements de fin d'année, Intelcia a renouvelé son soutien à la **Fondation Banque Alimentaire**, tant en Espagne qu'au Chili. L'édition de décembre 2025 a été marquée par une générosité sans précédent : l'engagement conjoint de l'entreprise et de ses collaborateurs a permis de récolter et de distribuer **5 950 kg d'aide alimentaire**. En dépassant ces seuils de collecte, Intelcia réaffirme son rôle de partenaire actif dans la lutte contre la faim et la précarité, transformant l'engagement individuel en un impact social massif.

## Colombie

L'engagement d'Intelcia **en Colombie** envers les populations vulnérables s'est traduit par des actions concrètes visant à soutenir l'éducation et à renforcer le lien social. Afin de favoriser l'accès au numérique, l'entreprise a fait don de **27 ordinateurs** à une école de Sabaneta. Cette initiative a permis d'équiper des salles informatiques jusqu'alors dépourvues de matériel, offrant ainsi aux élèves des outils d'apprentissage essentiels. Ce projet s'inscrit pleinement dans une démarche d'**économie circulaire**, en valorisant et en offrant une seconde vie à nos équipements technologiques.

Par ailleurs, l'esprit de solidarité a particulièrement rayonné lors des fêtes de fin d'année. Grâce à la mobilisation conjointe des collaborateurs bénévoles et du département RSE, **153 enfants** vivant en situation d'extrême pauvreté ont été accompagnés. Au-delà de la distribution de vêtements, de jouets et de collations, nos équipes ont partagé des moments de joie et d'activités ludiques, apportant une présence humaine et un réconfort essentiels à ces jeunes bénéficiaires.



## Région Anglophone

**Les pays de la région anglophone** ne sont pas en reste en matière d'actions solidaires envers leurs communautés.

## République Dominicaine

**En République Dominicaine**, l'initiative « Back to School », menée en partenariat avec un acteur local, a permis d'accompagner 66 parents lors de la rentrée scolaire. Au-delà d'une simple aide logistique, cette action a mobilisé les équipes autour du partage de ressources et de conseils pratiques pour aborder cette période charnière avec sérénité. La solidarité locale s'est également manifestée de manière exemplaire lors d'une **levée de fonds d'urgence** en février, mobilisant plus de 210 collaborateurs en seulement 48 heures pour soutenir la famille d'un collègue face à une urgence médicale.

Au-delà des aides matérielles, notre entraide s'exprime aussi à travers le soutien émotionnel : tout au long de l'année, une attention particulière a été portée aux collaborateurs traversant des deuils personnels, à travers des messages de condoléances et des gestes de soutien visuels personnalisés pour accompagner ces moments difficiles.

## Égypte

**En Égypte**, nos équipes se mobilisent tout au long de l'année pour répondre aux enjeux de dignité et de santé publique à travers des actions marquantes.

Intelcia a noué un partenariat avec la **Fondation Baheya** dans le cadre de l'Octobre Rose afin d'organiser une session de sensibilisation majeure, visant à transmettre aux collaboratrices des informations vitales sur le dépistage précoce du cancer du sein.

Une collaboration active avec la **Banque Égyptienne de Vêtements** a permis d'organiser des collectes structurées, offrant une seconde vie aux textiles au profit des plus démunis.

Dans un esprit de fraternité, **500 repas Iftar** ont également été préparés et distribués aux familles les plus vulnérables pendant le Ramadan. Ce projet a été porté par l'engagement logistique et humain exemplaire de nos collaborateurs.

**QUALITÉ,  
INNOVATION  
ET RESPON-  
SABILITÉ  
DE NOS  
SERVICES**

**VI**



# 1. L'excellence de notre delivery

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, 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 a été finalisé, tandis que se poursuit le programme adjacent de formation dédié à nos collaborateurs pour renforcer la sécurité des données. Cette année aussi, la certification ISO 27701 a été obtenue pour la première fois, renforçant davantage notre crédibilité en matière de confidentialité et de sécurité des données.

En plus de cela, plusieurs initiatives sont mises en place pour un service client toujours plus près des attentes.

## Région Francophone

**Dans la région francophone**, Intelcia s'engage pour l'accessibilité numérique et physique en proposant, dans la région francophone, un service client spécifiquement dédié aux personnes sourdes et malentendantes. Développée initialement en partenariat avec **Samsung Maroc**, cette initiative illustre notre volonté de supprimer les barrières à la communication.

**L'assistance personnalisée en langue des signes** permet aux clients et prospects sourds ou malentendants d'entrer en relation avec des conseillers Intelcia experts via un canal **appel vidéo**. Ces conseillers dédiés, maîtrisant parfaitement la langue des signes, assurent un accompagnement complet et personnalisé dans l'ensemble de leurs démarches commerciales ou techniques.

Afin de garantir une qualité de service irréprochable, Intelcia assure **un recrutement ciblé et une formation continue de ces équipes**. Ces conseillers bénéficient de programmes réguliers pour maîtriser l'ensemble des produits, leurs fonctionnalités techniques et les évolutions du marché, garantissant ainsi une expertise identique à celle des canaux traditionnels.

Fort du succès de cette collaboration avec Samsung, Intelcia propose désormais de décliner ce service client accessible pour le compte de l'ensemble de ses entreprises clientes. Ce modèle permet à nos partenaires de renforcer leur propre politique d'inclusion et d'offrir une expérience client universelle, sans distinction.

## Région Hispanophone

### L'Excellence opérationnelle et certification ISO 9001 dans la région espagnole :

Cette année encore, la robustesse de notre Système de Management de la Qualité a été confirmée par le renouvellement de notre certification **ISO 9001**. L'audit externe mené par l'Aenor n'a révélé **aucune non-conformité**, validant ainsi la rigueur de nos processus. En amont, un **audit interne couvrant 100 % de nos opérations** avait été réalisé, garantissant une maîtrise totale de la délivrance et une conformité absolue aux standards les plus exigeants du marché.



**Toujours dans la région hispanophone**, Intelcia a opéré une transformation majeure de son modèle de satisfaction client B2B en 2025. Le passage d'un système de mesure annuel classique au projet stratégique « **Voice of the Customer** » (**La Voix du Client**) marque un véritable changement de paradigme, plaçant l'analyse de l'expérience au cœur de notre excellence opérationnelle.

Cette nouvelle approche dépasse la simple mesure statistique pour s'ancrer dans une compréhension fine du parcours client. Au-delà du simple scoring, le dispositif permet d'identifier et de décrypter les « moments de vérité » qui jalonnent la relation commerciale.

L'analyse intègre désormais les prospects en complément des clients actifs, offrant une vision transversale et complète de l'expérience de marque.

La collecte et l'analyse des verbatims bruts permettent de saisir les attentes réelles de nos partenaires avec leurs propres mots, favorisant une co-construction agile des plans d'action annuels.

La pertinence de ce nouveau modèle a été confirmée par des indicateurs de performance exceptionnels, témoignant d'une adhésion sans précédent de la part de nos partenaires :

Le taux de réponse global a atteint **48,16 %**, marquant une progression spectaculaire de +10,9 points par rapport à 2024. Il s'agit du taux de participation le plus élevé jamais enregistré.

**Le NPS (Net Promoter Score)** s'établit à **66,41 %**, un score d'excellence qui traduit une très forte propension de nos clients à recommander nos services.

**L'INS (Indice Net de Satisfaction)** atteint la note de **8,63/10**, reflet d'une relation de confiance solide et d'une satisfaction client plébiscitée.

En faisant évoluer nos services en phase avec les besoins réels de nos partenaires, Intelcia réaffirme sa position de partenaire stratégique capable d'allier agilité et qualité de service.

## Égypte

**En Egypte**, les équipes informatiques et SOC ont continué à garantir une qualité de service élevée grâce à une surveillance proactive, une réponse rapide aux incidents et une amélioration continue des processus internes. La disponibilité des services, la stabilité des systèmes et les opérations de sécurité ont été maintenues conformément aux attentes de l'entreprise, en mettant l'accent sur la réduction des temps d'arrêt et la garantie de services informatiques sécurisés et fiables sur tous les sites.

## Royaume-Uni

**Au Royaume-Uni**, l'excellence du delivery repose sur une démarche d'assurance qualité structurée, visant à transformer la précision technique en valeur ajoutée pour nos clients. Cet engagement s'appuie d'abord sur un cadre méthodologique éprouvé, où l'application de procédures standardisées et la réalisation d'audits réguliers garantissent une cohérence et une fiabilité conformes aux standards les plus exigeants du secteur.

Cette rigueur opérationnelle est complétée par une véritable culture de l'amélioration continue, qui permet de déployer des initiatives d'optimisation et des plans d'actions correctifs ciblés pour ajuster nos performances en temps réel. Pour Intelcia, cette maîtrise technique trouve sa finalité dans le suivi méticuleux de la satisfaction client, garantissant que chaque avancée opérationnelle serve directement l'expérience du partenaire et le maintien d'une relation de confiance durable.

### Intelcia IT Solutions : Une Satisfaction Supérieure aux Standards

Dans le secteur des services IT, la recommandation client est le gage de la qualité. Intelcia IT Solutions ne se contente pas de satisfaire ses clients, elle crée des promoteurs, affichant une performance nettement supérieure à la moyenne sectorielle. Intelcia IT Solutions affiche un NPS de 40 pour l'année 2025. Ce score marque une nette différence avec les standards du secteur, dépassant le taux moyen du marché établi à **35 %**. Cet écart de **+5 points** confirme que notre approche, alliant expertise technique et proximité relationnelle, génère un niveau de confiance et de fidélité supérieur à la norme.

## 2. Innover pour continuer à être dans l'avant-garde

Nous vivons à une époque où l'innovation n'est plus une option, mais une nécessité. La transformation est en marche et touche tous les secteurs, toutes les fonctions et tous les niveaux. Face à cet impératif, chez Intelcia, nous n'improvisons pas : nous sommes préparés. Nous nous engageons dans l'innovation depuis plus d'une décennie, avec une vision claire : évoluer, non seulement en tant qu'entreprise, mais aussi en tant que culture. C'est ce qui nous permet de proposer des services et des solutions nouvelles à nos clients, et d'être toujours au plus près de leurs besoins.

