

Communication sur le Progrès 2020 - 2021

**COMDATA FRANCE
GLOBAL COMPACT**

*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 et de COMDATA France
- Les initiatives de COMDATA France en matière de :
 - Respect et promotion des Droits de l'Homme
 - Droits & conditions de Travail, Santé & Sécurité
 - Respect de l'environnement
 - 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.



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.



1

Comdata

—
Un Engagement, des Principes

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, car nous sommes des « Makers » 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.

Signataires depuis 2012 du Pacte Mondial des Nations Unies et engagés en 2021 pour l'obtention du Label Engagé RSE, nous adhérons et agissons en faveur des 10 principes fondateurs du Global Compact, avec un haut niveau de maturité reconnu par nos tiers.

2020 a été une année particulière ; nous avons su en tirer les enseignements et les solutions pour accompagner nos partenaires et nos collaborateurs à traverser cette période et préparer un "New normal".

Notre "Communication On Progress" pour l'année 2020-2021 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.

Maxime DIDIER

CEO COMDATA Group
CEO COMDATA France

2

Comdata

Présentation Comdata

NOUS SOMMES
EXPERTS DE
L'EXTERNALISATION DE
LA RELATION CLIENT,
FORTS DE 30 ANS
D'EXPÉRIENCE

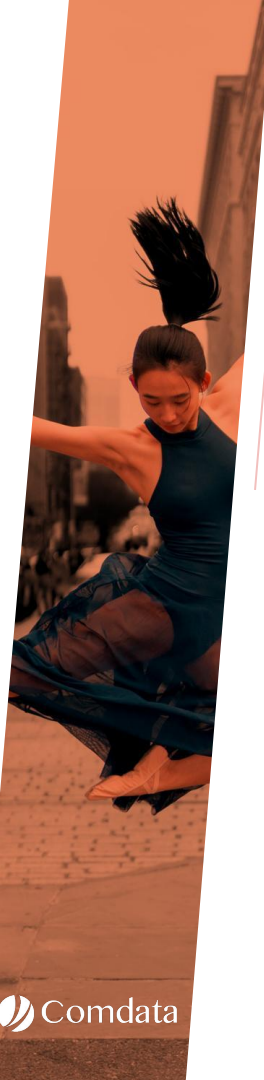


« De l'externalisation des interactions et processus client au conseil et aux technologies en matière d'expérience client, nos services sont tournés vers un seul objectif : **aider nos clients à maximiser la valeur client.** »

Nos solutions sont délivrées par des équipes engagées qui s'efforcent de s'améliorer en permanence, de comprendre les clients finaux et de faire une véritable différence dans chaque interaction.

Nous sommes un genre particulier de *business partners* – nous sommes des *makers* : nous pensons et nous réalisons, cette puissante combinaison nous permet d'exceller dans nos activités. »

NOS VALEURS FAÇONNENT NOTRE FAÇON DE **PENSER** ET D'AGIR



- Nous recherchons l'**excellence** et faisons **bouger les choses**
- Nous croyons en l'**innovation comme état d'esprit**
- Nous gagnons la **confiance de nos clients** et fidélisons **nos employés**
- Nous faisons confiance à une **équipe internationale** parce que nous encourageons **la diversité culturelle**
- **Nous soutenons les communautés** dans lesquelles nous vivons et travaillons

Top 10 des entreprises mondiales d'externalisation de la Relation Client (BPO)

THE CARLYLE GROUP

*Participation majoritaire détenue par le groupe
Carlyle et le management du Groupe*

500+

Entreprises Blue Chip clientes
de Comdata

30+

Langues

560+

Millions
d'interactions/an

20+

Pays

17+

Projets de Carve Out

50k+

Collaborateurs

€950M+

Chiffre d'affaires

> 30%

TCAC 2015 - 2019

* TCAC : Taux de croissance annuel composé



Comdata dans le monde : footprint international



~110 sites
dans 21 pays




30+ langues



9 hubs multilingues

Bucarest, Paris, Londres, Barcelone,
Malaga, Casablanca, Istanbul, Mexico,
Bogotá

EMEA

-  **Italie** - 24 sites
-  **France** - 16 sites
-  **Espagne** - 13 sites
-  **Rép. tchèque** - 9 sites
-  **Turquie** - 7 sites
-  **Roumanie** - 6 sites
-  **Maroc** - 5 sites
-  **UK** - 2 sites
-  **Albanie** - 2 sites
-  **Monaco** - 1 site
-  **Allemagne** - 1 site
-  **Belgique** - 1 site
-  **Pays-Bas** - 1 site

