

A woman's profile is shown in a soft, ethereal light. Her eyes are closed, and her hair is pulled back. The background is filled with vibrant, multi-colored light trails in shades of blue, green, yellow, and red, creating a sense of motion and energy. A large, semi-transparent purple circle is centered over the lower part of her face and neck, containing the main title text.

intelcia

Politique Humaine du Groupe Intelcia

#MoreHumanThanEver | JUIN
2026



Introduction : ce que nous œuvrons à bâtir

Mission de la DRH Groupe

Applicabilité et lois en vigueur

Périmètre du document

Entités du Groupe responsables

Moyens mis en œuvre

Liens avec les autres documents du Groupe



I- L'éthique et le droit au centre de nos préoccupations

1. Les droits humains : principe inébranlable
2. Du bon usage de l'IA dans nos processus RH
3. Le respect des données personnelles

II- Le parcours du collaborateur Intelcia

1. Le recrutement sur une base d'égalité de traitement
2. La diversité, l'inclusion et l'ancrage territorial
3. L'intégration : une étape clé
4. La formation pour développer les compétences et l'employabilité
5. Evaluation et évolution professionnelle

III- Des politiques salariales et sociales qui favorisent performance, rétention et engagement

1. La politique salariale
2. Au-delà des obligations légales
3. Avantages sociaux et conventions négociées

IV- Politique santé et sécurité du Groupe

1. Un environnement sain et accessible à toutes et tous
2. Evaluation des risques
3. Obligations légales
4. Actions de formation et de sensibilisation
5. RPS et TMS



V- Une expérience collaborateur unique

1. Des outils pour faciliter la vie de nos collaborateurs
2. Le Télétravail
3. Une vie d'entreprise In the Move
4. Canaux de dialogue
5. Mesurer la satisfaction

VI- Un dialogue social ouvert et constructif

1. Respect des instances
2. Moyens mis à disposition et non-discrimination

VII- L'impact des évolutions technologiques sur nos métiers

VIII- Post Intelcia

1. Départ d'un collaborateur/collaboratrice
2. Plans de départ ou de remaniement collectifs

IX- Travailleurs externes à Intelcia

X- Solidarité avec nos communautés

XI- Notre écosystème et le développement durable



Introduction : ce que nous œuvrons à bâtir

Au-delà d'une success story, chez Intelcia, nous construisons une histoire humaine. Cette vision est profondément enracinée dans notre ADN et fait partie intégrante de notre raison d'être : avoir un impact positif sur les femmes et les hommes de nos territoires et communautés d'implantation et être fidèles à nos valeurs.

W E

Optimisme. Ambition. Audace.

Chez Intelcia, nous croyons que chaque personne, chaque équipe, chaque pays et chaque ligne de métier peut faire avancer l'histoire. Nous croyons que le progrès commence avec ceux qui osent viser plus haut, qui remettent en question les limites et imaginent de meilleures façons d'avancer.

D R E A M

W E

Respect. Transparence. Proximité.

On sait que prendre soin n'est pas une valeur molle. C'est une façon de travailler, une façon de construire la confiance, une façon de faire durer a performance. Chez Intelcia, nous plaçons le respect, la transparence et la proximité au cœur de notre façon de travailler.

W E

Excellence. Agilité. Innovation.

Nous croyons que l'impact vient de la capacité à transformer les idées en réalité. Chez Intelcia, agir, c'est construire des choses qui fonctionnent — dans la vraie vie, au bon niveau, pour le bon objectif.

**C
A
R
E**

D O

Nos talents constituent notre première richesse. Nous nous employons à leur offrir les meilleures conditions de travail afin de les aider à grandir et à s'épanouir à travers les projets du Groupe et au sein de leur communauté.

Ainsi, chez Intelcia, si l'aventure et les résultats sont portés par des hommes et des femmes, l'entreprise se doit d'être aussi à leur service. Les collaborateurs et collaboratrices seront encore plus au cœur des efforts de l'entreprise qui s'engage à leur garantir la dignité et leurs droits, la diversité et l'égalité des chances, l'écoute et la transparence, la santé et la sécurité, la gestion de leur carrière de sorte à faire éclore et développer leurs talents, l'assurance du dialogue social, des conditions salariales décentes et une vie d'entreprise animée à même de créer des liens d'épanouissement et de solidarité.

Le « We Care » s'applique aussi à nos communautés dans les bassins où nous opérons. Intelcia œuvre pour l'inclusion des personnes éloignées de l'emploi ou encore celles en situation de handicap pour leur offrir un emploi décent, des possibilités d'évolution et ainsi contribuer à leur (re)insertion.

Enfin, la solidarité est un état d'esprit chez nos collaborateurs et collaboratrices qui n'hésitent pas à participer aux initiatives de l'entreprise pour venir en aide aux plus démunis, pour soutenir des causes dans les domaines de la santé, de l'enfance et l'éducation, de la pauvreté, du handicap et autres, contribuant ainsi à avoir un impact positif sur la société.

Mission de la DRH Groupe

Notre mission RH chez INTELICIA est de cultiver un environnement de travail qui met en avant la diversité, favorise la collaboration et encourage le développement et la croissance individuels et collectifs.

Nous nous engageons à attirer, développer et retenir les meilleurs talents en offrant des opportunités significatives de développement et de croissance. Grâce à nos stratégies de recrutement robustes,



nos programmes d'intégration complets et nos plans de développement personnalisés, nous visons à créer une expérience employé positive et valorisante qui favorise l'engagement, la fidélisation et la performance.

De plus, nous nous engageons à promouvoir une culture d'apprentissage continu et d'innovation, où chaque employé est encouragé à remettre en question le statu quo, à embrasser le changement et à rechercher l'excellence dans tout ce que nous faisons.