### Égypte

**En Égypte**, l'innovation technologique se met au service de la protection. Nos équipes IT et SOC (Security Operations Center) transforment la sécurité en levier de performance grâce à l'automatisation et à la modernisation des infrastructures. L'innovation se traduit par une montée en puissance de nos capacités de cyber-résilience.

Nous avons déployé des solutions pour automatiser les tâches opérationnelles récurrentes, libérant ainsi des ressources pour des analyses à plus forte valeur ajoutée.

L'amélioration des algorithmes de détection des menaces et l'optimisation de la corrélation des journaux (logs) ont permis d'affiner notre vision des risques en temps réel.

Ces avancées technologiques ont un impact direct sur la qualité de service : elles accélèrent considérablement les temps de réponse aux incidents et renforcent l'efficacité globale de nos opérations, concrétisant notre engagement en faveur du progrès technologique.

## Evolucionaria France

De même, au sein d'**Evolucionaria France**, sur certains projets, un chatbot conçu en interne est mis à disposition des conseillers, qu'ils peuvent utiliser afin d'améliorer leurs réponses aux clients. Des outils d'analyse des interactions entre les clients et les conseillers, renforcés par l'IA, permettent également :

- d'identifier les motifs récurrents de sollicitation du service client et les principaux irritants clients, pour proposer des actions visant à fluidifier les parcours clients ;
- et depuis 2025, de générer une évaluation automatique de la qualité du discours de chaque conseiller lors de ses échanges avec les clients SFR grand public. Grâce à cette évaluation, un accompagnement personnalisé peut être proposé au conseiller afin qu'il identifie plus facilement ses points de progression.

De même, cette année a connu le début de l'industrialisation à grande échelle du contrôle qualité automatisé, avec plus de 3 000 agents couverts au cours des quatre premiers mois.

## Evolucionaria Espagne

Au sein d'**Evolucionaria Espagne**, l'année 2025 est placée sous le signe de l'innovation de rupture. Nous redéfinissons les standards de notre industrie en passant d'une simple automatisation à une véritable collaboration entre humain et technologie. Nous repoussons les limites de l'IA Générative pour transformer la gestion des opérations :

- **Technologie Agentique** : Au-delà de la compréhension du langage, nous avons déployé des agents basés sur l'IA générative capables d'effectuer des tâches réelles et tangibles. Ces agents prennent désormais en charge de bout en bout la gestion des demandes clients, les requêtes CRM ou la résolution technique.
- **Automatisations Intelligentes** : Grâce à l'analyse comportementale et contextuelle pré-entraînée, nous créons des systèmes capables de gérer les exceptions et de prendre des décisions autonomes pour résoudre des scénarios complexes, sans intervention humaine.

Nous instaurons un nouveau paradigme où l'expertise humaine est la clé de voûte de la performance technologique.

**Le modèle de service hybride :**

Une alliance stratégique entre « agents numériques » (pour les tâches spécifiques et standardisées) et agents humains (pour les interactions complexes ou sensibles). Ces agents numériques sont planifiés et supervisés avec la même rigueur que nos équipes humaines, garantissant le meilleur des deux mondes : efficacité opérationnelle et excellence de l'expérience client.

**Résultat :** déjà 3 références majeures avec Homeserve, Repsol, Daba et nouvelles opportunités en perspective.

**BPO pour la formation à l'IA (AI Training) :**

Comme la performance des agents IA dépend moins de la technologie pure que de la qualité de leur base de connaissances, nous avons mis en place une offre BPO innovante où nos experts métiers deviennent les « tuteurs » de l'IA. Ils évaluent, forment et ajustent la précision des agents numériques pour garantir l'atteinte des KPI cibles.

Là aussi, **succès commercial** : une offre plébiscitée avec 5 références clés : Caixabank, ING, Abanca, Banc Sabadell, Naturgy.

Nos solutions technologiques visent avant tout à sécuriser le parcours de nos collaborateurs et à fluidifier celui de nos clients. Deux projets ont été développés cette année dans ce sens.

- **Un jeu de rôle pour entraîner nos agents** : Utilisation d'avatars simulant des comportements clients réalistes pour entraîner nos agents dans un environnement sécurisé. Cet outil permet une auto-évaluation objective (respect des procédures, empathie) sans la pression du réel, favorisant un apprentissage serein et efficace. Aujourd'hui, ce projet est déployé chez deux clients partenaires : Naturgy et Repsol.
- **Des assistants conversationnels avec l'IA Générative** : Dans une approche duale qui combine de la puissance de l'IA Générative (compréhension du langage naturel/contexte) et la rigueur des modèles déterministes pour une fiabilité maximale, notre objectif est de déployer des assistants virtuels agissant comme « copilotes » pour nos agents (soutien opérationnel) et comme facilitateurs pour nos clients (self-care).

Cette solution a été adoptée par **6 grands comptes à date** : Homeserve, Daba, Danone, Lidl, Arval, Naturgy.

## Intelcia IT Solutions

**L'innovation chez Intelcia IT Solutions** ne s'envisage pas comme un processus isolé, mais comme une dynamique ouverte. Elle connecte nos talents, nos clients et nos partenaires pour concevoir ensemble des solutions à forte valeur ajoutée. Cette conviction que les services de demain se dessinent avec leurs utilisateurs est la raison d'être du **Hub by Intelcia IT Solutions**.

Ce club utilisateurs a pour vocation de transformer la relation client traditionnelle en un véritable partenariat de co-construction. La première édition du **#HubAchats** en est l'illustration concrète : elle a réuni les utilisateurs de nos solutions de dématérialisation des achats autour d'un programme riche, alliant témoignages inspirants, partage de bonnes pratiques et ateliers collaboratifs.

Ces discussions directes sur les évolutions fonctionnelles ont permis d'aboutir à un résultat tangible : une feuille de route enrichie par les retours du terrain. Cette méthode garantit le développement de solutions toujours plus pertinentes, en phase avec les réalités opérationnelles, et créatrices de valeur pour l'ensemble de l'écosystème.



Cette démarche de co-construction porte déjà ses fruits, comme en témoigne la distinction prestigieuse reçue par la **Plateforme IPP**. Fruit d'une synergie unique entre le savoir-faire métier de Paragon et l'expertise technologique d'Intelcia IT Solutions, cette solution dédiée à la facturation électronique a remporté **l'Or aux Trophées DAF Night 2025** dans la catégorie Transformation Digitale.



Véritable levier de performance, cette plateforme modulaire et évolutive utilise l'intelligence artificielle native pour automatiser, contrôler et tracer l'intégralité des flux financiers. Sa capacité d'adaptation aux différents ERP et aux processus métier spécifiques permet aux entreprises d'optimiser leur gestion tout en garantissant une fiabilité totale.

Cette reconnaissance illustre notre engagement pour la transformation digitale en France et démontre notre capacité à accompagner nos partenaires de bout en bout dans leur mise en conformité avec la réforme de la facturation électronique.

L'innovation n'est pas une option technologique, c'est une attitude quotidienne. Face à l'urgence de la transformation, nous préparons nos équipes non seulement à utiliser de nouveaux outils mais à penser et agir différemment.

## Région francophone

**Dans la région Francophone**, Intelcia a franchi une étape clé en 2025 avec le lancement de « **The Innovators Program** ». Ce programme d'acculturation ambitieux est dédié à l'appropriation des offres d'**Evoluciona** et des solutions technologiques basées sur l'intelligence artificielle. L'objectif est de former les collaborateurs pour que chacun, quel que soit son métier, devienne familier de l'IA et soit capable d'en identifier les opportunités d'application concrètes.

Pour transformer cette vision en expertise partagée, l'**Innovators Program** s'articule autour de trois leviers d'apprentissage complémentaires. Des formations spécifiques dispensées en interne apportent le socle théorique nécessaire, tandis que des ateliers interactifs permettent d'approfondir les connaissances et de répondre aux interrogations directes des équipes.

Enfin, le programme valorise l'esprit d'initiative à travers des sessions de pitch. Durant ces rencontres, les collaborateurs défendent des projets d'innovation devant un jury ou partagent des retours d'expérience sur des projets déjà réalisés au sein de l'entreprise. Cette approche globale fait de l'innovation une compétence vivante, portée par l'ensemble des talents de la région.

Les réalisations parlent d'elles-mêmes :

### 2 masterclasses organisées Masterclass Pr. Rachid Guerraoui



**5 séances de présentation avec les directeurs du site et les BUM et 4 rencontres avec les directeurs commerciaux et les directeurs clientèle.  
Pitch Septembre 2025**



**4 meet-ups avec les directeurs commerciaux et directeurs de clientèle.**



**Développement et déploiement d'un programme destiné aux « innovateurs » sur chaque site du Maghreb afin d'accélérer davantage l'adoption et l'acculturation INNOVATORS**



**Formation en ligne accessible à tous et une formation opérationnelle sur l'offre Evolucionaria pour tous les chefs d'équipe et responsables opérationnels du cluster Maghreb**

**Plusieurs sessions de partage des connaissances sur les projets réalisés, ainsi qu'une newsletter mensuelle.**

## Intelcia IT Solutions

De son côté, **Intelcia IT Solutions** a lancé les **Innovation Communities by ITS** qui vise à booster l'agilité technique et le développement des compétences. Plus que de simples groupes de travail, ce sont de véritables pépinières d'idées et des terrains de jeu technologiques. L'objectif est de créer des espaces dynamiques où chaque collaborateur peut apprendre, briller et contribuer au succès collectif.

Quatre communautés stratégiques ont été déployées autour des lignes de services d'Intelcia IT Solutions : le Cloud, l'IA, le DevOps et le LowCode.

Enfin, avec l'aide d'**Evoluciona Spain**, les équipes hispanophones ont misé sur le changement des mentalités, des espaces d'échanges et un important effort de formation. Le lancement de la première édition des Power In Awards a matérialisé cette vision. Ceux-ci visent à mettre en lumière l'ambition, l'engagement et l'esprit novateur de ceux qui font notre succès. Y a été récompensée l'excellence à tous les niveaux : Meilleur Agent (Services Commerciaux), Meilleur Agent (Service Client), Meilleur Team Leader et Meilleurs Projets d'Innovation.

