



*Leading the way in Customer Interaction  
& Process Management.*

# SOMMAIRE

Ce document présente, de manière synthétique, les thèmes principaux de la démarche de Responsabilité Sociétale de COMDATA France ainsi que les partenariats axés sur le développement durable. Il s'applique à toutes les activités de COMDATA France et de ses filiales en France, Maroc & Océan Indien.

Cette publication expose les aspects suivants :

- La déclaration de Maxime Didier, Président, qui rappelle sa conviction quant à l'engagement de COMDATA France auprès de l'initiative du Global Compact
- La présentation de COMDATA France et de sa mission
- Les initiatives de COMDATA France en matière de :
  - Respect et promotion des Droits de l'Homme
  - Droits & conditions de Travail
  - Respect de l'environnement, santé et sécurité au travail
  - Lutte contre toute forme de corruption

Nos initiatives et résultats sont présentés selon le périmètre global ci-dessus précisé et intègrent un focus sur une ou plusieurs thématiques et selon le périmètre précisé. Ce focus illustre une des bonnes pratiques parmi toutes celles engagées.

*Leading the way in Customer Interaction & Process Management*

# Nous soutenons le Global Compact

Le Global Compact (Pacte mondial) est la plus large initiative internationale d'engagement volontaire en matière de développement durable.

En adhérant au Global Compact et en soutenant le réseau France, COMDATA FRANCE démontre sa volonté de baser sa politique de Responsabilité Sociétale sur des principes universellement reconnus et à communiquer annuellement ses bonnes pratiques à travers sa Communication sur le Progrès.

**Depuis 2012, l'ensemble de nos collaborateurs, de nos clients et prospects  
et de nos partenaires sont informés de notre soutien.**



Network France  
WE SUPPORT

# Nous soutenons les 10 Principes du Global Compact



- 1** Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme.
- 2** Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme.

**3** Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.

**4** Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire.

**5** Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.

**6** Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.



**7** Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement.

**8** Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

**9** Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

**10** Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.





Network France  
WE SUPPORT

1

## Un engagement Des principes

*Leading the way in Customer Interaction &  
Process Management*

# Renouvellement de soutien au Global Compact



**Comdata** est un leader mondial de l'externalisation des interactions et des process clients, notre volonté est de transformer le présent et d'anticiper le futur des activités de nos clients et de notre industrie.

Parce que nous sommes différents et uniques par la combinaison de nos atouts : solidité financière, largeur de notre offre, ancrage local, obsession pour l'excellence et le service rendu, car nous sommes des « façonneurs » qui pensons et faisons, nous cherchons à créer de la valeur pour l'ensemble de nos parties prenantes.

Nous sommes convaincus chez Comdata France que cette création de valeur se conjugue avec notre éthique, nos engagements et résultats financiers, sociaux, environnementaux, dans la considération de chaque partie prenante.

Labellisé depuis 2009 sur le référentiel RSE "Human For Clients", et signataire depuis 2012 du Pacte Mondial des Nations Unies, nous adhérons et agissons en faveur des 10 principes fondateurs du Global Compact, avec un haut niveau de maturité reconnu par nos tiers.

2018 et 2019 ont été des années riches en développement, avec la création du nouvel ensemble Comdata France, de la fusion de Comdata France et CCA International. Nous avons réussi le pari d'enrichir ce nouvel ensemble du meilleur des deux mondes.

Notre "Communication On Progress" pour l'année 2018-2019 est donc l'occasion de renouveler notre soutien continu aux 10 principes promus par le Pacte Mondial des Nations Unies, mais également de vous donner une vision d'ensemble de cette période.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Didier', written over a faint circular graphic element.

**Maxime DIDIER**

CEO COMDATA France



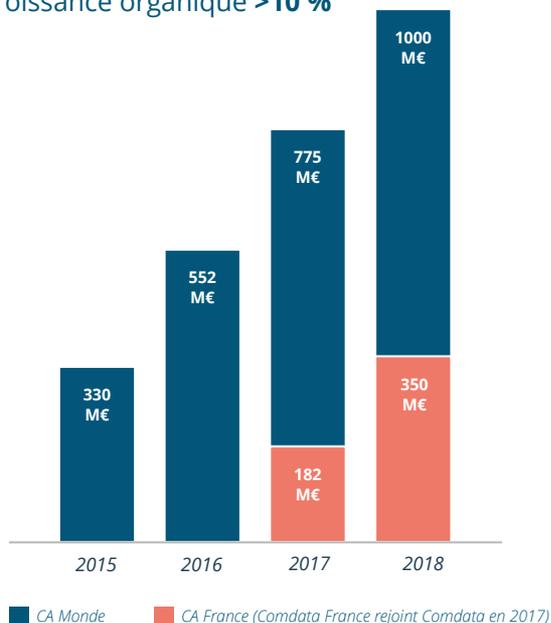
2

# Présentation Comdata

*Leading the way in Customer Interaction &  
Process Management*

# Leader du management des interactions et des process clients

TCAM\* 2015 - 2018 : + 32 %  
dont croissance organique >10 %



\* TCAM : Taux de Croissance Annuel Moyen

## COMDATA un groupe international

- ✓ **670** clients
- ✓ **50 000** collaborateurs
- ✓ Service Client : **40% du CA** - Vente : **30% du CA** - Assistance Technique : **30% du CA**
- ✓ Expert du Back-office : 24% du CA
- ✓ **Footprint international**
- ✓ **Actionnariat** : Carlyle Group + Management

## COMDATA France une position de leader en France

- ✓ Croissance : **CA\*3** depuis 2011
- ✓ **250** clients
- ✓ Offre "**best shoring**" : + de 15 000 positions en France et à l'offshore
- ✓ Les **meilleures normes** du marché