En tant que partenaire stratégique de tous nos métiers, en fournissant des solutions stratégiques de gestion des talents et en améliorant l'excellence opérationnelle, nous visons à construire une organisation à haute performance qui favorise une croissance durable et crée de la valeur à long terme pour notre entreprise, nos partenaires et nos clients.

Applicabilité et lois en vigueur

Ce document de Politique s'inscrit dans le prolongement des principes de l'Organisation Internationale du Travail (OIT), ainsi que la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme.

Cette Politique dresse les principes généraux du Groupe Intelcia en matière de gestion des Hommes et des Femmes, qu'ils soient collaborateurs, salariés de partenaires, fournisseurs ou sous-traitants, ou encore membres des communautés locales.

Tous les pays et entités d'Intelcia doivent s'aligner avec lesdits principes dans leurs politiques et processus, étant entendu que chaque pays ou entité se doit de rédiger ses propres documents qui soient à la fois en ligne avec cette Politique du Groupe mais aussi et surtout avec les législations locales.

Les lois et réglementations, ainsi que le droit du travail locaux, sur la base desquels sont rédigés notamment les contrats de travail, prévalent et constituent pour chaque pays et entité un cadre d'opération plus précis.

Périmètre du document

Ce document est une Politique du Groupe Intelcia, qui s'applique à toutes ses entités, en particulier ses filiales.

Ses principes se doivent d'être respectés par ses parties prenantes, notamment ses partenaires stratégiques ainsi que ses fournisseurs, prestataires et sous-traitants.

Le Groupe Intelcia s'engage à revoir cette Politique à échéance régulière, au moins tous les cinq ans.

Entités responsables du Groupe

Aux côtés de la Direction des Ressources Humaines du Groupe, qui est l'auteur et le garant central de ce document, plusieurs entités sont impliquées à diverses étapes allant de sa rédaction à l'assurance de son application :

- Les départements de Formation
- Les directions des Ressources Humaines des entités dans chaque pays
- Les départements RSE du Groupe



- Les départements Moyens Généraux du Groupe
- Les directions Juridiques.

Ce document est partagé avec les Représentants du Personnel des pays, diffusé en interne auprès de tous et de toutes, et consultable par toute partie prenante concernée si besoin est.

Moyens mis en œuvre

Intelcia, dans toutes ses entités, a l'obligation de mettre en place les moyens appropriés et suffisants afin de mener à bien sa Politique :

- Une organisation et une gouvernance dynamiques et adaptées, déployées à toutes les échelles
- Des procédures tenant compte des règles de l'art autant que des différents principes et engagements du Groupe
- Des outils de pilotage, notamment des systèmes d'information au niveau central
- Des reportings périodiques sur des indicateurs reprenant chacune des briques de ladite Politique
- La formation continue des équipes en charge, aux côtés d'actions de sensibilisation régulière
- Une veille juridique, réglementaire et innovante sur les différents sujets en question.

Liens avec les autres documents du Groupe

Ce document fait partie du socle de documents régissant le Groupe Intelcia à différents niveaux. Il est ainsi en lien étroit avec :

- L'Engagement an matière des Droits de l'Homme
- La Politique de Diversité
- Le Code d'Ethique.

Tous ces documents sont disponibles sur le site web de l'entreprise.

Une évaluation des risques liés aux Hommes (ressources humaines, communautés et ancrage territorial, travailleurs externes) est réalisée et régulièrement ajustée par différents départements du Groupe. Elle se fait en tenant compte des principes énoncés dans le présent document.

Lors de l'intégration du Groupe Intelcia, le collaborateur ou la collaboratrice se voient remettre un kit d'accueil papier et/ou digital, comprenant à minima les documents suivants qui font référence à la présente Politique et aux documents d'engagement précités :

- Le contrat de travail
- La fiche de poste
- Le règlement intérieur du pays concerné
- La charte informatique
- Le document de confidentialité.

D'autres documents cadres sont remis aux collaborateurs ou à leur disposition, selon chaque pays.



I- L'éthique et le droit au centre de nos préoccupations

1- Les droits humains : principe inébranlable

En ligne avec notre Code d'Éthique, notre Engagement en matière des Droits de l'Homme, ainsi que les législations internationales et nationales, toute entité ou filiale d'Intelcia s'interdit formellement et doit mettre tous les moyens afin de prévenir, d'identifier, de mettre fin et de punir notamment :

- Le travail des enfants et des mineurs
- Le travail forcé, non rémunéré et sous-rémunéré
- L'esclavage dans ses formes traditionnelles ou modernes
- Toutes les autres formes de travail illégal ou dissimulé.

De même, en lien avec les documents et les législations susmentionnés, ainsi que notre Politique de Diversité, la même attitude est requise en ce qui concerne :

- Toute forme de discrimination
- Toute forme de harcèlement, moral comme sexuel
- Toute autre forme d'exclusion ou d'atteinte aux droits de la personne.

Des voies de signalement et de recours à différents niveaux sont mises en place et portées à la connaissance de tous, notamment la plateforme d'alerte Intelcia IntegrityCounts, disponible sur le site web d'Intelcia.

Les sanctions disciplinaires que l'entreprise peut être amenée à prendre sont basées sur des faits objectifs et suivent scrupuleusement les dispositions légales des pays où elle opère. Elles sont mentionnées dans les documents remis aux collaborateurs.

Si une personne mineure est amenée à intervenir ponctuellement au sein de l'entreprise, comme pour un stage d'observation par exemple, ou dans le cadre de ses études, un document formel explicite encadre cette relation ponctuelle et signé par toutes les parties (entreprise, école, stagiaire) est mis en place. Cette personne bénéficie des mêmes protections que tout autre collaborateur d'Intelcia, et une vigilance, une attention et un support spécifiques lui sont apportés.