Au sein d'**Intelcia Espagne**, nous avons aussi mobilisé plus de 200 professionnels (cadres, dirigeants, employés administratifs) dans le cadre de Coffee Break dédiés à l'innovation, en faisant des lieux d'échange décloisonnés pour découvrir les initiatives mises en œuvre par d'autres services, nos fournisseurs ou nos clients.

Enfin, pour que nos équipes soient actrices de la transformation, nous avons massivement investi dans la formation. Un catalogue spécifique dédié à l'innovation pour encourager les profils disruptifs.

Plus de 700 collaborateurs ont été formés en 2025 au cours des 12 000 heures consacrées à l'acculturation technologique et l'innovation.

# 3. L'éthique des hommes et l'intégrité des affaires

L'éthique est formalisée au sein de notre Groupe à travers plusieurs documents d'engagement, principalement 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.

Afin d'être toujours plus près des plus hauts standards, une actualisation du Code d'Éthique a été lancée en fin d'année, de même que l'élaboration d'une Politique d'Intégrité des Affaires du groupe. Cette dernière reprend et détaille l'éthique des affaires présentée au sein du Code d'Éthique, et en présente les modalités opérationnelles et les objectifs et procédures.

Afin d'assurer que tous ces principes soient bien appliqués, le renforcement des compétences de nos collaborateurs en matière d'éthique est essentiel. Dans cette optique, au sein de la région francophone par exemple, Intelcia continue de déployer ses deux e-learning développés 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. A date, **42%** ont finalisé l'e-learning sur le Code d'Éthique, et 47% celui relatif à l'anti-discrimination et l'anti-harcèlement dans les pays de cette région. Des formations similaires relatives à l'éthique des affaires ou à l'éthique des personnes existent ou sont en train d'être lancées dans les autres régions du groupe.

**Les équipes Ressources Humaines et Recrutement bénéficient également 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 2025, 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 à toute partie prenante, interne comme externe et ce à travers le monde. L'idée est de cultiver une culture du dialogue grâce à cet outil de dénonciation anonyme, qui se base sur des preuves et des enquêtes menées.

En 2025, pour appuyer à la fois les principes de l'éthique et communiquer autour de cet outil, une campagne de communication a été lancée, avec des mises en situation et des messages clés, ainsi qu'un tutoriel d'utilisation de la plateforme.

## Cerca de ti. Por una comunicación transparente



Desde Intelcia Spanish Region estamos comprometidos con todos nuestros equipos por una **comunicación abierta, transparente y ética**, promoviendo el uso de **canales accesibles y ágiles**. Te recordamos las vías a través de las cuáles **puedes contactar con las diferentes áreas** para resolver cualquier duda, consulta, o realizar una petición.

---

 Puedes hacernos llegar tu **solicitud o consulta a través de Creatio**, en la opción de **Administración de personal, Prevención de riesgos laborales, Turnos o TIC**, según corresponda en cada caso.

[Accede a Creatio](#)

---

 Además, puedes hacernos llegar tu **sugerencia o reclamación a través de Creatio**, en la opción de Servicio de Recursos Humanos, Sugerencias de empleados.

[Accede a Creatio](#)

---

 Recuerda que tienes a tu disposición a **AVI, tu asistente virtual**, para ayudarte a resolver tus dudas frecuentes de manera inmediata.

[Accede a Intelcia Contigo](#)

---

 Adicionalmente, si quieres **denunciar un comportamiento poco ético (tales como delitos económicos, prevención del fraude y de la corrupción)** puedes hacerlo a través de, **Integrity counts**.

[Accede a nuestra web](#)

---

 Recuerda que también puedes contactar con **el teléfono del empleado 91 825 55 00** donde podemos ayudarte con temas de turnos, equipamiento y reincorporación tras baja médica.

---

 Además tienes a tu disposición al **departamento de soporte técnico N1**, que te ayudará a resolver las dificultades del día a día de vuestros equipos informáticos. Su teléfono es, **91 010 85 53, disponible de 9.00 a 19.00h de lunes a viernes**, excepto festivos nacionales.

**intelcia**

Les autres initiatives qui se poursuivent depuis l'année précédente 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. 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.

Enfin, avec des contrôles rigoureux, nous avons renforcé la séparation des tâches et les protocoles de contrôle d'accès pour garantir que chaque action sur nos systèmes soit traçable et conforme à nos politiques internes. De même, la surveillance continue de nos environnements informatiques assure une utilisation responsable des actifs de l'entreprise et soutient nos engagements éthiques au quotidien. Nos audits internes font, entre autres, partie du dispositif en la matière.

## République Dominicaine

En 2025, **la République Dominicaine** a franchi une étape clé dans la structuration de sa gouvernance afin de garantir une excellence opérationnelle et une conformité exemplaire. Sous l'impulsion du management, des mécanismes de contrôle rigoureux ont été instaurés, permettant un suivi hebdomadaire précis de l'avancement des projets, de la gestion budgétaire et de la performance financière. Cette visibilité accrue assure une réactivité optimale pour le déploiement de mesures correctives si nécessaire.

Parallèlement, une importance majeure a été accordée à la responsabilité sociale avec la création d'un comité dédié, chargé de superviser bimensuellement le déploiement des initiatives engagées. Sur le plan juridique, le Groupe a consolidé ses relations avec ses fournisseurs en régularisant l'ensemble des partenariats commerciaux par des contrats-cadres sécurisés. Enfin, la protection des données et la confidentialité restent au cœur des priorités : des outils de conformité réglementaire robustes ont été intégrés aux contrats, sous la vigilance constante d'un responsable de la conformité (*Compliance Officer*) garantissant le respect strict des normes en vigueur.



# 4. La continuité d'activités pour une confiance accrue

Intelcia dispose de son propre **plan de continuité d'activité (PCA)** afin de garantir la résilience de ses opérations et la disponibilité de ses services à l'ensemble de ses clients, avec une gouvernance spécifique associée.

Le PCA vise principalement à assurer la résilience de ses infrastructures et activités face aux interruptions potentielles de service. Ce plan inclut plusieurs éléments clés :

en cas d'incident, une cellule de crise détermine l'activation des **plans de reprise d'activité**, avec pour objectif de maintenir un niveau de service minimum acceptable.

L'excellence de notre delivery repose sur une **architecture technique redondante** qui sécurise l'ensemble de notre chaîne de valeur. Avec deux centres de données situés en France, interconnectés entre eux et avec nos sites de production, nous garantissons la redondance de tous les équipements critiques. Cette infrastructure robuste permet d'assurer la protection des données de production grâce à une centralisation rigoureuse et une politique de sauvegarde structurée, combinant une restauration complète hebdomadaire et des sauvegardes incrémentielles quotidiennes.

Afin de garantir une fiabilité totale, la disponibilité des données est soumise à des tests de restauration réguliers, tandis que leur intégrité est préservée par un contrôle d'accès aux fichiers de sauvegarde à la fois strict et documenté. Ce socle technique, combiné à nos certifications internationales, constitue la fondation de la relation de confiance durable que nous bâtissons avec nos clients.



Cette exigence de continuité s'étend également à la **redondance des liaisons télécoms**, un dispositif essentiel pour assurer une disponibilité optimale de nos services. En confiant la gestion des connexions entre les sites d'exploitation et les centres de données à plusieurs opérateurs distincts, Intelcia sécurise ses infrastructures contre tout risque de rupture de connectivité.

Cette résilience est complétée par la mise à disposition de plusieurs **sites de repli** en France, spécifiquement équipés pour accueillir nos collaborateurs en cas d'incident majeur. Cette stratégie de repli physique garantit une reprise immédiate de l'activité et une stabilité opérationnelle totale, quelles que soient les circonstances. Grâce à ce maillage sécurisé, nous assurons à nos partenaires une continuité de service ininterrompue et un haut niveau de protection pour l'ensemble de leurs opérations.

**Le travail à distance** s'effectue via des accès sécurisés aux ressources informatiques. Chaque site est équipé de dispositifs de sécurité incluant des plans d'évacuation, des consignes de sécurité et des équipements dédiés.

Afin de garantir une fiabilité sans faille, Intelcia a identifié et hiérarchisé les risques majeurs susceptibles d'impacter ses opérations. Les défaillances des serveurs critiques et les pannes de télécommunication sont placées au sommet de cette vigilance, car elles peuvent engendrer des arrêts prolongés. À ces priorités s'ajoutent les risques liés aux coupures d'électricité, qu'elles soient locales ou généralisées, ainsi que les défaillances des infrastructures de communication essentielles, comme la plateforme téléphonique, qui sont autant de facteurs déterminants pour la **pérennité de nos activités**.

L'analyse intègre également les événements de force majeure, tels que les incendies, les inondations, les troubles civils, les actes terroristes, les cyberattaques de grande envergure ou les crises sanitaires. Chaque menace est évaluée selon sa vraisemblance et son impact potentiel, permettant ainsi d'optimiser en continu notre stratégie de réponse.

Indissociable de notre cœur de métier, la stratégie de continuité d'Intelcia repose en priorité sur la capacité de transfert de production entre les sites en cas de sinistre. Ce dispositif est renforcé par un plan de communication de crise structuré, destiné à informer l'ensemble des parties prenantes en temps réel.

La protection de nos talents demeure la priorité absolue : en cas de risque humain, un plan d'évacuation d'urgence est immédiatement déployé. Pour piloter ces situations complexes, une cellule de crise dédiée peut être activée avec la responsabilité de déclencher les plans de reprise d'activité selon une feuille de route précise et prédéfinie. Par cette **robustesse organisationnelle**, tout est mis en œuvre pour que la qualité du service client ne soit jamais altérée par une défaillance, quelle qu'en soit la nature.

# 5. Protection des données et cybersécurité : une forteresse numérique

Au sein d'Intelcia, la **cybersécurité** est pilotée par la **Direction Sécurité & SI**, structurée autour de deux départements : **Sécurité Opérationnelle et Gouvernance, Risques & Conformité (GRC)**.