# Notre footprint international

✔ + 110 sites dans 23 pays    ✔ + 30 langues couvertes

✔ Plusieurs plateformes multilingues

Paris, Londres, Barcelone, Prague, Bucarest, Casablanca, Istanbul

## EMEA

85 sites

📍 Albanie	2
📍 Allemagne	1
📍 Belgique	1
📍 Espagne	11
📍 France	16
📍 Italie	20
📍 Maroc	6
📍 Monaco	1
📍 Pays Bas	1
📍 Pologne	1
📍 Rép. Tchèque	9
📍 Roumanie	7
📍 Turquie	7
📍 UK	2

## OCÉAN INDIEN

2 sites

📍 Île Maurice	1
📍 Madagascar	1

## LATAM

22 sites

📍 Brésil	1
📍 Chili	2
📍 Colombie	10
📍 El Salvador	1
📍 Guatemala	1
📍 Mexique	4
📍 Pérou	3

Inshore - Nearshore - Offshore 1



Latam



# Comdata France notre ancrage

## INSHORE

+ de 5 000 positions sur 18 sites

- 📍 Aix en Provence
- 📍 Amiens
- 📍 Chalon-sur-Saône
- 📍 Lille - Marcq en Baroeul
- 📍 Le Mans
- 📍 Metz - Freyming
- 📍 Monaco
- 📍 Poitiers
- 📍 Région Parisienne - 3 sites
- 📍 Reims
- 📍 Rennes - Saint Marcel
- 📍 Rouen
- 📍 Soissons
- 📍 Strasbourg
- 📍 Carmaux
- 📍 Valenciennes

## NEARSHORE

3 000 positions sur 10 sites

- 📍 Espagne
- 📍 Roumanie
- 📍 République Tchèque
- 📍 UK

## OFFSHORE 1

6 000 positions sur 6 sites

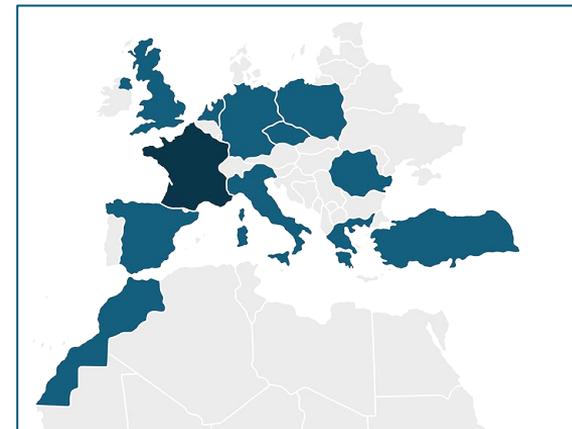
- 📍 Maroc : Casablanca

## OFFSHORE 2

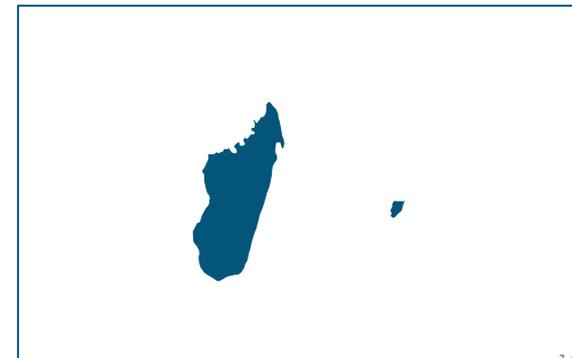
1 000 positions sur 2 sites

- 📍 Madagascar
- 📍 Île Maurice

Inshore - Nearshore - Offshore 1



Offshore 2



# Les 4 piliers de notre offre CIPM (Customer Interaction & Process Management)

- ✓ Conseil en expérience et parcours clients
- ✓ Redesign & optimisation des process
- ✓ Services digitaux et accompagnement technologique
- ✓ Externalisation de la gestion des interactions clients en omnicanal et des activités de back office

## **4 lignes de services intégrées et innovantes**

La meilleure combinaison d'Humain,  
de Process et de Technologie

# Une excellence d'exécution reconnue par nos clients

Clients  
**satisfaits** et  
**promoteurs**

**95%** de clients satisfaits

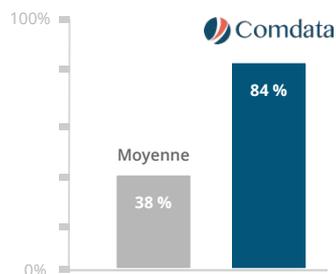
**89%** de clients promoteurs

*“opinionway*

Entreprise  
**responsable** et  
**engagée**

afnor  
ACESIA

1<sup>er</sup> sur 24 entreprises de centres de contact auditées



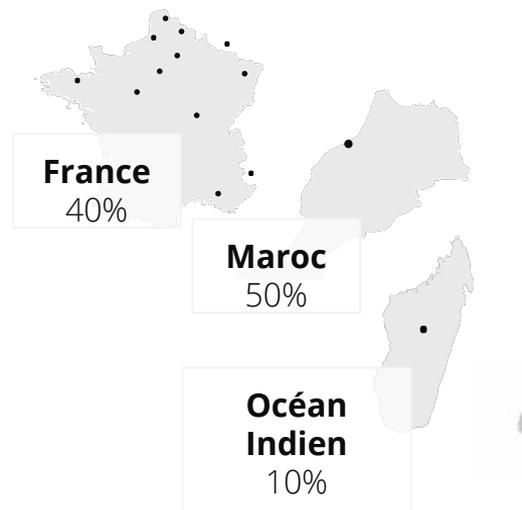
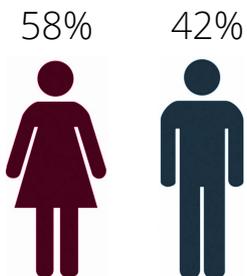
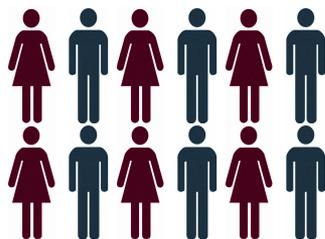
Top **2%** des entreprises tous secteurs confondus