Notre objectif est que, d'ici 2030, tous les collaborateurs et collaboratrices, sans exception, doivent suivre les formations obligatoires en lien avec le présent document, notamment:

- Le e-learning lié au Code d'Éthique
- Le e-learning relatif à l'anti-discrimination et l'anti-harcèlement
- Le e-learning portant sur la Marque : Valeurs de l'entreprise et Modèle de leadership.

Objectifs 2030:

100% des collaborateurs ont suivi chacune de ces formations.



2 - Du bon usage de l'IA dans nos processus RH

Chez Intelcia, nous nous engageons à utiliser l'intelligence artificielle (IA) de manière éthique et responsable dans tous nos processus RH. Nous veillons à ce que toutes les applications d'IA notamment dans le recrutement, la gestion des performances, et le développement professionnel, soient guidées par des principes éthiques stricts pour éviter les biais et garantir une prise de décision équitable, transparente et justifiée. Nous veillons à intégrer une vigilance humaine dans l'usage de l'IA, afin que la technologie renforce nos processus RH sans se substituer à l'expertise humaine. Nos solutions sont conçues pour soutenir l'analyse et la prise de décision, dans le respect de nos principes d'équité, de transparence et d'éthique.

Ce cadre éthique est vital pour maintenir la confiance de nos employés et renforcer notre culture d'entreprise basée sur l'intégrité et le respect de chaque individu.

3- Le respect des données personnelles

Intelcia s'engage à protéger les données personnelles de ses collaborateurs, candidats et partenaires avec le plus haut niveau d'exigence. Toutes les données personnelles collectées dans le cadre de nos processus RH – qu'il s'agisse du recrutement, de la gestion de carrière ou de la paie – sont traitées en toute confidentialité dans le respect des législations et normes en vigueur.

A cet effet, nos outils et plateformes RH sont conformes avec les législations de protection des données à caractère personnel et régulièrement évalués pour garantir leur fiabilité et leur conformité.

Par ailleurs, nos processus internes garantissent une gestion des données à caractère personnel à la fois responsable et éthique. Cette approche renforce l'intégrité de nos pratiques, protège les droits de chacun et consolide une culture d'entreprise fondée sur le respect et la responsabilité.



II- Le parcours du collaborateur Intelcia

1- Le recrutement sur une base d'égalité de traitement

Toute notre politique de recrutement et de développement RH est basée sur les aptitudes, le mérite, l'équité et l'égalité de traitement.

Notre qualité de recrutement se base :

- Sur des équipes dédiées et formées aux techniques d'évaluation et à l'anti-discrimination, aux principes des droits humains et ceux de nos documents d'engagement,
- Sur des outils, tests et évaluations ('assessments') garantissant une objectivité et une équité d'évaluation des compétences et des soft skills.

Une procédure de recrutement, ainsi que la digitalisation de ce dernier, assurent la transparence, la méritocratie et l'équité.

Les candidats reçoivent une réponse à leur candidature, qu'elle soit positive ou négative.

Le défi du recrutement est aussi de s'adapter à des réalités changeantes, comme c'est le cas actuellement avec la GenZ pour laquelle est fait un effort d'intégration des codes et d'alignement entre les pratiques habituelles et celles nouvellement attendues.

2- La diversité, l'ancrage et l'inclusion

Nous mettons l'embauche au service de notre mission ; aussi le recrutement est-il également associé chez nous à l'inclusion et l'ancrage territorial, mais aussi la diversité, formellement inscrite dans notre Politique de Diversité et dans nos pratiques.

La diversité de notre groupe s'exprime à différentes échelles : d'âges, de genres, de nationalités, de profils, et bien d'autres spécificités qui, harmonieusement combinés, font notre force et notre richesse. C'est vers cette ouverture que nous orientons nos recrutements, et vers cette cohérence d'ensemble que nous tendons avec tous les programmes mis en place.

Les moyens mis en œuvre en matière de recrutement sont ainsi diversifiés. Outre les candidatures spontanées, le recrutement passe aussi par des partenaires privés ou encore par des associations ou des acteurs du territoire qui nous assurent l'accès à des populations dites éloignées de l'emploi, des populations présentant des handicaps, des minorités et des réfugiés, ou autres catégories de populations à qui nous souhaitons donner une chance d'inclusion et ce dans la mesure des conditions locales et du contexte législatif des pays.

Avec cela, nous veillons à avoir une assise et une empreinte positive au sein des territoires où nous sommes implantés, à travers la création d'emplois de qualité et dans la durée, et le renforcement de l'employabilité des personnes qui nous rejoignent.

Objectifs 2030:

50% de femmes dans les effectifs, y compris dans le management

Taux légal lié aux personnes présentant un handicap (dans les pays où cela s'applique).



3 - L'intégration : Une étape clé

L'intégration des nouveaux collaborateurs est une étape cruciale pour rapidement prendre en charge ses fonctions, développer le sentiment d'appartenance à l'entreprise et favoriser la montée rapide en compétences. Le nouveau collaborateur doit se sentir attendu, accueilli et doit comprendre les enjeux de sa mission.

Pour les agents et conseillers clients, bien que l'intégration se déroule sur plusieurs jours, voire plusieurs semaines, les premières journées sont cruciales : durant le parcours d'intégration, Intelcia transmet l'essentiel des informations nécessaires à tout collaborateur de notre groupe. Un processus d'intégration ('onboarding') commun à tout le groupe est mis en place qui consiste à :

- Donner l'ensemble des informations nécessaires au collaborateur : présentation de l'entreprise, des équipes, des locaux, des valeurs, des conditions salariales, des règles, du règlement intérieur, ...
- Fournir une formation complète au collaborateur sur le produit, les processus, les soft skills mais aussi sur le code éthique et la politique anti-discrimination et anti-harcèlement.