Cette direction définit et met en œuvre la gouvernance cybersécurité pour l'ensemble des filiales d'Intelcia, dont la région francophone.

Deux comités de sécurité SI assurent le pilotage : **le Comité Directeur**, chargé d'aligner le Système de Management des Systèmes d'Information (SMSI) avec la stratégie d'Intelcia, et **le Comité Opérationnel**, garant du maintien en condition opérationnelle du SMSI.

Les axes prioritaires incluent une approche par les risques, l'intégration de la sécurité dès la phase de conception dans tous les projets (approche **"security by design"**), la performance opérationnelle et la qualité de service pour l'expérience client. La direction veille également à la conformité des clauses de sécurité contractuelles, au renforcement des engagements de sécurité avec les partenaires, et à la sensibilisation des collaborateurs pour accroître la vigilance face aux menaces cyber et aux risques internes.

Le groupe Intelcia dispose de sa propre **Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information (PGSSI)**, conçue pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des systèmes informations opérés par notre entreprise, tant pour ses propres activités que pour celles de ses clients. Elle établit les principes directeurs et les exigences pour la gestion de la cybersécurité, la protection des données et la résilience opérationnelle. La PGSSI est accessible aux collaborateurs d'Intelcia via l'intranet.



Intelcia dispose également d'une politique de sécurité « **relations fournisseurs** ». Celle-ci définit les exigences de sécurité applicables aux missions réalisées par des prestataires externes et précise les engagements de ces derniers en matière de Sécurité des Systèmes d'Information.

Dans ce cadre, un formulaire **d'« évaluation sécurité »**, détaillant les exigences de sécurité, doit être renseigné par l'ensemble des prestataires externes. Ce document est analysé par la Direction de la Sécurité des Systèmes d'Information et les résultats sont transmis à la Direction des Achats pour la prise de décision finale.

Outre le renouvellement de l'**ISO 27001** pour la sécurité des systèmes d'information, Intelcia franchit une étape décisive avec l'obtention de la nouvelle certification **ISO 27701**. Cette extension stratégique renforce notre dispositif de protection des données personnelles et de la vie privée, garantissant une gestion de l'information conforme aux exigences éthiques et réglementaires les plus strictes du marché. En parallèle, un chantier de sécurisation de l'Active Directory [1] a été entrepris pour renforcer l'intégrité de l'infrastructure d'authentification.

Un autre projet important a été l'implémentation de quatre modules e-learning couvrant des sujets tels que l'ingénierie sociale, le phishing, le whaling et la gestion des mots de passe. Ces modules ont été déployés dans un premier temps pour les fonctions support, et sont en cours de généralisation à l'ensemble des collaborateurs Intelcia faisant partie du périmètre francophone. En outre, des mails de communication internes sont envoyés régulièrement pour rappeler les bonnes pratiques et sensibiliser aux risques, notamment l'usage de mots de passe forts et les tentatives de phishing. Une campagne de phishing a été réalisée en mai 2025 pour renforcer la vigilance des collaborateurs.

Enfin, dans un marché exigeant, nous avons renforcé nos protocoles pour garantir la confidentialité et l'intégrité absolue des informations, et ce à travers :

**La conformité RGPD**, un contrôle permanent est effectué pour assurer le respect total de la réglementation sur la protection des données personnelles.

**La technologie de défense**, avec le déploiement d'outils de contrôle d'accès avancés et de chiffrement des données pour neutraliser les risques d'intrusion.

**Le contrôle continu**, par l'organisation régulière d'audits informatiques et d'exercices de sécurité pour tester la résilience de nos systèmes face aux nouvelles menaces.

[1] L'Active Directory est un service d'annuaire développé par Microsoft pour les réseaux Windows. Son rôle principal est de centraliser la gestion des ressources et des utilisateurs au sein d'un réseau informatique.

En plus de cela, d'autres standards supplémentaires sont adoptés par nos pays ou filiales.

## Égypte

Ainsi, après le Maroc, Intelcia en **Egypte** s'est inscrite dans une démarche de mise en conformité continue avec les standards mondiaux de cybersécurité. Nous y finalisons actuellement le renouvellement de la certification PCI DSS v4 pour l'ensemble de nos sites (Ivory, Maadi et Alexandrie). Ce standard garantit une sécurité maximale pour le traitement des données de paiement de nos clients. La certification ISO 27001 suivra en 2026, visant à consolider notre Système de Gestion de la Sécurité de l'Information (ISMS) dans ce pays et à y ancrer une culture de sécurité robuste au sein de toutes nos opérations.

## Intelcia IT Solutions

Quant à Intelcia **IT Solutions**, notre filiale dédiée aux solutions technologiques, la protection des données n'y est pas seulement une obligation légale, c'est une composante intrinsèque de notre offre de service. Nous nous imposons les standards les plus exigeants pour garantir l'intégrité des actifs numériques de nos partenaires. La sécurité de l'information chez Intelcia IT Solutions est entièrement régie par la norme internationale ISO 27001.

Intelcia IT Solutions a d'ailleurs développé une expertise en matière de cybersécurité, qu'elle met à disposition de ses clients.

Dans des environnements de plus en plus numérisés, la protection des informations est un élément clé pour garantir la confiance des clients, des partenaires et des parties prenantes. À cette fin, chez Intelcia **région espagnole**, en plus d'être certifiés ISO 27001:2022, norme internationale établie par l'Organisation internationale de normalisation et la Commission électrotechnique internationale,



Nous disposons également de la certification SOC 2 Type II, une norme développée par l'AICPA (American Institute of Certified Public Accountants).



Ces rapports constituent un mécanisme de vérification de la sécurité, de la légitimité et de la confiance, et fournissent des garanties aux parties prenantes concernant les activités déléguées qui ont un impact direct sur le fonctionnement de l'entreprise.

# 6. L'accentuation des pratiques d'achats responsables

Les achats sont régis par la Politique d'achats et le Schéma directeur des achats, en plus de la **Charte des Achats responsables Intelcia**, qui détaille les dispositions du Code d'Ethique en matière d'intégrité et le complète par les autres briques, sociales et environnementales, relatives à la responsabilité.

Par ailleurs, nous avons fait évoluer nos Conditions Générales d'Achat, afin d'y intégrer de nouvelles clauses RSE, Sécurité et RGPD, renforçant ainsi notre engagement envers une chaîne d'approvisionnement durable et responsable. En région francophone ou hispanophone, nous avons inclus des clauses obligatoires spécifiques liées aux exigences ESG, y compris une annexe reflétant un extrait de la Charte d'achat durable dans tous les contrats dûment signés, qu'il s'agisse d'une nouvelle relation ou du renouvellement d'une relation antérieure.

Nous avons mis en place un questionnaire RSE permettant de qualifier les soumissionnaires et d'intégrer ces critères dans le processus de sélection dans les achats groupe. Un dispositif équivalent existe dans les achats des pays, comme c'est le cas en Espagne, ou encore au Royaume-Uni.

En plus de la totalité des acheteurs en centrale formés aux achats responsables, cette année, les acheteurs de la région francophone ont également réalisé cette montée compétences leur permettant de mieux intégrer la durabilité dans les achats. 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.

## **D'autres pratiques d'achats responsables sont pratiquées au sein du groupe, comme par exemple :**

- Privilégier les achats nationaux pour les achats hors groupe, pour plus d'impact local
- Réduction des articles à usage unique
- Préférence pour les matériaux recyclés et écologiques chaque fois que possible
- Achats de matériels à durée de vie plus longue
- Sobriété numérique avec des solutions IT ou cloud moins énergivores.

# NOTRE ANALYSE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ

# VII

	Risques	Opportunités	Impacts négatifs	Impacts positifs
Très Elevé	<p><b>ETHIQUE DES AFFAIRES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Règlementaire - Risque de sanctions, de poursuites judiciaires et de coûts associés en cas de non-respect des réglementations anti-corruption.</li> <li>- Réputation - Risque d'atteinte à la réputation de l'entreprise et de perte de confiance des parties prenantes suite à un incident de corruption.</li> <li>- Réputation : Risque d'atteinte à la réputation de l'entreprise si la mauvaise prise en compte de certains enjeux dans les instances de gouvernances donnent lieu à des pratiques répréhensibles (notamment en matière de conduite des affaires) qui finissent par être révélées et faire scandale.</li> <li>- Satisfaction clients entreprises : Risque de perte de clients et de difficultés à en attirer de nouveaux si les dispositifs de prévention et de détection de la corruption sont perçus comme insuffisants / suite à des incidents de corruption avérés.</li> </ul> <p><b>FORCE COMMERCIALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuité de l'activité : Risque d'interruption (partielle ou totale) des activités en cas de cyber-attaque paralysant les systèmes d'information de l'entreprise.</li> <li>- Continuité de l'activité : Risque d'interruption des opérations si l'entreprise ne parvient pas à recruter / fidéliser des employés aux compétences clés</li> <li>- Financier : Risque de coûts imprévus en cas de cyber-attaque, par exemple lié au paiement d'une rançon ou à la réparation / au remplacement / au renforcement des systèmes IT de l'entreprise.</li> </ul> <p><b>PROTECTION DES DONNEES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Règlementaire : Risque de sanctions, de poursuites judiciaires et de coûts associés en cas de non-respect des lois et réglementations sur la protection des données.</li> <li>- Réputation : Risque d'atteinte à la réputation de l'entreprise en cas d'incident majeur impliquant la fuite de nombreuses données personnelles et révélant des dispositifs de protection insuffisants.</li> <li>- Satisfaction clients entreprises : Risque de perte de clients et de difficultés à en attirer de nouveaux si les dispositifs de Sécurité de l'information sont perçus comme insuffisants / inefficaces.</li> <li>- Satisfaction clients entreprises : Risque de perte de clients et de difficultés à en attirer de nouveaux si les dispositifs de protection des données personnelles sont perçus comme insuffisants / en cas de fuite de données.</li> <li>- Attentes investisseurs : Risque de perte de confiance des investisseurs et de difficultés à se financer si les dispositifs de protection des données personnelles sont perçus comme insuffisants / en cas de fuite de données.</li> </ul> <p><b>TALENTS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attentes collaborateurs : En cas de marque employeur trop faible / ne répondant pas aux attentes du marché, risque de ne pas réussir à attirer / fidéliser les talents.</li> </ul>	<p><b>FORCE COMMERCIALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfaction clients entreprises :- Rétention / fidélisation des clients entreprise en assurant une offre et un accompagnement de qualité via la qualité et adaptabilité de l'offre, proposition de services différenciants ou innovants, gestion des sujets des clients (demandes particulières ou réclamations), etc. qui sont de nature à augmenter fortement la satisfaction des clients actuels, et constituant un argument pour d'autres potentiels</li> </ul>		