À la pointe des  
**bonnes**  
**pratiques**



# La diversité au coeur de nos ressources humaines

**13500**  
collaborateurs



**86%**



CDI

**94%**



Temps plein

**51%**



moins de 30 ans

**4,2%\***



travailleurs  
handicapés

\*6,47% pour la France



**Think global, act local.**

2

## Notre Politique de Responsabilité Sociétale

*Leading the way in Customer Interaction &  
Process Management*

# Politique de Responsabilité Sociétale Comdata

Notre stratégie et notre ambition RSE contribuent à notre attractivité auprès de toutes nos parties prenantes parmi lesquelles figurent avant tout nos clients, nos collaborateurs et nos investisseurs. Notre volonté est de transformer le présent et d'anticiper le futur des activités de nos clients et de notre industrie.

Parce que nous sommes différents et uniques par la combinaison de nos atouts : solidité financière, largeur de notre offre, ancrage local, obsession pour l'excellence opérationnelle et le service rendu, car nous sommes des « façonneurs » qui pensons et faisons, nous cherchons à créer de la valeur pour l'ensemble de nos parties prenantes.

Cette création de valeurs accompagne chaque objectif stratégique de notre responsabilité sociétale :

- 1.** Notre haut niveau de service pour nos clients et notre esprit d'optimisation participent à notre développement économique et financier
- 2.** Notre éthique et notre intégrité s'inscrivent dans le respect de la réglementation, des lois applicables et de nos politiques internes
- 3.** Nous agissons pour faire vivre une expérience positive à nos collaborateurs
- 4.** Nous sommes des acteurs reconnus, contributeurs par notre implication en faveur de notre secteur, de nos territoires et pour l'emploi
- 5.** Nous minimisons nos impacts les plus significatifs sur l'environnement

Notre politique de RS s'appuie sur les politiques internes spécifiques, particulièrement la Politique Ressources Humaines, et sur les particularités locales.

Nous nous engageons à communiquer nos engagements et à nous inscrire dans une véritable gouvernance de notre Responsabilité Sociétale.

# Politique RS Comdata - Déclinaison

**Notre haut niveau de service pour nos clients et notre esprit d'optimisation participent à notre développement économique et financier**

*Excellence opérationnelle, satisfaction, fidélisation et recommandation de nos clients  
Solutions métiers, infrastructures et Environnement Techniques et Technologiques innovants et sécurisés  
Dimensionnement de nos activités et gestion équilibrée des ressources*

**Notre éthique et notre intégrité s'inscrivent dans le respect de la réglementation, des lois applicables et de nos politiques internes**

*Veille, prévention des risques, respect de la législation / réglementation  
Protection des intérêts de la société et de nos clients  
Sécurité de l'information et protection des données  
Déploiement des référentiels internes, surveillance et contrôle*

**Nous agissons pour faire vivre une expérience positive à nos collaborateurs**

*Attraction & recrutement des profils en adéquation avec les besoins  
Satisfaction et fidélisation  
Santé, Sécurité au Travail, Qualité de Vie au Travail  
Dialogue social équilibré, basé sur le professionnalisme, la loyauté et la proximité  
Engagement, compétences et employabilité des collaborateurs, en toute égalité des chances*

**Nous sommes des acteurs reconnus, contributeurs par notre implication en faveur de notre secteur, de nos territoires et pour l'emploi**

*Reconnaissance externe et valorisation de nos actions  
Contribution au développement sectoriel et au développement local  
Valorisation de l'utilité sociétale & locale de notre activité  
Création d'emploi sur les territoires d'implantation*

**Nous minimisons nos impacts les plus significatifs sur l'environnement**

*Amélioration de la performance énergétique  
Rationalisation des ressources consommées*



Human  
Rights

3

Les actions menées par  
COMDATA

**Les Droits de l'Homme**

*Leading the way in Customer Interaction &  
Process Management*

# Les Droits de l'Homme

Comdata France respecte les 8 conventions de l'Organisation Internationale du Travail et couvrent les principes fondamentaux des Droits de l'Homme suivants :

- Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme.
- Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme.

L'ensemble des actions en faveur des Droits de l'Homme sont portées au plus haut niveau de notre organisation à travers son adhésion aux Chartes et Initiatives, tant Internationales que locales. Outre le Global Compact depuis 2012, Comdata France adhère à la Charte de la Diversité depuis 2009, à la Charte Entreprise & Quartiers (2014) et reconduit ses actions à travers le PaQte et aux initiatives en faveur de l'insertion et de la lutte contre les discriminations.

Nos engagements pour ces initiatives se traduisent par :

-Le suivi et l'évaluation de nos actions à travers nos systèmes de management, nos certificats et labels soumis à audit tierce partie et nos évaluations externes comme EcoVadis & Acesia ;

-Une déclinaison auprès des collaborateurs jusqu'au plus haut niveau par l'engagement individuel sur le Code Anti-Corruption, le Code Éthique, les Chartes du Management et du Recruteur qui intègrent les principes d'égalités des chances.

-La formation des managers à la lutte contre la discrimination et le harcèlement au travail, le Management du Handicap.