Chaque personne qui intègre une de nos entités se voit remettre un kit d'accueil comprenant les éléments susmentionnés, plusieurs d'éléments étant sous format digital.

Une application digitale est accessible pour les nouveaux agents et conseillers clients, qui accompagne leur parcours d'intégration et permet de sécuriser l'ensemble des volets administratifs. Pour les managers et les fonctions support, un parcours d'intégration individualisé est défini pour chaque nouveau recruté ou promu, permettant de connaître rapidement l'entreprise, les interlocuteurs et d'être accompagné sur son futur poste.

L'accès à l'intranet « MyIntelcia » permet de consulter les différentes fonctionnalités et documents administratifs, fiches de poste, publications, répertoire des collègues... ainsi que l'actualité du groupe.

Pour les populations présentant un handicap ou les cas particuliers, l'entreprise s'évertue à mettre en place des dispositifs pour accueillir et former ces populations, par exemple : développer des ingénieries de formation spécialisées, lorsque disponible et abordables, pour favoriser l'inclusion de tous en matière de développement de compétences, ou encore la flexibilité des conditions de travail, sous réserve de conditions d'éligibilité à respecter.

Objectifs 2030:

Plus de **90 %** des collaborateurs valident leur période d'essai et sont confirmés dans leur poste



4 - La formation pour développer les compétences et l'employabilité

Notre vocation est de créer une culture d'apprentissage continu et de former l'ensemble de nos collaborateurs en investissant dans la formation initiale et continue.

Chaque structure dans nos pays met en place un plan de formation qui s'aligne avec les objectifs du groupe et ceux spécifiques à cette entité et à ses clients.

L'entreprise développe des ingénieries de formations complètes, adaptées, innovantes, animées par des équipes de formateurs internes qualifiés afin d'optimiser les capacités et l'engagement de nos ressources. Plusieurs dispositifs sont en place et se développent continuellement :

- Intelcia Academy qui s'adresse aux conseillers clients
- Intelcia University qui s'adresse aux managers et aux fonctions support
- Un outil d'e-Learning disponible pour tous sur l'intranet (MyLearning)
- D'autres dispositifs spécifiques à des clients ou encore des géographies.

Dès l'entrée dans le poste des conseillers clients, un parcours de formation initiale et adapté à leur poste est déployé, couvrant le développement de leurs compétences et de leurs soft skills. A la fin de la formation initiale en salle, un système de On-Job-Training (OJT) doit leur permettre une immersion progressive au sein des équipes, de commencer à être en contact avec les clients et à prendre les appels tout en étant accompagnés par un formateur ou une personne dédiée. Tout au long de leur carrière chez Intelcia, grâce aux plans de formation, ils continueront à être formés afin de garantir leur employabilité et leur épanouissement professionnel.

Pour les managers et les fonctions support, des parcours de formation sont développés selon chaque métier, ainsi que sur les compétences transverses, managériales et techniques.

Aussi, pour les fonctions support, une communauté d'experts, composée de collaborateurs disposant d'une connaissance approfondie dans un domaine, contribue à la formation de leurs pairs sur des besoins spécifiques en lien avec le domaine d'expertise.

Objectifs 2030:

Min 60% des collaborateurs suivent au moins 1 formation dans l'année



5 - Evaluation et évolution professionnelle

La promesse d'Intelcia n'est pas de proposer uniquement un poste à ses collaborateurs mais une carrière professionnelle, construite et épanouissante, pour ceux qui en ont la volonté et le potentiel.

L'équité et l'égalité de traitement sont primordiales dans ces processus d'évaluation et d'évolution pour légitimer notre politique de mérite et de valorisation individuelle et, ainsi, assoir la confiance envers les collaborateurs.

Les campagnes d'évaluation sont intégrées sur des interfaces digitales, par souci de traçabilité et de transparence mais aussi d'efficacité.

Des critères établis, clairs et communiqués, visent la mesure de la performance des collaborateurs par rapport aux objectifs de performance autant que d'engagement et de savoir-être.

Les managers ont l'obligation d'organiser des points réguliers, appelés « One to One », avec chaque membre de leur équipe pour évaluer la performance et mettre en place des plans d'amélioration et de développement opérationnels individualisés. Ces points sont aussi l'occasion d'un dialogue pour remonter les difficultés, les contraintes et les régler.

Annuellement ont lieu des évaluations complètes sur la performance, les compétences et le potentiel d'évolution. Basé sur les compétences d'un modèle de leadership formalisé, l'entreprise a déployé des outils :

- D'évaluation annuelle My Eval pour mesurer la performance et fixer les objectifs
- D'évaluation 180° My Feedback pour évaluer les compétences et le leadership des managers par leur équipe
- D'évaluation des potentiels Talent Review pour détecter les collaborateurs ayant le potentiel d'évoluer et construire des plans de développement individualisés et des plans de succession pour sécuriser les organisations.

Suite à ces évaluations que les entités se doivent d'utiliser, des plans de formation sont établis et déployés en fonction des demandes qui ont été remontées par les managers et les collaborateurs.

L'ensemble des postes à pourvoir est disponible sur l'outil MyMobility, consultable par tous les collaborateurs sur l'intranet, et auxquels ils ont la possibilité de postuler directement s'ils répondent aux critères recherchés.

Le processus de recrutement interne est neutre et objectif, basé sur des entretiens, des tests et des assessments permettant de valider les critères recherchés. Il doit également répondre à notre principe de méritocratie et d'égalité de traitement.

Une charte de mobilité groupe a été élaborée pour partager les règles de mobilité et de promotion, et rendre les collaborateurs acteurs de leur évolution de carrière.