	Risques	Opportunités	Impacts négatifs	Impacts positifs
Elevé	<p><b>PROTECTION DE DONNEES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Règlementaire, réputationnel : Sanctions juridiques, atteinte à la réputation et conséquences financières associées (pertes de clients, etc.) en cas de non-respect des réglementations sur les données personnelles (dont RGPD)</li> <li>- Règlementaire, réputationnel : Sanctions juridiques, atteinte à la réputation et conséquences financières associées (pertes de clients, etc.) en cas de non-respect des réglementations sur les données personnelles (dont RGPD)(chaîne de valeur)</li> <li>- Règlementaire : Risque de sanctions, de poursuites judiciaires et de coûts associés en cas de non-respect des réglementations en matière de Sécurité de l'information.</li> <li>- Règlementaire : Risque réglementaire lié au respect du RGPD. Risque de non-respect de la protection de la vie privée par nos fournisseurs (données personnelles de nos clients et de nos collaborateurs) si le groupe ne met pas en place des dispositifs protectifs (annexes) et de contrôle, notamment du fait de certains services externalisés</li> </ul> <p><b>TALENTS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attentes collaborateurs : Risque de départ des employés et/ou difficultés à attirer et à fidéliser les employés en cas de mauvaises conditions de travail</li> <li>- Attentes collaborateurs : Risque de départ des employés et/ou difficultés à attirer et à fidéliser les employés si l'entreprise et/ou sa chaîne de valeur recourent massivement à des contrats précaires sans jamais assurer de perspective de stabilisation des emplois</li> <li>- Financier : Risque financier lié à la baisse de la productivité des employés et donc de la performance globale à cause d'une mauvaise gestion des talents et des compétences</li> </ul> <p><b>FORCE COMMERCIALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfaction clients entreprise : Risque d'insatisfaction et de départ du client en cas de mauvaise gestion de la relation client, du fait d'un manque de formation des employés de l'entreprise en contact direct avec les clients.</li> </ul> <p><b>DROITS HUMAINS &amp; ETHIQUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réputation : Risque d'atteinte à la réputation de l'entreprise auprès des parties prenantes internes et externes suite à un scandale lié à la violation de certains Droits humains (travail des enfants, travail forcé, logement adéquat)</li> <li>- Règlementaire : Risque de sanctions, de poursuites judiciaires et de coûts associés en cas violation de certains Droits humains (travail des enfants, travail forcé, logement adéquat)</li> <li>- Attentes investisseurs : Risque de perte de financement suite à une violation avérée de certains Droits humains (travail des enfants, travail forcé, logement adéquat)</li> </ul> <p><b>ETHIQUE DES AFFAIRES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuité de l'activité : Risque de perte de contrats existants ou potentiels pouvant entraîner une baisse des revenus et affecter la continuité des activités en raison de la découverte de pratiques de corruption</li> </ul>	<p><b>TALENTS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attentes collaborateurs : Equipes internes compétentes, agiles et à même de relever les défis, ainsi qu'engagées dans l'aventure de l'entreprise et désireuses de continuer à y contribuer</li> </ul>	<p><b>PROTECTION DES DONNEES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sociétal et économique : Divulgation entraînant une perte de confidentialité des données détenues par l'entreprise</li> <li>- Santé et sécurité, Droits Humains : Divulgation malveillante sur internet des données personnelles de notre base client dans le cadre d'une cyberattaque</li> </ul> <p><b>DROITS HUMAINS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attentes des collaborateurs : Violation des Droits humains en cas de non-respect de certains droits sociaux / du travail des habitations insalubres.</li> </ul>	

	Risques	Opportunités	Impacts négatifs	Impacts positifs
Moyennement élevé	<p><b>TALENTS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attentes collaborateurs : Risque de départ des employés et/ou difficultés à attirer et à fidéliser les employés en raison d'un manque de politiques/d'actions favorisant l'égalité de traitement et de chance, ou en cas d'événements répréhensibles (violences sur le lieu de travail, faits de harcèlement ou de discrimination, etc.).</li> <li>- Attentes collaborateurs : Risque de départ des employés et/ou difficultés à attirer et à fidéliser les employés en cas de dispositifs de formation et de développement des compétences jugés insuffisants.</li> <li>- Satisfaction clients entreprises : Risque de perte de clients / d'appels d'offres si les politiques de l'entreprise concernant les conditions de travail (notamment en matière de salaires et de temps de travail) sont perçues comme ne respectant pas certains minima.</li> <li>- Attentes investisseurs : Risque de perte de financements si les politiques/actions de l'entreprise sont perçues comme insuffisantes et ne permettant pas d'assurer la santé et la sécurité de ses employés.</li> </ul> <p><b>ENVIRONNEMENT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfaction clients entreprises : Risque de perte de clients / d'appels d'offres si les actions de l'entreprise pour lutter contre le changement climatique sont perçues comme insuffisantes et/ou en cas d'accusations de greenwashing.</li> <li>- Attentes investisseurs : Risque de restriction de l'accès au financement en cas d'efforts jugés insuffisants pour réduire l'empreinte carbone de l'entreprise et/ou en cas d'accusations de greenwashing.</li> </ul> <p><b>ETHIQUE DES AFFAIRES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Règlementaire : Procès et sanctions en cas de pratiques commerciales liées à l'information du client jugées frauduleuses</li> <li>- Attentes investisseurs : Risque de perte de confiance des investisseurs et de difficultés à se financer si les dispositifs de prévention et de détection de la corruption sont perçus comme insuffisants / en cas d'incidents de corruption avérés.</li> </ul> <p><b>DROITS HUMAINS ET ETHIQUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réputation : Risque d'atteinte à la réputation de l'entreprise en cas de scandale révélant une violation des Droits humains, au détriment des populations locales, du fait des activités de l'entreprise ou de celles de sa chaîne de valeur.</li> <li>- Satisfaction clients entreprises : Risque de perte de clients / d'appels d'offres si certains enjeux clés (éthique des affaires, environnement, Droits humains, santé et sécurité des travailleurs, etc) sont perçus comme insuffisamment intégrés à la gouvernance / la culture de l'entreprise.</li> <li>- Satisfaction clients entreprises : Risque de perte de clients / d'appels d'offres suite à un scandale lié au non-respect des Droits humains par l'entreprise.</li> <li>- Satisfaction clients entreprises : Risque de perte de clients / d'appels d'offres suite à un scandale révélant une violation des Droits humains, au détriment des populations locales, par l'entreprise et/ou les acteurs de sa chaîne valeur.</li> <li>- Attentes investisseurs : - Risque de perdre des investisseurs ou de ne pas en attirer de nouveaux si certains enjeux clés (éthique des affaires, environnement, Droits humains, santé et sécurité des travailleurs, etc.) sont perçus comme insuffisamment intégrés à la gouvernance / la culture de l'entreprise.</li> </ul>	<p><b>FORCE COMMERCIALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attentes collaborateurs : Fort investissement dans la culture d'entreprise et de marque, à même de générer des effets favorables en termes de réputation, de cohésion interne, etc.</li> <li>- Satisfaction clients entreprises : Gains de parts de marché liés à la bonne gestion clients, ce qui permettrait le financement et l'attraction de nouveaux investisseurs si l'entreprise est perçue comme ayant une bonne gestion de la relation et de la satisfaction clients.</li> <li>- Satisfaction clients entreprises : Opportunité liée à la bonne écoute et/ou l'anticipation du marché, à l'agilité et/ou l'innovation, à un dialogue de qualité ou à la relation de co-construction avec les clients et à la qualité de celle-ci.</li> </ul>	<p><b>DROITS HUMAINS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Santé et sécurité : Impact négatif sur la santé physique et mentale en cas de violation de certains Droits humains (travail des enfants, travail forcé, logement adéquat)</li> <li>- Satisfaction des clients : Impact négatif lié à des pratiques commerciales discriminantes et/ou abusives, par exemple du fait d'un manque de transparence des informations communiquées aux clients grand public</li> <li>- Attentes collaborateurs : Risque de non respect des Droits humains et/ou des libertés fondamentales si des violations répétées de l'égalité de traitement/de chance entraînent des effets négatifs graves et irrémédiables sur les employés</li> <li>- Chaîne de valeur : Violation des Droits humains en cas de non-respect de certains droits sociaux / du travail, par exemple en cas de travail forcé, travail d'enfants ou si le fournisseur/sous-traitant/partenaire loge ses employés dans des habitations insalubres.</li> </ul> <p><b>ENVIRONNEMENT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Energie : Impact négatif sur l'environnement associé à une consommation d'énergie élevée</li> <li>- Ecosystèmes : Impact négatif sur les écosystèmes et l'épuisement des ressources naturelles en cas de mauvaise gestion des déchets</li> </ul>	<p><b>TALENTS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Santé et sécurité : Impact positif sur la santé mentale et/ou l'épanouissement des employés grâce à des dispositifs (de formation, d'accompagnement, de développement... ) permettant l'évolution professionnelle et/ou personnelle souhaitée.</li> </ul>
Non matériel	57 risques	7 opportunités	29 impacts négatifs	2 impacts positifs