Des partenariats locaux avec les acteurs de l'emploi comme Pôle Emploi, les Missions locales, les PLIE, les réseaux Cap Emploi, les GEIQ, 100 Chances/100 Emplois, ..., et à l'International l'ANAPEC, Handicap International, ...

-La Priorisation de l'insertion professionnelle par la diversité et l'employabilité en promouvant l'alternance et les actions de formation certifiantes et diplômantes.

Communiqué à l'ensemble des salariés et complétés par l'engagement individuel sur la Charte du Manager et la Charte du Recruteur, le code éthique de Comdata France définit un cadre supra légal dans le domaine des affaires. Il se décline en 6 mots d'ordre (Respecter, Préserver, Sécuriser, Communiquer, Participer et Piloter) qui couvrent :

- L'obtention de l'adhésion des prestataires à l'éthique et garantissant le respect des lois, des règlements notamment sur le travail des enfants et le travail forcé, les conditions de travail et de rémunération, sur la liberté d'expression et l'égalité des chances ;
- La promotion et l'assurance du maintien d'un environnement de travail stimulant et non discriminatoire pour l'ensemble des collaborateurs et des partenaires, dans le respect de la diversité et de la dignité ;
- La Protection des informations sensibles et confidentielles ;
- La lutte contre la fraude et la prévention de la corruption.

## Objectifs 2020 :

- Déploiement nouvelles versions Module Formation "Prévention du Harcèlement", "Management du Handicap", "Lutte contre les Discriminations" et "Prévention de la Radicalisation"
- Poursuivre nos actions pour la préservation des Droits de l'Homme

## FOCUS

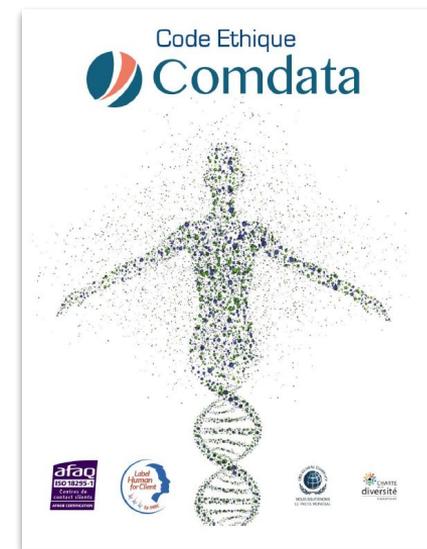


## Code Ethique

### 2018-2019 en Action

Refonte des modules de formation "Prévention du Harcèlement", "Lutte contre les Discriminations", "Management du Handicap" et création du module "Prévention de la Radicalisation en entreprise".

**91%**  
Index Egalité Femmes  
/Hommes



# Les Droits de l'Homme

Au sein de Comdata France, nous considérons que les actions et les initiatives en faveur des Droits de l'Homme ne sont pas suffisantes si elles ne sont pas encadrées dans des processus d'évaluation et de contrôle, communiqués auprès des parties prenantes concernées.

Au niveau des Ressources Humaines, Comdata France établit chaque année la Gouvernance RH, par pays, qui regroupe l'ensemble des KPI RH permettant d'évaluer la performance de chaque axe de la Politique RH et suivis par un HR Review au quadrimestre.

Au niveau des Achats, la Charte des Achats Responsables, le Code Anti-Corruption, les processus de référencement et d'évaluation annuelle visent à limiter les risques fournisseurs notamment sur la partie travail forcé, travail dissimulé et travail des enfants.

Comdata met en oeuvre également un dispositif de contrôle interne (Audits sociaux notamment).

Comdata France (France, Maroc, Océan Indien, Barcelone) a renouvelé en 2019 son label Human For Clients suite à un audit tierce partie mené par l'AFNOR. L'audit intègre l'interview de parties prenantes internes et externes, hors Direction, notamment sur le respect des Droits Fondamentaux.

## Objectifs 2020 :

- Déploiement des audits sociaux
- Evaluation annuelle des fournisseurs avec renforcement de l'engagement RSE

## FOCUS



## Compliance

### 2018-2019 en Action

2019 Labellisation de Comdata France Human For Clients pour l'ensemble de ses sites dans le monde.

Plus de **81%** des salariés perçoivent positivement l'équité au sein de Comdata selon l'âge, le genre, l'origine, le handicap, et 12% se déclarent neutre (Enquête Great Place To Work, résultats 2018).





4

Les actions menées par  
COMDATA

## Droits et Conditions de Travail

*Leading the way in Customer Interaction &  
Process Management*

# Droits et Conditions de Travail

Le secteur de la relation client est en constante évolution et il est un marqueur important des évolutions de la société au sens global de par le fait que les activités restent réalisées grandement par l'humain. Ainsi, conscient de la responsabilité qui est la sienne face à ses collaborateurs, Comdata est doté d'un dispositif de management des ressources humaines à tous les niveaux : centrale au sein du siège qui assure l'ensemble des fonctions régaliennes, détermine le cadre général de la politique RH et en pilote l'amélioration et le contrôle interne ; et en filiale par le maillage des Directeurs et Responsables Ressources Humaines locaux.

Le cadre des ressources humaines est précisé dans la gouvernance RH, comprenant politique, reporting et actions d'amélioration, l'ensemble des accords collectifs de l'UES en France et à l'International et tous les accords locaux. Les dispositions de Comdata France vont au-delà des dispositions législatives et réglementaires.