Objectifs 2030:

Parité Hommes – Femmes en termes d'évolution professionnelle

Min 90% des collaborateurs éligibles ont un entretien d'évaluation chaque année

Min 70% des postes (management et support) sont pourvus par de la promotion interne



III- Des politiques salariales et sociales qui favorisent performance, rétention et engagement

1. La politique salariale

Notre politique salariale se veut transparente, équitable, attractive et engageante pour conduire à la performance et l'excellence de nos collaborateurs et ainsi mieux servir nos clients. Elle assure l'inclusion et la diversité, notamment la parité hommes - femmes, en se basant sur les éléments suivants :

- Le référentiel des fiches de postes, disponible sous l'intranet, qui définit l'organisation de l'entreprise. Sur la base notamment de chaque fiche de poste, est définie une classification du poste d'un collaborateur.
- Une catégorie socio-professionnelle, incluant les classifications en vigueur.
- Le Guide Delivery détaille davantage les missions et instances des fonctions de production.
- Des grilles de salaires de base issues de benchmarks du marché, répondant aux minima sociaux de chaque pays et qui assurent une rémunération décente pour nos collaborateurs et attractive par rapport au marché. Ces grilles de salaires permettent une évolution salariale en fonction de la performance et de l'ancienneté de chacun, selon des processus clairement définis.
- Selon les contrats de travail en vigueur, des primes sur objectifs dont les critères sont clairement définis qui favorisent le dépassement de soi et l'excellence pour nos clients.
- Une assurance couvrant les différents risques pour les personnes travaillant avec nous.

Les politiques salariales sont définies précisément par pays, en fonction des réalités des marchés, des règles légales ou conventionnelles et sont clairement communiquées à nos collaborateurs dès leur embauche.

Intelcia respecte les règles de temps de travail de chaque pays, le droit aux congés payés, au congé de parentalité, le paiement des heures supplémentaires, le paiement des impôts et cotisations sociales.

Nous visons la stabilité et la pérennité des relations de travail. Nos recrutements se font ainsi en majorité en CDI.

Le contrat de travail doit stipuler l'ensemble de ces éléments, conformément au code du travail local et aux conventions et accords internes ou interprofessionnels de chaque pays.

Objectifs 2030:

Parité totale Hommes – Femmes en termes de rémunération, quel que soit le grade / coefficient



2. Au-delà des obligations légales

Selon les usages des pays et leur législation, et dépendamment des accords d'entreprise négociés avec les partenaires sociaux, peuvent être proposés aux collaborateurs :

- Des dispositions salariales plus avantageuses que le salaire de base
- Des systèmes de prévoyance ou de retraite
- Des jours de congé supplémentaires
- Un maintien partiel ou total de la rémunération pendant les absences maladie
- Une épargne salariale
- Etc.

Intelcia porte une attention particulière à la parentalité, en respectant tous les droits liés aux congés maternité ou parentaux, et sans pénalité en termes salarial ou d'évolution. Sont proposées aussi, selon les pays, des mesures spécifiques tels que des temps de pause supplémentaires pour les femmes enceintes, des temps ou des salles d'allaitement.

3. Avantages sociaux et conventions négociées

Localement, selon les pays, peuvent être négociés des avantages supplémentaires au bénéfice des collaborateurs, telles que des conventions avec des salles de sport, avec des services médicaux, des crèches et des écoles, des prestataires hôteliers, et autres.



IV- Politique santé et sécurité du Groupe

1- Un environnement sain et accessible à tous

Nous visons à ce que les sites de l'entreprise reflètent notre ambition d'un « One Intelcia » jusque dans les espaces de travail, et qu'ils soient ainsi aménagés selon un cahier des charges précis et relativement uniforme, répondant aux mêmes normes de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et d'esthétique. L'objectif est de créer des lieux sûrs, agréables, conviviaux, dynamisants et communicants qui favorisent le bien-être et le partage, comprenant notamment des exigences en termes de :

- Un espace de travail conçu pour être fluide, collaboratif et digitalisé à travers ses différentes installations, tout en incarnant la culture et les valeurs de l'entreprise
- Un agencement des espaces, avec des lieux de travail fermés, d'autres collaboratifs, des espaces spécifiques pour des tournages ou des formations, sans oublier des lieux de restauration, de détente et de création de liens
- Des installations thermiques, lumineuses et sonores conformes aux normes et aux meilleurs standards afin de limiter les nuisances et privilégier un espace de travail agréable pour tous;
- Une conception ergonomique des espaces et du mobilier visant à assurer la sécurité des collaborateurs, à réduire les risques de blessures et à prévenir les mauvaises postures responsables des troubles musculo-squelettiques;
- Des équipements à usage quotidien, par exemple : fontaines à eau, réfrigérateurs, micro- ondes, écrans d'affichage
- Une mise en place de dispositifs de sécurité comprenant des équipements de protection incendie, des plans d'évacuation, un contrôle d'accès et un système de vidéo-surveillance
- Un local infirmerie pour la médecine du travail selon les législations de chaque pays
- Une attention particulière est portée à l'accessibilité des locaux en particulier pour les personnes en situation de handicap lors de l'aménagement des nouveaux sites et en fonction des contraintes des locaux.

2- Evaluation des risques

La politique santé et sécurité repose sur des évaluations des risques périodiques lors d'audits sur l'ensemble des sites, en collaboration avec les médecins du travail, des ergonomes et/ou les représentants du personnel. Ces évaluations permettent d'élaborer des plans d'action et de prévention visant à réduire les risques et à améliorer les conditions de santé et de sécurité au travail.

Ces plans d'action sont suivis scrupuleusement lors de réunions dédiées.

Objectifs 2030:

100% des sites ont un audit Santé Sécurité au Travail (SST) chaque année



3- Obligations légales

Des contrôles de l'ambiance sonore, acoustique et lumineuse sont réalisés sur l'ensemble des sites, en collaboration avec des organismes spécialisés, afin de garantir un environnement de travail de qualité. Ces évaluations sont menées conformément aux exigences réglementaires locales, aux recommandations de la médecine du travail, ou au minimum tous les trois ans.