# NOTRE ALIGNEMENT SUR LES ODD

# VIII





<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie RSE, Axe Solidarité (p.36)</li> <li>• Politique humaine d'Intelcia (p. 80)</li> <li>• Adhésion au Pacte Mondial (p.38)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employeur majeur dans des bassins d'emploi dits difficiles (p.157-162)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Section 'Le soutien à nos communautés' (p.163-174)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie RSE, Axe Solidarité (p.36)</li> <li>• Politique humaine d'Intelcia (p. 80)</li> <li>• Adhésion au Pacte Mondial (p.38)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Section 'Le soutien à nos communautés' (p.163-174)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie RSE, Axe Solidarité et Axe Développement et bien-être de nos collaborateurs (p.36)</li> <li>• Politique humaine d'Intelcia (p. 80)</li> <li>• Engagement en matière des Droits de l'Homme (p.190 ; p. 218)</li> <li>• Politique et dispositifs de santé et de sécurité (p.81-92)</li> <li>• Adhésion au Pacte Mondial (p.38)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sections 'La santé et la sécurité en prérequis' (p 81-92) et 'Le bien-être pour dynamiser nos collaborateurs' (p 138-154) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 La Semaine du Bien-être</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Section 'Le soutien à nos communautés' (p.163-174)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie RSE, Axe Solidarité et Axe Développement et bien-être de nos collaborateurs (p.36)</li> <li>• Politique humaine d'Intelcia (p. 80)</li> <li>• Axe Développement et bien-être de nos collaborateurs, partie formation (p. 104-113),</li> <li>• Adhésion au Pacte Mondial (p.38)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sections 'Développer les compétences de nos talents' (p 93-103) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entités de formation internes, Programme HIPO, Programmes de leadership, etc.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Section 'Le soutien à nos communautés' (p.163-174)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie RSE : Axe Développement et bien-être de nos collaborateurs (p.36)</li> <li>• Politique humaine d'Intelcia (p. 80)</li> <li>• Engagement en matière des Droits de l'Homme (p.190 ; p. 218)</li> <li>• Politique de diversité (p.218)</li> <li>• Adhésion au Pacte Mondial (p.38)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Section 'Diversité et Equité au sein de nos équipes ' (p. 114-126)</li> <li>• Section 'Nos réalisations en chiffres', parties 'Inclusion, diversité, équité' &amp; 'Diversité genre' (p.51)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evénements dans le cadre de la Journée Mondiale des Droits des Femmes, sponsorings et sensibilisations (p.114-126)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie RSE : Axe Ancrage territorial par l'inclusion de notre RSE (p.36)</li> <li>• Politique humaine d'Intelcia (p. 80)</li> <li>• Engagement en matière des Droits de l'Homme (p.190 ; p. 218)</li> <li>• Adhésion au Pacte Mondial (p.38)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employeur majeur dans des bassins d'emploi dits difficiles : création d'emplois, populations éloignées de l'emploi, intégration de personnes handicapées... (p51 ; 114-126 ; p.157-162)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie RSE : Axe Ethique et Excellence de notre RSE (p.36)</li> <li>• Adhésion au Pacte Mondial (p.38)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Section 'La technologie au cœur de nos métiers' (p.15-17) : Intelcia IT Solutions et Evolucionaria by Intelcia, fleurons de la technologie et de l'innovation</li> <li>• Section 'Innover pour continuer à être dans l'avant-garde' (p. 181-189)</li> <li>• Section 'L'éthique des hommes et l'intégrité des affaires' (p 190-192)</li> </ul>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie RSE : Axe Solidarité et Axe Développement et bien-être de nos collaborateurs (p. 36)</li> <li>Politique humaine d'Intelcia (p. 80)</li> <li>Politique de diversité (p. 218)</li> <li>Engagement en matière des Droits de l'Homme (p.190 ; p. 218)</li> <li>Adhésion au Pacte Mondial (p.38)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Section 'Nos réalisations en chiffres', parties 'Inclusion, diversité, équité' &amp; 'Diversité genre' (p.51-52)</li> <li>Section "Diversité et Equité au sein de nos équipes" (p. 114-126)</li> <li>Actions d'inclusion, notamment en faveur du handicap, et Programmes d'emploi de populations de groupes vulnérables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sections 'Un ancrage local renforcé à travers l'emploi et l'inclusion' (p 157-162)</li> </ul>
---	---	--



<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie RSE : Axe Ecoresponsabilité (p.36)</li> <li>Charte d'Ecoresponsabilité (p.55 ; p 218)</li> <li>Charte des Achats Responsables (p.198)</li> <li>Adhésion au Pacte Mondial (p.38)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sections 'L'Ecoresponsabilité, une préoccupation croissante'(p.53-77) notamment la partie 'Une gestion croissante de nos déchets' (p.63-67)</li> <li>Actions de réduction de nos consommations; Partenariats avec des acteurs du tri et du recyclage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Section 'Une gestion croissante de nos déchets' (p.63-67)</li> <li>Sensibilisations autour de la problématique des déchets ; Actions de ramassage et de recyclage des déchets</li> </ul>
---	--	---



<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie RSE : Axe Ecoresponsabilité (p.36)</li> <li>Charte d'Ecoresponsabilité (p.55 ; p 218)</li> <li>Adhésion à l'African Business Leaders Coalition et au Pacte Mondial (p. 38)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Section 'Nos efforts pour limiter nos émissions' (p. 57-62) : empreinte et réduction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Section 'Une gestion croissante de nos déchets' (p.63-67)</li> </ul>
--	--	---



<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie RSE : Axe Ecoresponsabilité (p.36)</li> <li>Charte d'Ecoresponsabilité (p.55 ; p 218)</li> <li>Adhésion au Pacte Mondial (p.38)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Section 'Un sujet faisant partie de nos priorités' (p55-56)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Section 'Une gestion croissante de nos déchets' (p.63-67)</li> <li>Sensibilisations autour de la protection de l'environnement et des écogestes ; Actions de ramassage et de recyclage des déchets</li> </ul>
---	---	--



<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie RSE : Axe Ecoresponsabilité (p.36)</li> <li>Charte d'Ecoresponsabilité (p.55 ; p 218)</li> <li>Adhésion au Pacte Mondial (p.38)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Section 'Nos réalisations en chiffres' (p. 51-52)</li> <li>Section 'Un sujet faisant partie de nos priorités' (p55-56)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Section 'Une gestion croissante de nos déchets' (p.63-67)</li> <li>Sensibilisations autour de la protection de l'environnement et des écogestes ; Actions de nettoyage et de préservation de la biodiversité ; Actions de reboisement</li> </ul>
---	--	---



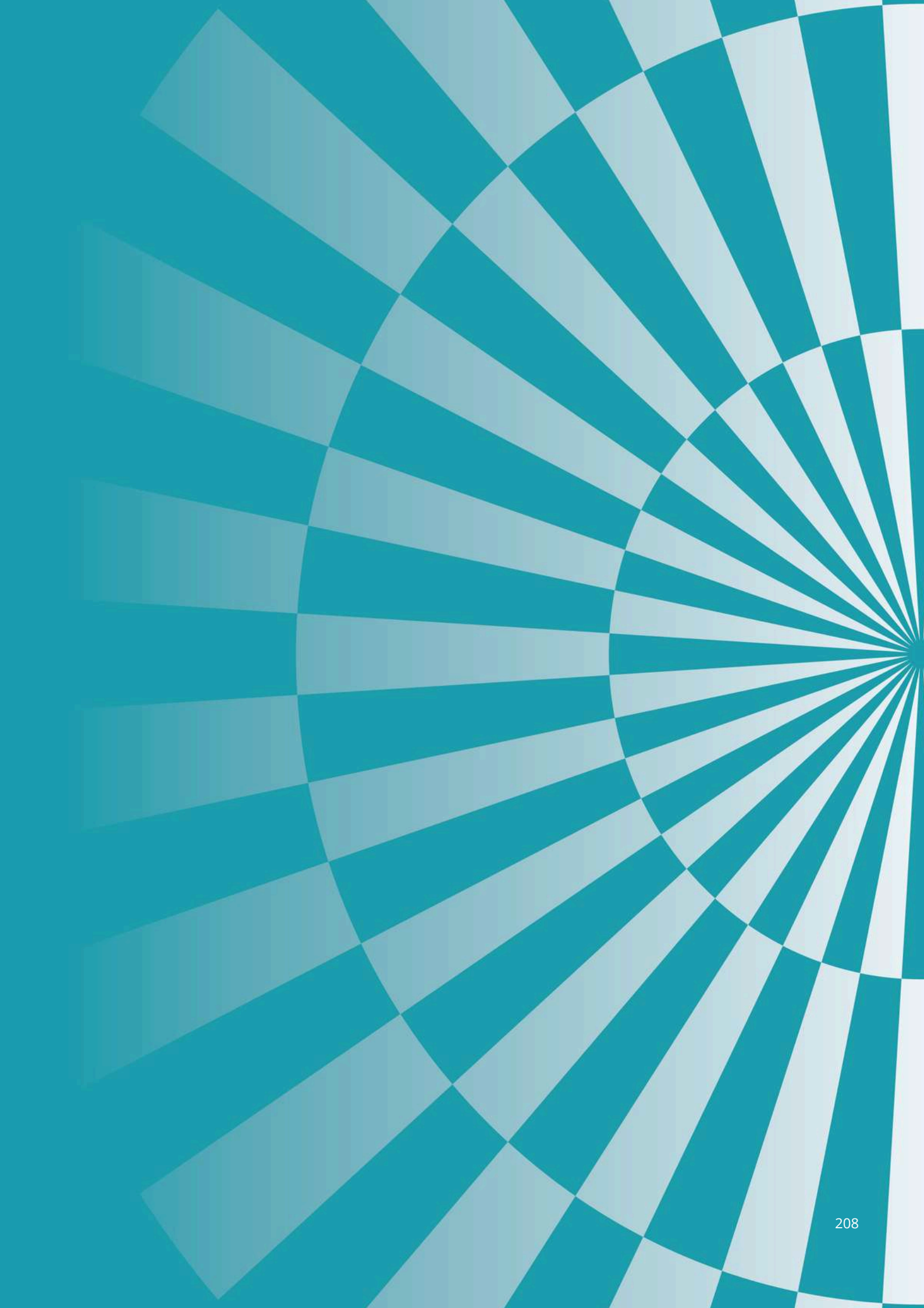
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie RSE : Axe Ethique et Excellence (p. 36)</li> <li>Code d'éthique (p. 190 ; p. 218)</li> <li>Engagement en matière des Droits de l'Homme (p.190 ; p. 218)</li> <li>Adhésion au Pacte Mondial (p.38)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sections 'L'éthique des hommes et l'intégrité des affaires' (p.190-192) et 'Bien-être et Qualité de vie au travail' (p 138-154)</li> <li>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</li> </ul>	
---	---	--