Nos actions principales sont organisées autour de :

-Un dialogue social riche et productif où la représentativité des organisations syndicales est particulièrement plurielle -et comme le prouve la signature à l'unanimité des partenaires sociaux des accords pour l'emploi des travailleurs handicapés et de GPEC

-Des dispositifs couvrant toute la vie du collaborateur, de son statut de candidat jusqu'à sa nouvelle vie professionnelle : égalité des chances face au recrutement, développement de carrières, formation tout au long de la vie et développement de l'employabilité, écoute, communication et événements de partage jusqu'à la sécurisation de sa mobilité externe chez un nouvel employeur

-La valorisation et l'évolution de nos métiers par nos actions au sein de la branche professionnelle : Maxime Didier a assumé jusqu'en juin 2017 la présidence du SP2C à ce titre et Comdata France est représentée dans les différentes commissions

-L'évaluation interne de l'ensemble des dispositifs par une démarche d'audit interne et externe dans le cadre du Label de Responsabilité Sociale "Human For Clients" et de la certification ISO 18295-1.

# Droits et Conditions de Travail

Le dialogue social est une composante essentielle de l'activité de Comdata France, que ce soit entre la Direction et les représentants du personnel ou en lien direct avec l'ensemble des collaborateurs.

En France, la constitution de l'UES Comdata France a été en 2019 une étape structurante de premier ordre dans le rapprochement opéré entre les filiales ex. b2s et ex. CCA International ; l'accord collectif UES a été signé à l'unanimité des 5 organisations syndicales représentatives.

Au Maroc, la Direction des Ressources Humaines est motrice sur le sujet de la constitution d'un accord collectif sectoriel, s'apparentant à une convention collective de façon volontaire avec les partenaires sociaux nationaux.

A Madagascar, Comdata a participé activement à la création d'un syndicat professionnel de la relation client (GPRC) dont il est membre.

Comdata fait appel à l'institut Great Place to Work pour évaluer la perception de ses collaborateurs sur le référentiel international ; en 2019, l'enquête est reconduite sur les plus de 12000 collaborateurs à travers le monde. L'écoute se fait aussi dans les temps individuels, que ce soit lors des entretiens individuels, réunions d'équipe et des temps d'échange collectif avec les Directions.

## Objectifs 2020 :

- Poursuite des négociations sur les grandes thématiques sociales au niveau de l'UES en France
- Communication des résultats et déploiement des actions liées à l'écoute collaborateurs
- Renforcer les canaux d'écoute et de communication au long cours

## 2018-2019 en Action

2019 Création de l'UES Comdata France par voie d'accord (unanimité des OS)

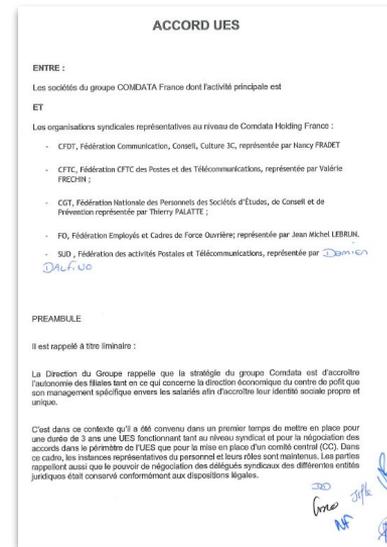
Plus de **90%** des items de l'enquête GPW ont progressé en comparaison avec l'enquête précédente.

(Enquête Great Place To Work, résultats 2018).

## FOCUS



## Dialogue Social



# Droits et Conditions de Travail

L'égalité des chances est inscrite au plus haut niveau de la Politique RH et ancrée dans l'ensemble des processus RH (recrutement, formation, promotion, rémunération, mobilité, encadrement,...). Cette égalité, dès le recrutement, est assurée par un processus d'évaluation basé sur le scoring et les soft skills (type Méthode de Recrutement par Simulation en France). Par ailleurs, les recruteurs s'engagent à la non-discrimination sur la Charte du recruteur et doivent réaliser une formation évaluée sur la lutte contre les discriminations.

Comdata déploie tout au long de la carrière des collaborateurs les dispositifs leur permettant d'acquérir certificats, diplômes ou titres reconnus au niveau national ; non seulement l'ensemble des objectifs énoncés lors de notre précédente COP ont été dépassés en la matière mais 2019 est marqué par une hausse significative de notre promotion de l'alternance.

Nous accordons enfin une attention particulière pour les personnes en situation de handicap et le Maroc et l'Océan Indien mènent une politique de recrutement volontaire sur le sujet, malgré l'absence de cadre légal ; le Maroc a noué un partenariat avec Handicap International qui a réalisé en 2019 le diagnostic de ses pratiques et organisations.

## Objectifs 2020 :

- Poursuivre le développement de l'alternance en France
- Accroître le recours à l'emploi direct des personnes en situation de handicap

## 2018-2019 en Action

**6,47%** Emploi Travaillleurs  
Handicapés en France (en  
progression), **3,2%** au Maroc.

Progression du nombre  
d'alternants **facteur 5** (220)  
entre 2018 et 2019 en France.

**+0.8** points de salariés ayant  
bénéficié d'évolution de poste.

## FOCUS



## Egalité des Chances

### POLITIQUE RESSOURCES HUMAINES

La Politique Ressources Humaines est une déclinaison de la stratégie générale, elle s'inscrit dans une réelle contribution à celle-ci, et prend en compte les attentes et intérêts des parties prenantes principales, à travers une priorisation sur les enjeux et risques principaux identifiés.