Le facteur de risque lié au bruit est un facteur majeur dans notre secteur d'activité. L'entreprise fournit des casques répondant aux normes en vigueur et renforce les messages de prévention sur leur bon usage.

Conformément aux législations, l'entreprise travaille en étroite collaboration avec les services de santé du travail, présents sur l'ensemble des sites pour :

- S'assurer que toutes les visites médicales obligatoires soient assurées
- Aménager les postes de travail pour les personnes en situation de handicap ou ayant des problèmes de santé
- Organiser ponctuellement des campagnes de prévention ou d'information selon les besoins
- Veiller à ce que les sites répondent aux conditions de sécurité requises.

Outre ces dispositions préventives, l'entreprise doit, uniformément sur tous ses sites, se doter de moyens pour faire face à tout incident, par exemple :

- Des Sauveteurs Secouristes du Travail, des Guide-Files et Serre-Files, en nombre suffisant et régulièrement formés
- Des équipements d'intervention mis à disposition tels que des défibrillateurs, tensiomètres, oxymètres, trousse de secours, extincteurs...
- Des exercices d'évacuation annuellement organisés, avec une analyse approfondie du retour sur expérience.

Objectifs 2030:

Formation de Secouristes du Travail / Guide-Files et Serre-Files en quantité suffisante dans chaque site chaque année
1 exercice d'évacuation par site chaque année

4- Actions de formation et de sensibilisation

Intelcia organise tout un programme de formations variées dans le domaine de la santé et de la sécurité. Cela peut être des formations obligatoires ou non, telles que :

- Les certifications Sauveteurs Secouristes au Travail ou Prévention incendie, selon les périodicités fixées par les législations locales
- Les formations gestes et postures, anti-discrimination, anti-harcèlement mises à disposition lors des intégrations
- Les exercices d'évacuation, réalisés au moins une fois par an
- Des campagnes de sensibilisation à certains risques physiques ou aux problématiques de risques psycho-sociaux.



5- RPS (Risques Psycho-Sociaux) et TMS (Troubles Musculo-Squelettiques)

Intelcia adopte une approche proactive pour prévenir et traiter les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) ainsi que les Risques Psycho-Sociaux (RPS).

L'entreprise reconnaît l'impact des TMS sur la santé et la disponibilité des collaborateurs. Elle collabore étroitement avec les services de santé au travail et des experts afin d'optimiser l'ergonomie des postes et de limiter au maximum l'apparition de ces troubles.

Parallèlement, Intelcia accorde une attention particulière aux RPS en mettant en place des dispositifs adaptés, tels que la présence de conseillers, des services d'assistance sur site et des cellules d'écoute.

Sur le plan préventif, un travail approfondi sur le bien-être, notamment à travers le programme « In The Move », constitue l'une des actions majeures déployées dans l'ensemble des pays du Groupe.

Enfin, le suivi des plans d'actions élaborés s'intègre systématiquement à l'ordre du jour des réunions des instances responsables, garantissant ainsi une gestion continue et rigoureuse de ces enjeux.

Objectifs 2030:

1 plan de prévention des risques annuellement mis à jour pour chaque site



V- Une expérience collaborateur unique

1- Des outils pour faciliter la vie de nos collaborateurs

Pour faciliter les parcours administratifs de nos collaborateurs, Intelcia développe des outils disponibles sur l'intranet MyIntelcia ou sur l'application mobile, par exemple :

- Pour les consultations sur des sujets habituels : **MyExperience** (données RH), **MyPay** (ficheCde paie), **MyPerf** (performance), **MyTransport** (si organisé par l'entreprise) et **MyVacation** (demande de congés)
- **MyPlanning** pour la programmation des heures de travail, **MyFlex** pour les demandes d'aménagement d'horaires et **MySwap** les demandes de changement de planning
- **MyRequest** pour les questions sur les problématiques RH ou IT, avec un temps de réponse de 72 heures au maximum
- **MyMobility et MyProfile** : pour consulter les offres d'emploi internes et y postuler
- **MySponsoring** : pour parrainer un candidat
- Etc.

2- Le Télétravail

Le télétravail contribue à un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle en répondant aux attentes des collaborateurs en termes de mode de travail hybrides, sans compter l'impact potentiel indirect sur l'environnement et sur le pouvoir d'achat de nos collaborateurs, lié à la limitation des trajets professionnels.

L'entreprise a mis en place le télétravail dans les pays où les conditions et les projets le permettent, et a défini, pays par pays, un cadre à cet effet, par l'intermédiaire de chartes ou politiques de télétravail qui expliquent les règles associées.

Le télétravail est basé sur des critères d'éligibilité qui varient suivant les projets ou encore l'organisation. Un avenant au contrat de travail des collaborateurs étant signé le cas échéant. Un nombre minimum de jours travaillés sur site par semaine peut être exigé afin de préserver l'esprit d'équipe, le lien social et l'accompagnement personnalisé des personnes.

Une charte du télétravail est définie localement qui détaille les règles d'application, les moyens mis à dispositions par l'entreprise, les accords d'entreprise si existants, les devoirs de responsabilité du télétravailleur notamment en matière d'assiduité ou encore de sécurité des données, etc.

La formation des managers sur le management d'équipe à distance est un élément clé de succès, de même que les outils de communication à distance (mails, chats sur hangout, visioconférences, ...) pour une communication et un suivi aussi fluides qu'efficaces.



3- Une vie d'entreprise In the Move

La motivation, l'engagement, le sentiment d'appartenance et le bien-être des collaborateurs s'appuient en grande partie sur la qualité de la vie en entreprise. Chez Intelcia, nous avons pour ambition de proposer une expérience interne riche, diversifiée, dynamique et conviviale, en insufflant les valeurs positives du sport telles que la stimulation, le défi et l'esprit de réussite.