AMÉRIQUE LATINE

-  **Colombie** - 12 sites
-  **Pérou** - 4 sites
-  **Mexique** - 3 sites
-  **Chili** - 2 sites
-  **El Salvador** - 1 site
-  **Guatemala** - 1 site
-  **Brésil** - 1 site

OCÉAN INDIEN

-  **Madagascar** - 1 site

Comdata France : notre ancrage

INSHORE

5,000 positions - 16 sites

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

NEARSHORE

3,000 positions - 10 sites

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

HORS SCOPE COP

OFFSHORE 1

6,000 positions - 6 sites

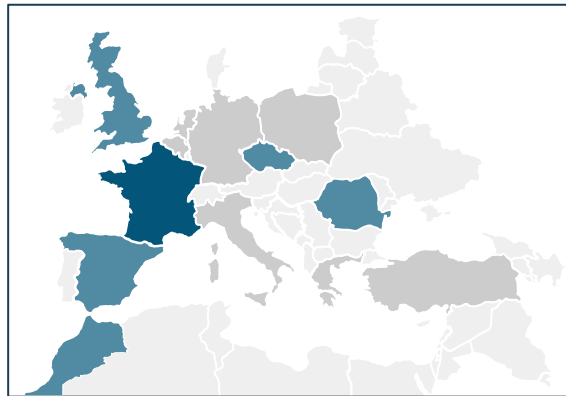
- 📍 Maroc: Casablanca

OFFSHORE 2

1,500 positions - 1 site

- 📍 Madagascar

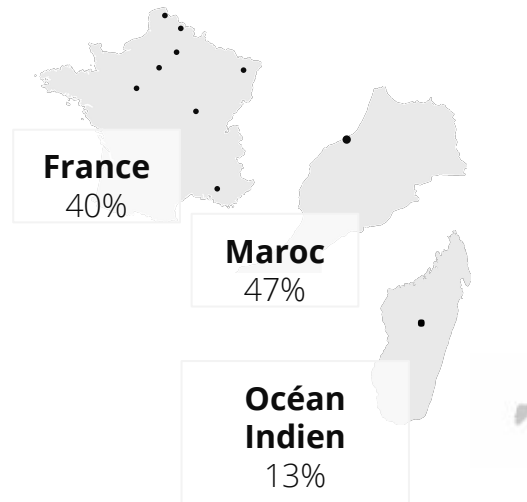
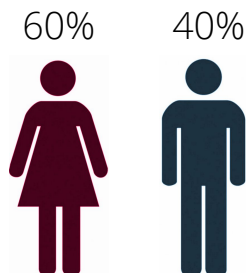
Inshore - Nearshore - Offshore 1



Offshore 2



La Diversité nous rend plus fort



86%



CDI

94%



Temps plein

26%



moins de 26 ans

6,71%*



travailleurs
handicapés (France)

91%



Index Egalité F/H
(France)

3

Comdata

Nos enjeux en matière de RSE

Think global, act local.

Nos principales parties prenantes



Société civile et environnement réglementaire



Leurs attentes et intérêts

Actionnaires

Atteindre les objectifs en garantissant les niveaux de croissance et de rentabilité, dans un cadre conforme aux exigences légales et de couverture des risques globaux.

Eco Système Comdata Group

Accompagner la transformation globale de Comdata en créant les synergies et les échanges entre l'ensemble des pays pour ne faire qu'un Comdata.

Collaborateurs et Représentants

Bénéficier d'un environnement favorable au développement professionnel et de l'employabilité. Le dialogue fonde les relations avec les partenaires sociaux, dans un contexte de respect du droit syndical.

Organisations Professionnelles

Au niveau des Branches et du Secteur, les organisations professionnelles attendent une participation à la promotion, au développement et à la valorisation de notre secteur.

Acteurs Institutionnels

Outre le respect des réglementations, ces acteurs attendent une contribution au niveau de l'emploi, de l'inclusion professionnelle en toute égalité des chances, pour l'éducation et l'alternance.

Fournisseurs et sous/co-traitants

Dans le cadre d'une relation basée sur l'éthique des affaires, leurs attentes sont classiquement visibilité et volume d'affaires, relation durable et équilibrée, loyauté des pratiques, paiement en délai...).