- **Agrir avec intégrité dans le respect de la réglementation, des lois applicables et du référentiel Isotame**
  - Veille réglementaire et diffusion
  - Prévention et gestion des contentieux
  - Evaluation des pratiques (internes / externes)
- **Développer une expérience collaborateur positive**
  - Attraction & recrutement des profils en adéquation avec les besoins
  - Satisfaction et fidélisation
  - Expériences collaborateurs et reconnaissance
  - Santé, sécurité au travail, Qualité de Vie au Travail
- **Prélever un dialogue social équilibré, basé sur le professionnalisme, la loyauté et la proximité**
  - Dialogue social et négociations collectives
- **Favoriser l'engagement et l'employabilité des collaborateurs, en toute égalité des chances**
  - Professionnalisation et développement de l'employabilité
  - Sécurisation des parcours individuels
  - Diversité et égalité professionnelle
- **Être un acteur reconnu, contribuer par son implication en faveur de notre secteur, de nos territoires et de l'emploi**
  - Contribution au développement sectoriel et au développement local
  - Valorisation de l'utilité sociale à l'locale de notre activité
- **Contribuer à la performance économique de l'entreprise par des actions viables et des résultats chiffrés**

La Politique Ressources Humaines est pilotée par la Direction des Ressources Humaines de Comdata France, et déployée par l'ensemble des managers de Comdata accompagnés de la fonction RH, en tenant compte des spécificités de chaque zone, dans la stricte ligne des valeurs vides de Comdata France : Respect, Engagement, Initiative, Intégrité.

LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES



La Politique RH de Comdata vise à "Favoriser l'engagement et l'employabilité des collaborateurs en toute égalité des chances" en promouvant fortement l'accès aux dispositifs professionnels permettant d'acquérir titres, diplômes ou certificats reconnus et transférables.

En France, outre le développement de l'alternance, les VAE, les certifications Voltaire, TOSA, Bulats & Bright (Anglais), CCS-RC (Certificat de Compétences de Services en Relation Client) ont remporté le plus de succès : 25% des effectifs éligibles ont eu accès à au moins un de ces dispositifs !

Au Maroc, Comdata a conçu pour ses Top Managers en partenariat avec l'ISCAE, une des plus prestigieuses écoles de commerces, un parcours certifiant de 144h en management et gestion ; 18 managers ont obtenu leur certification en 2018 et 18 sont engagés sur 2019.

Innovation 2018, Comdata a créé le Club15©, un pool de 15 managers à haut potentiel qui bénéficie d'un programme de développement sur mesure (cycle de conférences, networking, formations, ...) et qui s'inscrit dans la réalisation de projets pour le groupe (type Workshop).

## Objectifs 2020 :

- Accroître le développement de l'alternance en France et la professionnalisation des tuteurs
- Poursuivre l'ensemble des dispositifs de reconnaissance des compétences transférables

## FOCUS



## Développement

### 2018-2019 en Action

**25%** des effectifs éligibles ont bénéficié d'un accès à un diplôme ou équivalent reconnu en France, en progression de **16** points par rapport à 2017.

**31** accompagnements au Certificat de Compétences de Services en Relation Client

**36** Top Managers certifiés par l'ISCAE au Maroc en 2018 et 2019.

**LE CCS-RC EN 5 POINTS**

1. **Le CCS-RC : un atout pour votre parcours professionnel !**  
Faire reconnaître ses compétences en relation client, quel que soit le métier, dans tout le secteur des services, par une certification qui porte sur la relation client et non sur les compétences techniques liées à chaque métier.

2. **Une certification reconnue au-delà de nos frontières**  
Le CCS-RC est reconnu par le branché des professionnels de services, notamment dans les secteurs :  
- Formation professionnelle,  
- Banques et Assurances,  
- Restauration collective et rapide,  
- Centres de contact, télésecrétariat, Téléservices,  
- Programmes éducatifs et commerciaux,  
- Animation commerciale, force de vente,  
- Recrutement de candidats, accueil, événementiel,  
- Blanchisserie, lingerie, location de linge.

3. **Les 5 blocs de compétences du CCS-RC**  
1. Etablir un contact efficace et adapté au client.  
2. Contrôler et échanger avec un client en lien avec une prestation de service.  
3. Rechercher, traiter et transmettre les informations nécessaires à la continuité du service client.  
4. Traiter les situations d'office en préservant la qualité de la relation client.  
5. Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation, en assurant la satisfaction du client.

4. **Un parcours simple**  
INSCRIPTION auprès de vos services RH  
PRÉPARATION avec ou sans formation selon votre expérience.  
EVALUATION Par 2 évaluateurs : un interne & un externe.  
EXAMEN du dossier Evaluation par observation in situ/simulation et en entretien.  
Par la commission de branche. Certificat délivré si 100% des compétences validées.

5. **Éligible au CPF, sans condition d'ancienneté**  
Dispositif entièrement financé dans le cadre du Compte Personnel de Formation. Aucune condition d'ancienneté pour accéder au dispositif.

# Les Droits de l'Homme

Comdata considère que l'animation du lien social tant à l'intérieur de l'entreprise que vers l'extérieur est un liant propice à des conditions de travail saine et à une fierté d'exercer nos métiers.

La convivialité est reconnue comme un point fort par les collaborateurs au sein de Comdata (résultats enquête GPW 2018) : que ce soit la célébration d'événements culturels (Divali en Océan Indien, Aïd El-Fitr au Maroc, Noël en France,...), de journées à thèmes spéciaux ou d'événements avec nos clients, ces journées sont l'occasion d'instantanés de partages toujours plébiscités par tous.

Chez Comdata, c'est aussi l'ouverture vers les autres, toujours dans un sens d'utilité sociétale : partenaires CRC du Téléthon depuis 2018, campagne de collectes lors du Ramadan au Maroc avec l'association Bayti, distribution de fournitures scolaires en Océan Indien par exemple. Ce sont particulièrement grâce aux volontaires et aux bénévoles issus de Comdata que ces actions sont aussi bénéfiques.