Nous voulons ainsi proposer à nos collaborateurs différentes briques d'un menu qui reflète notre objectif :

- **Du fun** – exemples : des journées à thème où les sites sont décorés, les collaborateurs déguisés, où des animations sont organisées, des compétitions de talents tel que la danse ou le chant
- **De l'émulation et de la valorisation** – exemples : des challenges organisés pour booster les performances, des événements réunissant les talents
- **De l'engagement** – exemples : des événements solidaires envers nos communautés et des causes humanitaires ou environnementales réunissant des collaborateurs bénévoles
- **De la sensibilisation** – exemples : des campagnes de sensibilisation au handicap, à la nutrition, à l'environnement
- **Du bien-être** – exemples : des animations bien-être (relaxation, nutrition, sport...) sur les sites lors des semaines du bien-être
- **Du sport** – exemples : le programme « In The Move » et des compétitions sportives.

Un autre axe important de la vie d'entreprise est la communication interne, essentielle pour que les collaborateurs aient un bon niveau d'information et se sentent considérés et partie prenante d'un projet commun. Différents canaux de communication doivent être mis à contribution tels que l'intranet, les écrans sur les sites, les newsletters, les réunions d'équipe, les Townhalls, les Middle Management Meetings, les team-buildings, les cafés-matins réunissant des collaborateurs et la Direction de site.

Notre communication se doit d'être transparente, sans sujet tabou, et à double sens dans le cadre d'un dialogue.

4- Canaux de dialogue

Le dialogue entre les collaborateurs et l'entreprise est un élément clé pour développer l'engagement des collaborateurs et leur sentiment d'appartenance à l'entreprise. C'est l'objectif des multiples canaux de dialogue direct développés et à développer, comme par exemple :

- Les Townhalls, pour partager la vision, les actualités et répondre aux questions, ou les cafés-matins qui ont la même visée à une échelle plus ciblée
- Les Quaterly Management Meetings (QMM) qui réunissent Direction et Management de sites dans un moment ludique de partage
- Les instances avec les Représentants du Personnel pour partager des informations, prendre en compte les revendications et propositions et construire un avenir tenant compte des intérêts de tous
- Les outils de Ticketing RH ou IT pour régler les problématiques ou répondre aux questions
- Un outil d'alerte Intelcia Integrity Counts pour les alertes éthiques

En outre, au quotidien, les directions de site, les managers et les services RH sont sensibilisés et formés pour être constamment à l'écoute et à disposition des collaborateurs en cas de problématiques rencontrées.



5- Mesurer la satisfaction

L'entreprise met en place différents dispositifs afin de mesurer la satisfaction et l'engagement des collaborateurs. Cela peut être :

- Des enquêtes de satisfaction suite à des formations, des actions ou sur des thèmes précis
- L'enquête annuelle de satisfaction des collaborateurs Tell Us
- Des indicateurs comme le taux de turnover ou le taux d'absentéisme.

Des analyses des résultats ainsi que des plans d'action au niveau local ou groupe sont élaborées dans un but d'amélioration continue de la satisfaction de nos collaborateurs.

Dans le cadre du dialogue et de la transparence, les résultats des enquêtes sont partagés avec les collaborateurs.

Objectifs 2030:

Min 67% de taux de satisfaction des collaborateurs lors de l'enquête Tell Us ou équivalent



VI- Un dialogue social ouvert et constructif

1- Respect des instances

La communication passe également par un dialogue social ouvert et constructif avec les Représentants du Personnel. Intelcia respecte la loi en la matière dans chacun de ses pays d'implantation et veille à maintenir un dialogue ouvert, constructif et constant avec ses partenaires sociaux, et suit les décisions prises lors des réunions.

Les Représentants du Personnel sont tenus informés et consultés conformément aux exigences des législations locales. Les directions entretiennent une collaboration étroite avec eux, notamment sur les questions relatives à la santé et à la sécurité au travail.

Selon les pays, des accords d'entreprise sont négociés avec les partenaires sociaux afin d'améliorer les conditions de rémunération et les avantages sociaux par rapport aux minimaux légaux ou conventionnels.

2- Moyens mis à disposition et non-discrimination

Dans le cadre de leur montée en compétences pour exercer leurs fonctions, les Représentants du Personnel peuvent être formés pour exercer leur mandat, conformément aux dispositions légales de chaque pays ou aux dispositifs localement disponibles.

Intelcia veille aussi à ce que les Représentants du Personnel puissent mener leurs missions dans de bonnes conditions. Elle leur met à disposition des locaux et équipements, des tableaux d'affichage et leur accorde du temps dédié pour exercer leur mandat selon les dispositions de la législation locale.

Intelcia veille enfin à ce qu'il n'y ait aucune discrimination vis-à-vis des Représentants du Personnel, que ce soit en matière de salaire, de formation ou d'évolution professionnelle.



VII- L'impact des évolutions technologiques sur nos métiers

Chez Intelcia, nous restons à l'écoute des évolutions de notre secteur et des attentes de nos clients, en intégrant les dernières avancées technologiques, notamment l'intelligence artificielle, comme de véritables leviers de progrès.

Ces innovations représentent pour nous et pour nos collaborateurs une opportunité d'offrir des services toujours plus performants, tout en faisant évoluer les métiers sur lesquels nous intervenons. La technologie n'a pas vocation à remplacer l'humain : elle le soutient en le libérant des tâches répétitives ou chronophages, en l'assistant dans l'analyse de données massives et en le recentrant sur des missions à plus forte valeur ajoutée, mobilisant son intelligence cognitive et émotionnelle.