Partenaires Financiers

Solidité financière, gestion des actifs et des flux financiers, couverture des risques et conformité des comptes sont des attentes majeures pour nos partenaires.

Donneurs d'Ordre et Clients Finaux

Satisfaire les besoins par un haut niveau de service, associé à la protection des données et à la proposition de valeurs. Pour les DO, c'est également les accompagner dans le développement de leur business.

Nos enjeux en matière de Responsabilité Sociétale

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. Conscients de leurs attentes et intérêts, 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.

- Notre **obsession** pour l'**excellence** et notre esprit d'innovation participent à notre développement économique et financier ;
- Notre **éthique** et notre intégrité s'inscrivent dans le respect des lois et de nos politiques internes ;
- Impulsé au plus haut niveau de l'organisation avec **Comdata Way**, nous accompagnons nos **collaborateurs** dans une **expérience positive** ;
- Nous sommes des **acteurs** reconnus, contributeurs par notre implication en faveur de notre secteur, de nos partenaires et, de nos **territoires** ;
- Nous cherchons à **minimiser** nos **impacts** les plus significatifs sur l'**environnement**.

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



Nos enjeux de RS : déclinaison

Notre obsession pour l'excellence et notre esprit d'innovation 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
Smarthub
Dimensionnement de nos activités et gestion équilibrée des ressources*

Notre éthique et notre intégrité s'inscrivent dans le respect des lois 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*

Impulsé au plus haut niveau de l'organisation avec Comdata Way, nous accompagnons nos collaborateurs dans une expérience positive

*Santé, Sécurité au Travail, Qualité de Vie au Travail
Attraction & recrutement des profils en adéquation avec les besoins, Satisfaction et fidélisation
Women@Comdata, Diversité
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*

Notre modèle de Gouvernance pour la RSE

La Gouvernance RSE de Comdata France est en cohérence avec notre modèle d'organisation : une Direction Générale (CODIR) et des Directions par Pôle, et un centre décisionnel au plus proche du terrain sur les sites opérationnels.

Ce mode d'organisation a notamment pour bénéfice des prises de décision rapides et la réactivité inhérente à nos activités. Il laisse également une grande part aux initiatives locales qui dynamisent et rendent réelles nos actions en faveur de nos engagements RSE.

Nous avons décidé la mise en place sur le 1er trimestre 2021 d'une instance de pilotage central pour la RSE (Comité RSE) à laquelle sont associés des Relais par pays.

La création de ce Comité RSE dans notre gouvernance aura pour objectifs de conserver les avantages de notre modèle décisionnel au plus proche du terrain, et donc les initiatives, et la mise en oeuvre des actions, tout en améliorant l'aspect pilotage global, reporting et échanges des meilleures pratiques.

Comité RSE

Composition

4 membres :

CEO Maroc & Barcelone
COO France Madagascar
Head of HR, Group France
HR Dvpt Director, Group France

Objectifs

Piloter
Impulser
Préconiser
Sponsoriser
Décider et faire décider

2 comités dans l'année
(Review & Budget)

Relais Pays

Composition

6 Relais Pays :

CSR & Diversity Manager
Head of HR Maroc
Project Manager Maroc
Site Director Barcelone
Site Director Madagascar
Head of HR Madagascar

Rôles

Communiquer
Accompagner
Evaluer
Reporting

4

Droits de l'Homme

Nos actions



Human Rights

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, renouvelée en 2020, au PaQte (Engagement 2020) 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 Éthique ;
 - 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.



Les Droits de l'Homme

Face à la situation de crise sanitaire, Comdata a déployé des programmes spécifiques pour protéger ses collaborateurs et créer pour l'ensemble de ses sites une véritable "bulle sanitaire".

- Création dès mars 2020 d'un programme de prévention spécifique au risque infectieux COVID 19 et sa déclinaison au niveau opérationnel ;
- Le recours massif au télétravail ;
- La création du réseau de référents Santé & Sécurité COVID 19 (Réfèrent National et Relais locaux) ;
- Un process et une organisation pour sécuriser les achats (masques, Gels, ...)
- Le déploiement d'enquêtes de satisfaction collaborateur spéciales Télétravail ;
- La mise en place d'audits sanitaires externes (Bureau Veritas) et internes ;
- Des initiatives pour conserver le lien social en télétravail (Cellule Client Interne au Maroc, K'fé à distance,...) ;
- Des actions de soutien psychologique pour les personnes en éprouvant le besoin ;
- Des dons de fournitures pour la société civile à Madagascar.