## Objectifs 2020 :

- Poursuivre nos engagements au côté d'associations telles l'AMF Téléthon
- Renforcer la visibilité de nos actions vers l'extérieur (Faire et faire savoir)

## FOCUS



## Ouverture

### 2018-2019 en Action

Comdata partenaire CRC du **Téléthon** pour la récolte de dons au 3637 pour la 2ème année consécutive, grâce à ses bénévoles.

Plus d'**1,5 tonne** de denrées alimentaires collectées lors du Ramadan au Maroc, en partenariat avec l'association Bayti.





5

Les actions menées par  
COMDATA

**Environnement**

*Leading the way in Customer Interaction &  
Process Management*

# Environnement

De par un plus faible niveau de contraintes légales, le respect de l'environnement est dans notre secteur un acte particulièrement volontaire.

Depuis 2010, Comdata s'est inscrit dans une démarche environnementale managée d'abord par une démarche Bilan Carbone© (3 scopes) puis par un bilan énergétique et un bilan Gaz à Effet de Serre (2 scopes).

Depuis 2014, la politique environnementale de Comdata France structure l'ensemble des actions à travers un système de management environnemental.

Notre politique s'articule autour de 4 axes :

- L'optimisation des déplacements professionnels
- La sensibilisation des collaborateurs et fournisseurs au respect de l'environnement
- La réduction de la consommation en énergie et en eau
- Le tri, le recyclage et la valorisation des déchets

La Politique Green IT en 2018 complète et précise les rationalisations dans le domaine de l'énergie notamment.

Nos actions pour réduire nos impacts environnementaux alignés sur notre politique sont :

-Le déploiement sur plus de 80% du parc informatique de solutions de virtualisation des postes de travail

-L'utilisation de l'outil Google Apps : Google est une société à bilan carbone neutre par compensation. Cela signifie que l'impact de Google Apps est nul pour l'environnement

-Le recours à la visioconférence, y compris pour des réunions collectives des instances de représentants du personnel ; à cet effet, Comdata France a équipé l'ensemble de ses sites de systèmes entièrement connectés de très haute qualité

-La dématérialisation des processus RH et de Workforce Management (cf focus)

-La mise en place du télétravail par voie d'accord collectif au siège de Comdata France

-L'intégration des éco labels IT dans les achats de matériels informatiques

-La mise en place du tri et de la collecte de déchets sur les sites (DEEE, cartouches, batterie,...).



Le poste Énergie est parmi les plus impactants pour la société au sens global et pour nos activités en particulier ; en ce sens, Comdata a mis en oeuvre des pratiques à la fois simples et de bons sens pour optimiser l'efficacité énergétique ; et a conduit les investissements nécessaires pour optimiser et sécuriser son parc informatique.

Aujourd'hui plus de 85% du parc informatique est sous technologie de virtualisation du poste de travail, piloté et géré de façon centralisée. Outre la sécurisation accrue du parc et sa souplesse, c'est environ 40% d'économie d'énergie réalisée sur chaque unité informatique.

Comdata est accompagné par l'expert STUDEFFI dans ses démarches d'achats d'énergie, d'audits énergétiques et d'optimisation des consommations à travers la plateforme STUDEO©. Les fournisseurs d'énergie en France, sélectionnés par Comdata en 2019, présentent un mix énergétique composé jusqu'à 60% d'énergie renouvelable.

## Objectifs 2020 :

- Poursuivre la virtualisation du parc informatique
- Améliorer le suivi des consommations d'énergie en élargissant à l'international dans la plateforme STUDEO©

## 2018-2019 en Action

Plus de **85%** du parc informatique sous solution de virtualisation

Environ **40%** d'économie d'énergie par unité informatique

Mix énergie composé à **60%** d'énergie renouvelable.

## FOCUS

### Effacité Énergétique

#### POLITIQUE « GREEN IT »

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) de Comdata France, particulièrement sensible aux enjeux environnementaux et économiques des solutions IT, base la Politique « GREEN IT » selon 5 axes :

- Répondre aux enjeux et impératifs de production et de services par des matériels et infrastructures tenant compte des critères économiques et environnementaux ;
- Privilégier la virtualisation des postes de travail à travers la solution WISPER (CeBox®) et la dématérialisation des solutions informatiques, particulièrement ;
- Privilégier une approche fonctionnelle à une approche propriétaire tant que possible ;
- Diminuer les consommables, notamment liés à l'impression hors issue de la Production ;
- Intégrer les critères d'achats responsables dans les choix d'acquisitions de matériels.

6 critères guidant les achats de matériels, d'infrastructures et de prestations :

- La conception (matériels recyclés et recyclables, prise compte des substances chimiques et toxiques) ;
- L'acheminement et l'emballage ;
- Le fonctionnement et l'utilisation : performance énergétique, rationalisation et lutte contre le gaspillage, rendement, mode veille ;
- La fin de vie des produits (recyclage, valorisation, prise en charge par le constructeur) ;
- La démarche environnementale du constructeur et/ou du fournisseur ;
- La prise en considération des labels attribués aux produits : EPÉAT, Energy Star notamment.

L'application de cette politique, périmètre Comdata France, fera l'objet d'un reporting constant l'application et la couverture des 5 axes de cette politique :

- Pourcentage de couverture de virtualisation des SI ;
- Evolution de la consommation électrique des filiales ;
- Evolution de la consommation de consommables issus de l'impression (hors Production, en coût) ;

L'évaluation des fournisseurs suit le processus d'Achats Responsables et de Référenceement Fournisseurs annuels Comdata France.