Cet engagement va de pair avec une utilisation de l'IA éthique et responsable. Notre ambition est claire : positionner l'humain et la technologie sur ce que chacun sait faire de mieux.

Pour réussir ce changement de paradigme, nous privilégions l'information, l'écoute et le dialogue avec nos collaborateurs, tout en investissant dans la formation continue pour préserver et développer leur employabilité. Ce cadre éthique et responsable est essentiel pour maintenir la confiance de nos équipes et consolider une culture d'entreprise fondée sur l'intégrité, le respect et la responsabilité.



VIII- Post Intelcia

1- Départ d'un collaborateur/collaboratrice

En cas de départ d'un collaborateur de l'entreprise, que ce soit dans le cadre d'une démission, d'un licenciement ou d'un départ à la retraite, Intelcia respecte les législations en vigueur dans chaque pays, en ce qui concerne les processus de séparation, les préavis, les indemnités, les soldes de tout compte, les certificats de travail.

Un licenciement est toujours vécu comme un échec, pour le collaborateur comme pour l'entreprise. Intelcia porte une attention particulière à ce type de séparation, d'une part en essayant d'éviter le licenciement par des plans individualisés de retour à la performance. Si le licenciement est la seule solution, en accompagnant le collaborateur dans cette séparation pour minimiser l'impact psychologique négatif.

2- Plans de départ ou de remaniement collectifs

En cas de baisse d'activité ou de perte d'un client, nous nous efforçons au maximum de redéployer les collaborateurs concernés sur d'autres activités pour éviter les restructurations ou les plans sociaux.

Aussi, le Career Center est un des outils de redéploiement interne par excellence.

Il est également envisageable de faire basculer des collaborateurs sur du travail à domicile pour une durée plus ou moins longue, afin de sauvegarder leurs emplois et profiter des avantages de la flexibilité du travail.

Historiquement, Intelcia a su éviter le recours aux licenciements collectifs, grâce à une gestion proactive des effectifs et à des dispositifs internes de mobilité et d'adaptation.

Si un plan social devait se produire à l'avenir, il ferait l'objet d'une négociation et d'un accord spécifique avec les partenaires sociaux et les autorités compétentes dans le respect des législations locales tout en prenant en compte l'impact sur les collaborateurs concernés.

En plus des solutions suscitées, les efforts ne seront pas ménagés, pouvant aller jusqu'à faire de l'outplacement. La restructuration et le plan social n'étant pas dans nos souhaits et ne pouvant être qu'un dernier recours à contrecœur.



IX- Travailleurs externes à Intelcia

Les travailleurs externes à Intelcia, qu'ils soient consultants, intérimaires, prestataires ou sous-traitants sont considérés avec le même respect que nos collaborateurs. Ils ont accès aux mêmes infrastructures de qualité et bénéficient des mêmes mesures de sécurité, de santé et de bien-être au travail que nos collaborateurs.

Ils sont également soumis aux mêmes obligations, notamment en matière de respect des Droits de l'Homme et de respect des législations du travail.

Les intérimaires, quand ils existent, bénéficient des mêmes conditions et avantages que les collaborateurs avec un contrat Intelcia à poste égal.

Une attention particulière est portée aux sous-traitants intervenant pour des travaux de construction ou de maintenance des sites pour qu'ils puissent intervenir en toute sécurité.

Intelcia a formalisé une Charte des Achats Responsables spécifiant clairement ses exigences en matière de Droits de l'Homme et de traitement des collaborateurs par ses fournisseurs et sous-traitants.



X- Solidarité avec nos communautés

La solidarité que promeut Intelcia est également destinée aux communautés des territoires qui l'accueillent et pour lesquelles l'entreprise engage tant ses ressources humaines que financières afin de créer les conditions de dignité et du développement, et semer des graines d'espoir au sein des populations vulnérables, dans les domaines de la pauvreté, de l'enfance, de l'éducation, de l'emploi, de la santé, des violences faites aux femmes, aux enfants et aux populations vulnérables, ainsi que les sujets liés à l'environnement.

En lien avec des associations et partenaires locaux, l'entreprise organise des événements auxquels les collaborateurs sont incités à participer bénévolement (collectes de dons, courses solidaires, dons de sang, ramassages de déchets, mentorat, ...).

Les moyens mobilisés par l'entreprise sont le mécénat financier, le mécénat de compétences, les partenariats, les sponsorings.



XI- Notre écosystème et le développement durable

Toutes nos parties prenantes, nos collaborateurs en premiers, sont informés de notre politique et de nos initiatives en matière de RSE et de développement durable.

Intelcia vise à sensibiliser, former voire accompagner dans une dynamique de développement durable ses parties prenantes, à différentes manières et à différents niveaux, notamment :

- Les formations e-learning interne autour du développement durable
- Les actions régulières de sensibilisation menées
- L'information et/ou l'appui de ses fournisseurs
- Les initiatives d'appui et de soutien aux associations et communautés locales autour d'actions ayant du sens et de l'impact dans la durée
- La publication d'un rapport RSE annuel.



Une entreprise à dominante humaine, avec une approche centrée sur l'humain.

Nous avons ainsi pour objectif de bâtir une organisation hautement performante qui conduit à une croissance durable et crée de la valeur partagée et durable pour tous : nos collaborateurs, nos clients, nos partenaires, nos communautés et toutes nos parties prenantes.

W E

Respect. Transparence. Proximité.

On sait que prendre soin n'est pas une valeur molle. C'est une façon de travailler, une façon de construire la confiance, une façon de faire durer la performance. Chez Intelcia, nous plaçons le respect, la transparence et la proximité au cœur de notre façon de travailler.

**C
A
R
E**

CEO

M. Karim BERNOUSSI

Deputy CEO

M. Youssef EL AOUFIR

intelcia