Objectifs 2021 :

- Poursuivre les mesures de prévention et partager les bonnes pratiques internationales

FOCUS



Mesures Prévention

2020 en Action

100% de conformité aux audits
sanitaires

Plus de 100.000 masques
commandés par mois en France

0 mise en demeure de la part des
autorités de contrôle, mentions
d'**exemplarité** de nos
mesures



**Mesures Prévention
Risques COVID 19**

Comdata France

Mise à jour 04/02/2021

Leading the way in Customer Interaction & Process Management.



Confidential -
Diffusion restreinte

Les Droits de l'Homme

Le Code Éthique de Comdata s'inscrit dans la politique de Compliance du Groupe et s'appuie sur un système de management afin de sécuriser et couvrir les risques majeures dans le domaine des affaires:

- Honnêteté et respect de la loi
- Attitude professionnelle
- Correction en cas de conflits d'intérêts
- Protection des informations confidentielles
- Transparence et Correction dans la Gestion des Activités et dans l'Information, l'Enregistrement et le caractère vérifiable des opérations
- Diligence et correction dans la négociation et dans l'exécution des contrats
- Loyauté dans la concurrence
- Collaboration, respect réciproque dans les relations de travail
- Culture du contrôle interne et de la gestion des risques

Ce Code est engageant pour chaque manager et partagé avec nos fournisseurs dans le cadre de nos relations commerciales.

Objectifs 2021 :

- Déploiement du nouveau système de management sur l'ensemble des entités

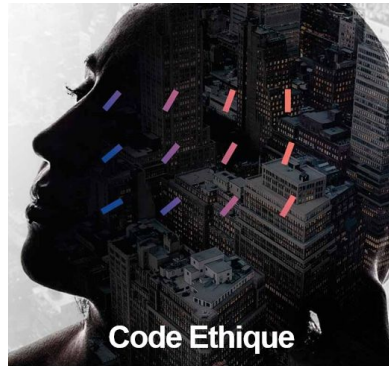
FOCUS



Code Ethique

2020 en Action

Plus de **21 600** heures de formation liées la sécurité des données et la RGPD



Leading the way in Customer Interaction
& Process Management.

5

Droits & Conditions de travail

Nos actions



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 plurielle ;
- 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 des Branches professionnelles : représentativité au sein du SP2C en France, membre de l'AMRC au Maroc, et membre-fondateur du GPRC à Madagascar ;
- L'évaluation interne de l'ensemble des dispositifs par une démarche d'audit interne et externe dans le cadre de nos démarches de labellisation (Engagé RSE en cours pour le T1 2021) 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.

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 participe activement à la création d'un syndicat professionnel de la relation client (GPRC) dont il est membre.

Dans le contexte de crise sanitaire, la signature de l'Accord Télétravail en France permet d'encadrer l'organisation en situation de crise comme en situation normale. Au Maroc et à Madagascar, les initiatives pour améliorer le dialogue social direct avec les collaborateurs ancrent ces pratiques créées pour certaines Ad Hoc dans une perspective de long terme.

Objectifs 2021 :

- Poursuite des négociations sur les grandes thématiques sociales au niveau de l'UES en France
- Développement des compétences du Management à distance (formation)

FOCUS



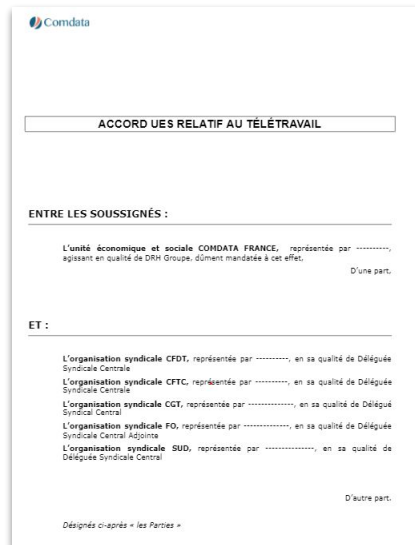
Dialogue Social

2020 en Action

Signature sur l'UES France de l'Accord collectif sur le Télétravail

Lancement du Réseau Social d'Entreprise et du Service Client Interne au Maroc

Lancement Comdata CoCo (plateforme d'échange interne) et de Comdata Mania (Événement collectif) à Madagascar



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).