<ul style="list-style-type: none"> <li>Adhésion au Pacte Mondial (p.38)</li> <li>Adhésion à l'African Business Leaders Coalition (p.38)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Section 'Notre impact au sein des territoires' (p. 155-174)</li> <li>Partenariats avec des acteurs publics, semi-publics et privés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sections 'Le soutien à nos communautés' (p.163-174) et 'Une gestion croissante de nos déchets' (p.63-67)</li> <li>Partenariats avec des associations et ONG locales</li> </ul>
--	--	---

# NOTRE ALIGNEMENT SUR LE GRI

# IX



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 quatrième 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, sociétale, éthique 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 a été préparé par Intelcia Group en accord et en référence au GRI Universal Standards 2021 et ce pour la période allant du 01/01/2025 au 31/12/2025

L'alignement des informations contenues avec le standard GRI est répertorié dans le tableau "GRI content Index"

Cette année, notre présent Rapport RSE 2025 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 STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	Name of the Organization: INTELICIA Legal form: Intelcia International SAS HQ: <a href="https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous">https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous</a> Countries of operation: <a href="https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous">https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous</a> p.13	
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	p. 5 p.13 p.15 to p.17	<a href="#">Intelcia and Intelcia IT Solutions</a> <a href="https://www.intelcia.com">https://www.intelcia.com</a> <a href="https://www.intelcia.com/fr/intelciatech">https://www.intelcia.com/fr/intelciatech</a>
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	p. 5 p.210	
	2-4 Restatements of information	This is our fourth GRI report p.209	
	2-5 External assurance	p.49 (KPMG audit)	
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	p.13 to p.17	
	2-7 Employees	p.78 to p.154	<a href="https://www.intelcia.com/fr/nos-talents">https://www.intelcia.com/fr/nos-talents</a>
	2-8 Workers who are not employees	Our Human Policy (p.80) covers all people working within, with or impacted by Intelcia's activity. The section VI-6 (p198) refers to our procurement practices, which include, through our Procurement Charter all the principles we require regarding our suppliers' workers.	
	2-9 Governance structure and composition	Group governance : p.11 to p.12 CSR governance : p.47 to p.48	<a href="https://www.intelcia.com/fr/decouvrez-intelcia">https://www.intelcia.com/fr/decouvrez-intelcia</a>
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	The highest governance body is the executive Committee : p.11 to p.12	
	2-11 Chair of the highest governance body	p.6 to p.8 p.11 to p.12	
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	p.11 to p.12	
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	CSR team : p 5 CSR governance : p.47 to p.48 ( p.48 : ESG Executive Committee )	
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	CSR governance : p.47 to p.48 ( p.48 : ESG Executive Committee )	
	2-15 Conflicts of interest	p.50 ( within ESG Objectives ) p.190 to p.192	<a href="#">Code of Ethics</a> <a href="https://www.intelcia.com/fr/nos-talents">https://www.intelcia.com/fr/nos-talents</a>
	2-16 Communication of critical concerns	p.191 (whistle blowing platform : Integrity count)	
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	CSR governance : p.47 to p.48 ( p.48 : ESG Executive Committee ) Through the ESG committees, information, upgrades and intelligence have been shared.	
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	not reported : we do not such evaluation	
	2-19 Remuneration policies	Not reported specifically in this report. We have those principles and we follow them through ESG objectives (p.50) and the reportings (p.49; p.51-p.52).	
	2-20 Process to determine remuneration	Not reported : confidential information	
	2-21 Annual total compensation ratio	Not reported : confidential information	
	2-22 Statement on sustainable development strategy	p36	<a href="#">CSR Charter in the website</a> <a href="https://www.intelcia.com/fr/nos-talents">https://www.intelcia.com/fr/nos-talents</a>
	2-23 Policy commitments	p 36-39 p 218	<a href="#">Documents in 'Our Engagements' section of our website</a>