La Direction des Systèmes d'Informations



6

Les actions menées par  
COMDATA

## Lutte contre la corruption

*Leading the way in Customer Interaction &  
Process Management*

# Lutte contre la corruption

La lutte contre la corruption et contre la fraude est déclinée à travers l'ensemble des engagements internes tels que le Code Anti-corruption, le Code Éthique et la Charte du management qui bannissent toutes formes de corruption, et externes tel que le Global Compact. L'approche par les risques sous tend la démarche : les pouvoirs et responsabilités proviennent d'un mapping précis et les Key Managers sont tous porteurs d'une délégation de pouvoir. Notre organisation intègre toujours pour chaque client une Direction de Compte et une Direction Opérationnelle, et évite ainsi le positionnement unique.

Les comptes annuels de Comdata et de ces filiales sont par ailleurs audités chaque année par le cabinet externe indépendant DELOITTE.

La Charte des Achats Responsables est un acte transmis à tous les fournisseurs, référencés et évalués annuellement selon plusieurs critères intégrant notamment des aspects de RSE. Elle engage le fournisseur sur ses pratiques commerciales éthiques.

Le Système de Management (voir Focus) de la Sécurité de l'Information couvre le champ de la prévention et de la lutte contre la fraude à travers la communication, la formation, l'audit et l'ensemble des mécanismes de surveillance, de détection et réaction dans ce champ. L'ensemble des opérations sont couvertes en France et à l'International et chaque filiale intègre au moins un(e) Chargé(e) de Sécurité des Opérations.

Enfin, la Charte d'Alerte Professionnelle est un dispositif communiqué à tout le personnel et ses représentants : liée à une adresse mail dédiée et directement reliée au plus haut niveau de l'organisation, chaque collaborateur a la possibilité d'alerter dans le respect des droits du lanceur d'alerte (loi Sapin II et Défenseur des Droits) sur une situation avérée.

# Lutte contre la corruption

La protection des données des accès et de systèmes d'information est un enjeu crucial pour Comdata et particulièrement dans sa lutte contre la fraude et la corruption.

Notre système de management de la sécurité et de la confidentialité de l'information dépasse le cadre réglementaire et assure méthodiquement le respect d'un haut niveau d'exigences.

Déployé sur l'ensemble des sites à travers politique, management, formation, audits internes et externes et revue de progrès, le système a accompagné, avec la DSI Groupe, les démarches de Certification "Sites Sûrs" pour 3 sites, et la Certification PCI DSS pour 3 autres.

La certification PCI DSS est basée sur la norme de sécurité des industries de cartes bancaires et délivrée après audit et tests de sécurité par tierce partie. Elle représente un des plus hauts niveaux de sécurité dans le domaine.

Par ailleurs, notre système de conformité à la RGPD (Réglementation Générale sur la Protection des Données) est cité en "Best Practice" par AFNOR Certification suite à l'audit de certification ISO 18295-1 et le label "Human For Clients".

## Objectifs 2020 :

- Renouveler les certifications en cours sur le sujet
- Refondre le module de formation sur la lutte contre la corruption et le déploiement sur les managers

## 2018-2019 en Action

**100%** des sites couverts par le Système de Management de Sécurité de l'Information Reconnaisanc

**"Best Practices"** par audit externe de notre management de la **RGPD**

**6** certifications **PCI DSS (+3)** et **8 Sites Sûrs (+5)**

## FOCUS



## Sécurité des données et de l'Information

	<b>POLITIQUE DE SECURITE DE L'INFORMATION</b>	RIC : PSI-AQ-001
Objet	Le présent document s'inscrit dans le cadre de la démarche de sécurisation de l'information du groupe Comdata. Les Dispositions Générales d'Assurance de la Sécurité de l'Information décrivent le Système de Management de la Sécurité-Confidentialité de Comdata.	
Domaine d'Application	Les dispositions énoncées dans le présent document s'appliquent à tous les services ainsi qu'à l'ensemble des collaborateurs impliqués dans la réalisation des activités de réception et d'émission de contacts en provenance ou à destination des clients (trafic des donneurs d'ordre du groupe Comdata).	
Version	5.0	Date d'effet : 01/07/2014
<b>DIFFUSION</b>		
Document confidentiel. Ne peut être reproduit ou diffusé sans l'accord de Comdata France.		
Destinataires	Direction Générale Groupe / Directeurs de site de production	
Source	Instantané Qualité / Réseau Local	
Ce document est amené à évoluer en fonction des actions menées dans le cadre de la démarche d'amélioration continue du groupe Comdata (onties sécurité, audit sécurité). Si le présent document dispose d'un numéro de version supérieur à ceux précédemment diffusés, il les annule et les remplace. En conséquence, chaque destinataire doit des réception : 1. Déclarer les versions précédentes en sa possession 2. Réintégrer les documents détruits par le présent document 3. Appliquer cette règle à l'ensemble des documents copiés sous sa responsabilité 4. S'assurer, en cas d'obligation de conservation, que les versions précédentes ne peuvent plus être utilisées 5. Diffuser pour application ou information à l'ensemble des personnes concernées et placées sous sa responsabilité.		
<b>DOCUMENTS DE REFERENCE</b>		
Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI)		Règlement Européen 2016/679



## Yan LEBLANC

Directeur du Développement Ressources Humaines

@ : [yan.leblanc@comdatagroup.fr](mailto:yan.leblanc@comdatagroup.fr)

[www.comdatagroup.com](http://www.comdatagroup.com)

1, avenue du général de Gaulle  
92230 Gennevilliers



*Leading the way in Customer Interaction  
& Process Management.*