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
<b>GRI 2: General Disclosures 2021</b>	2-24 Embedding policy commitments	p 36-50 p 218	<a href="https://www.intelcia.com/en/people">Documents in 'Our Engagements' section of our website https://www.intelcia.com/en/people</a>
	2-25 Processes to remediate negative impacts	p40-46 p199-202 p191 (Integrity Counts whistleblowing platform)	<a href="https://www.intelcia.com/en/people">Documents in 'Our Engagements' section of our website https://www.intelcia.com/en/people</a>  <a href="https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia">Whistleblowing platform https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia</a>
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	p40-46 p199-202 p191 (Integrity Counts whistleblowing platform)	<a href="https://www.intelcia.com/en/people">Documents in 'Our Engagements' section of our website https://www.intelcia.com/en/people</a>  <a href="https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia">Whistleblowing platform https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia</a>
	2-27 Compliance with laws and regulations	NA : No instances of non compliance.	
	2-28 Membership associations	p 38 p18-33 (professional interprofessions and associations)	ABLC membership <a href="https://www.unglobalcompact.org/take-action/africa-business-leaders-coalition">https://www.unglobalcompact.org/take-action/africa-business-leaders-coalition</a> UNGC <a href="https://unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/152670">https://unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/152670</a>
	2-29 Approach to stakeholder engagement	p 40-46	
	2-30 Collective bargaining agreements	p 127 -137	
	2-23 Policy commitments	p 36-39 p 218	<a href="https://www.intelcia.com/en/people">Documents in 'Our Engagements' section of our website https://www.intelcia.com/en/people</a>
	2-24 Embedding policy commitments	p 36-50 p 218	<a href="https://www.intelcia.com/en/people">Documents in 'Our Engagements' section of our website https://www.intelcia.com/en/people</a>
	2-25 Processes to remediate negative impacts	p40-46 p199-202 p191 (Integrity Counts whistleblowing platform)	<a href="https://www.intelcia.com/en/people">Documents in 'Our Engagements' section of our website https://www.intelcia.com/en/people</a>  <a href="https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia">Whistleblowing platform https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia</a>
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	p40-46 p199-202 p191 (Integrity Counts whistleblowing platform)	<a href="https://www.intelcia.com/en/people">Documents in 'Our Engagements' section of our website https://www.intelcia.com/en/people</a>  <a href="https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia">Whistleblowing platform https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia</a>
	2-27 Compliance with laws and regulations	NA : No instances of non compliance.	
	2-28 Membership associations	p 38 p18-33 (professional interprofessions and associations)	ABLC membership <a href="https://www.unglobalcompact.org/take-action/africa-business-leaders-coalition">https://www.unglobalcompact.org/take-action/africa-business-leaders-coalition</a> UNGC <a href="https://unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/152670">https://unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/152670</a>
	2-29 Approach to stakeholder engagement	p 40-46	
	2-30 Collective bargaining agreements	p 127 -137	
	2-23 Policy commitments	p 36-39 p 218	<a href="https://www.intelcia.com/en/people">Documents in 'Our Engagements' section of our website https://www.intelcia.com/en/people</a>
2-24 Embedding policy commitments	p 36-50 p 218	<a href="https://www.intelcia.com/en/people">Documents in 'Our Engagements' section of our website https://www.intelcia.com/en/people</a>	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-1 Process to determine material topics	p40-46 p199-202	
	3-2 List of material topics	p40-46 p199-202	
	3-3 Management of material topics	p40-46 p199-202	
<b>GRI 204: Procurement Practices 2016</b>	3-3 Management of material topics	Responsible Procurement Charter (p198 ; p 218)	Responsible Procurement Charter on the website <a href="https://www.intelcia.com/sites/default/files/2025-04/en_intelcia_car_aout_2024_1.pdf">https://www.intelcia.com/sites/default/files/2025-04/en_intelcia_car_aout_2024_1.pdf</a>
	204-1 Proportion of spending on local suppliers	non reported specifically : we stated in the Sustianble Procurement section (p 198) that we privileged spending locally, but we don not follow this KPI in value	
<b>GRI 205: Anti-corruption 2016</b>	3-3 Management of material topics	Code of Ethics (p190 ; p 218)	<a href="https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-10/code_of_ethics_2023.pdf">Code of Ethics on the website https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-10/code_of_ethics_2023.pdf</a>
	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	p199-202 (within the double materiality risks assessment analysis)	
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	p 51 (data about training) p 108 p190-192	
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	NA (no incidents occurred during the reporting year)	
<b>GRI 302: Energy 2016</b>	3-3 Management of material topics	<a href="#">Our EcoResponsibilijy Charter (p 55 ; p 218)</a>	<a href="https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-03/intelcia_our_eco-responsibility_charter_en.pdf">Our EcoResponsibilijy Charter on the website https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-03/intelcia_our_eco-responsibility_charter_en.pdf</a> <a href="https://www.intelcia.com/fr/nos-talents">https://www.intelcia.com/fr/nos-talents</a>
	302-1 Energy consumption within the organization	p 52 p 55-56 p 60-62	
	302-2 Energy consumption outside of the organization	p 57 (upstream and downstream emissions related to energy)	
	302-3 Energy intensity	p 52 p 56	
	302-4 Reduction of energy consumption	p 50 (ESG objectives) p60-62 (actions implemented)	
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	p 50 (ESG objectives) p 52 p60-62 (actions implemented)	
<b>GRI 303: Water and Effluents 2018</b>	3-3 Management of material topics	<a href="#">Our EcoResponsibilijy Charter (p 55 ; p 218)</a>	<a href="https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-03/intelcia_our_eco-responsibility_charter_en.pdf">Our EcoResponsibilijy Charter on the website https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-03/intelcia_our_eco-responsibility_charter_en.pdf</a> <a href="https://www.intelcia.com/fr/nos-talents">https://www.intelcia.com/fr/nos-talents</a>
	303-1 Interactions with water as a shared resource	not applicable regarding the services activity of Intelcia	
	303-2 Management of water discharge-related impacts	not applicable regarding the services activity of Intelcia	
	303-3 Water withdrawal	not applicable regarding the services activity of Intelcia	
	303-4 Water discharge	not applicable regarding the services activity of Intelcia	
	303-5 Water consumption	p 50 p 52 p 55-56	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
<b>GRI 304: Biodiversity 2016</b>	3-3 Management of material topics	<a href="#">Our EcoResponsibility Charter (p 55 ; p 218)</a>	<a href="https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-03/intelcia_our_eco-responsibility_charter_en.pdf">Our EcoResponsibility Charter on the website https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-03/intelcia_our_eco-responsibility_charter_en.pdf</a> <a href="https://www.intelcia.com/fr/nos-talents">https://www.intelcia.com/fr/nos-talents</a>
	304-1 Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	not applicable regarding the services activity of Intelcia	
	304-2 Significant impacts of activities, products and services on biodiversity	p 56	
	304-3 Habitats protected or restored	p69-76 : voluntary initiatives to clean, restore and protect natural areas	
	304-4 IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations	not applicable regarding the services activity of Intelcia	
<b>GRI 305: Emissions 2016</b>	3-3 Management of material topics	<a href="#">Our EcoResponsibility Charter (p 55 ; p 218)</a>	<a href="https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-03/intelcia_our_eco-responsibility_charter_en.pdf">Our EcoResponsibility Charter on the website https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-03/intelcia_our_eco-responsibility_charter_en.pdf</a> <a href="https://www.intelcia.com/fr/nos-talents">https://www.intelcia.com/fr/nos-talents</a>
	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	p52 p57-59	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	p52 p57-59	
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	p52 p57-59	
	305-4 GHG emissions intensity	p52 p 58	
	305-5 Reduction of GHG emissions	p50 p 59 p60-62	
	305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	p 58	
	305-7 Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions	p 58	
<b>GRI 306: Waste 2020</b>	3-3 Management of material topics	<a href="#">Our EcoResponsibility Charter (p 55 ; p 218)</a>	<a href="https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-03/intelcia_our_eco-responsibility_charter_en.pdf">Our EcoResponsibility Charter on the website https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-03/intelcia_our_eco-responsibility_charter_en.pdf</a> <a href="https://www.intelcia.com/fr/nos-talents">https://www.intelcia.com/fr/nos-talents</a>
	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	p 63-67	
	306-2 Management of significant waste-related impacts	p 63-67	
	306-3 Waste generated	p 63-67	
	306-4 Waste diverted from disposal	p 63-67	
	306-5 Waste directed to disposal	p 63-67	
<b>GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016</b>	3-3 Management of material topics	Responsible Procurement Charter (p198 ; p 218)	Responsible Procurement Charter on the website <a href="https://www.intelcia.com/sites/default/files/2025-04/en_intelcia_car_aout_2024_1.pdf">https://www.intelcia.com/sites/default/files/2025-04/en_intelcia_car_aout_2024_1.pdf</a>
	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	p 198	
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	p 199-202 (assessing risks and impacts)  p 57-59 : scope 3 measurment (even without specifically analyzing the impact of our value chain on the environment)	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
<b>GRI 401: Employment 2016</b>	3-3 Management of material topics	Human Policy (p80)	
	401-1 New employee hires and employee turnover	p 51	
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	NA : we provide the same treatment to all our employees, regardless of their status	
	401-3 Parental leave	not reported : we follow this KPI in our reporting but we have not mentioned it in the report	
<b>GRI 402: Labor/Management Relations 2016</b>	3-3 Management of material topics	Human Policy (p80)	
	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	not reported : we strictly follow the law and the agreements with the unions regarding this topic ; we follow it within our reporting but we did not mention it within the report	
<b>GRI 403: Occupational Health and Safety 2018</b>	3-3 Management of material topics	Human Policy (p80)	
	403-1 Occupational health and safety management system	p81-92	
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	p81-92	
	403-3 Occupational health services	p81-92	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	p81-92	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	p81-92	
	403-6 Promotion of worker health	p81-92	
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	p81-92	
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	p51 p81-92	
	403-9 Work-related injuries	p51 p81-92	
403-10 Work-related ill health	p51 p81-92		
<b>GRI 404: Training and Education 2016</b>	3-3 Management of material topics	Human Policy (p80)	
	404-1 Average hours of training per year per employee	p 51 p 106-108	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	p 93-113	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	p 51	
<b>GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016</b>	3-3 Management of material topics	Human Policy (p80) Diversity policy (p 218)	Diversity policy on the website <a href="https://www.intelcia.com/sites/default/files/2025-04/diversity_policy_en_0.pdf">https://www.intelcia.com/sites/default/files/2025-04/diversity_policy_en_0.pdf</a>
	405-1 Diversity of governance bodies and employees	p 12 p 50 p 52	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	p 50	
<b>GRI 406: Non-discrimination 2016</b>	3-3 Management of material topics	Human Policy (p80) Our commitment to Human Rights (p190; p 218) Diversity policy (p 218)	Our commitment to Human Rights <a href="https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-">https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-</a>
	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	p 50 p191 (Integrity Counts whistleblowing platform)	<a href="https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia">https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia</a>
<b>GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016</b>	3-3 Management of material topics	Human Policy (p80) Our commitment to Human Rights (p190; p 218)	Our commitment to Human Rights <a href="https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-">https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-</a>
	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	p50 p 199-202 p127-137 (our principles and actions)	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
<b>GRI 408: Child Labor 2016</b>	3-3 Management of material topics	Human Policy (p80) Our commitment to Human Rights (p190; p 218)	Our commitment to Human Rights <a href="https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-03/intelcia_our_commitment_to_human_rights_en.pdf">https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-03/intelcia_our_commitment_to_human_rights_en.pdf</a>
	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	p50 p 199-202 p 190-192 (our principles and actions)	
<b>GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016</b>	3-3 Management of material topics	Human Policy (p80) Our commitment to Human Rights (p190; p 218)	Our commitment to Human Rights <a href="https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-03/intelcia_our_commitment_to_human_rights_en.pdf">https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-03/intelcia_our_commitment_to_human_rights_en.pdf</a>
	409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	p50 p 199-202 p 190-192 (our principles and actions)	
	410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures	p 51 p 108	
<b>GRI 410: Security Practices 2016</b>	3-3 Management of material topics	Human Policy (p80) Our commitment to Human Rights (p190; p 218)	Our commitment to Human Rights <a href="https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-03/intelcia_our_commitment_to_human_rights_en.pdf">https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-03/intelcia_our_commitment_to_human_rights_en.pdf</a>
	410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures	p 51 p 108	
<b>GRI 411: Rights of Indigenous Peoples 2016</b>	3-3 Management of material topics	Human Policy (p80) Our commitment to Human Rights (p190; p 218)	Our commitment to Human Rights <a href="https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-03/intelcia_our_commitment_to_human_rights_en.pdf">https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-03/intelcia_our_commitment_to_human_rights_en.pdf</a>
	411-1 Incidents of violations involving rights of indigenous peoples	NA : we are not located in such areas and no incident occurred during the reporting year	
<b>GRI 413: Local Communities 2016</b>	3-3 Management of material topics	Human Policy (p80) Our commitment to Human Rights (p190; p 218)	Our commitment to Human Rights <a href="https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-03/intelcia_our_commitment_to_human_rights_en.pdf">https://www.intelcia.com/sites/default/files/2023-03/intelcia_our_commitment_to_human_rights_en.pdf</a>
	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	p 199-202 (assessing risks and impacts) p 155-174 (our employability and solidarity actions)	
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	p 199-202 (assessing risks and impacts) p 155-174 (our employability and solidarity actions)	
<b>GRI 414: Supplier Social Assessment 2016</b>	3-3 Management of material topics	Responsible Procurement Charter (p198 ; p 218)	Responsible Procurement Charter on the website <a href="https://www.intelcia.com/sites/default/files/2025-04/en_intelcia_car_aout_2024_1.pdf">https://www.intelcia.com/sites/default/files/2025-04/en_intelcia_car_aout_2024_1.pdf</a>
	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	p 198	
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	p 199-202 (assessing risks and impacts)	
<b>GRI 415: Public Policy 2016</b>	3-3 Management of material topics		
	415-1 Political contributions	NA -Intelcia doesn't support any political causes or organizations	
<b>GRI 416: Customer Health and Safety 2016</b>	3-3 Management of material topics		
	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	p 199-202 (undertaken within double materiality analysis)	
	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	NA - products and services are mainly the responsibility of our customers for which, within a BtoB relation, we operate services. Our responsibility	
<b>GRI 417: Marketing and Labeling 2016</b>	3-3 Management of material topics		
	417-1 Requirements for product and service information and labeling	p 177-180	
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	NA - Intelcia is a BtoB company, with no such possibility with individual clients	
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	NA - Intelcia is a BtoB company, with no such possibility with individual clients	
<b>GRI 418: Customer Privacy 2016</b>	3-3 Management of material topics		
	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	p 50 p 195-197	

# DOCUMENTS ET LIENS UTILES

# X



## **Chartes & politiques**

[Charte RSE Intelcia](#)

[Code d'éthique Intelcia](#)

[Charte des Achats responsables Intelcia](#)

[Charte d'écoresponsabilité Intelcia](#)

[Politique Humaine du groupe Intelcia](#)

[Politique de la diversité Intelcia](#)

[Politique de la sécurité des systèmes d'information Intelcia](#)

[Notre engagement en faveur des Droits de l'Homme](#)

## **Rapports RSE précédents**

[Rapport RSE 2022](#)

[Rapport RSE 2023](#)

[Rapport RSE 2024](#)

## **Réseaux sociaux**

[Linkedin](#)

[Facebook](#)

[Instagram](#)

**SAME PASSION.**  
*New fuel.*

by LNB CREATIVE