La culture de la Diversité est inscrite formellement depuis 2020 comme un axe majeur au sein de Comdata, à travers la promotion de la Diversité et le programme Women@Comdata. L'index égalité Femmes / Hommes a ainsi progressé de 6 points par rapport à 2019.

Même si l'année 2020 a porté de fortes contraintes sur la dynamique, Comdata poursuit l'accompagnement des collaborateurs sur l'employabilité (accès titres, diplômes, alternance,...), et conserve une attention particulière pour les salariés en situation de handicap (y compris au Maroc malgré l'absence de cadre légal à travers le partenariat avec Handicap International).

A partir de 2021, Comdata renforce son management des Talents à travers les appétences professionnelles : en partenariat avec Map&Match et l'approche T5, l'approche constitue une nouvelle évolution dans la considération du positionnement à travers les appétences, qui ancrent de facto la Diversité comme un engagement réel de Comdata..

Objectifs 2021 :

- Poursuivre le développement de l'alternance et le recours à l'emploi direct TH
- Déployer la démarche basée sur les appétences professionnelles

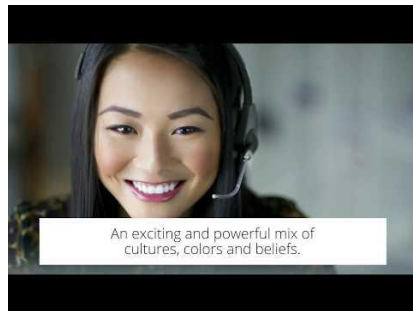
FOCUS

Egalité des Chances

2020 en Action

91% Index Egalité Femmes / Hommes (France), **+6 points** versus N-1

Plus de **1100 jeunes** de moins de 26 ans recrutés en 2020 en France sur des contrats de plus de 3 mois ("1 Jeune/1 Solution")



Droits et conditions de travail

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, Comdata poursuit sa dynamique sur le développement de l’alternance, les VAE, les certifications, titres et diplômes, l’accès à la promotion interne des managers.

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 ; 72 managers depuis 2016 ont intégré le programme (18/an).

A Madagascar, le programme “Comdata Scholarship” est une initiative locale pour préparer dans le cadre d’un programme en alternance les futurs managers de Comdata Madagascar.

Objectifs 2020 :

- Poursuivre l’ensemble des dispositifs de reconnaissance des compétences transférables

FOCUS



Développement

2020 en Action

4% des effectifs en alternance

Plus de 270 VAE depuis 2009

1038 Évolutions internes

72 Managers accompagnés
par l’ISCAE au Maroc depuis 2016



Droits et conditions de travail

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, lien que nous nous attachons à conserver dans le cadre du télétravail.

La convivialité est reconnue comme un point fort par les collaborateurs au sein de Comdata (résultats enquête GPW 2018 et 2019) : que ce soit la célébration d'événements culturels (Divali en Océan Indien, Aid 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, mais aussi l'ouverture vers les autres, toujours dans un sens d'utilité sociétale : campagne de collectes lors du Ramadan au Maroc avec l'association Bayti, distribution de fournitures scolaires en Océan Indien par exemple.

Le Maroc puis Madagascar ont créé les fonctions de Chief Happiness Officer. Leur rôle est de promouvoir la Qualité de Vie au Travail, la fidélisation et les relations entre collègues à travers un programme annuel portant sur des thématiques (Santé, Gaming, Bien-être,...) par différents médias (ateliers, animation, communication, ...).

Objectifs 2021 :

- Renforcer la visibilité de nos actions (contribution citoyenne) en interne et en externe
- Élargissement de l'initiative TeamStarter (si tests concluants)

FOCUS

Culture Happiness

2020 en Action

Comdata Maroc obtient le Label **Best Places To Work** pour la 3ème année consécutive.

Dons de vêtements et **3Mds Ar** à l'association **Akany Avoko** à Madagascar

Lancement de **TeamStarter** en pilote sur 2 sites (sponsoring des initiatives RSE collaborateurs)



6

Environnement

Nos actions

Environnement

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

En 2010, Comdata s'est inscrit dans une démarche environnementale menée 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, Comdata France vise à réduire ses impacts environnementaux les plus significatifs en agissant par :

- 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.

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 digitalisation des processus ;
- La mise en place du télétravail y compris hors crise sanitaire.

Comdata cherche constamment à optimiser le recours aux consommables dans ses activités ; depuis 2016, nous avons accéléré les projets de dématérialisation des processus les plus fortement consommateurs de papiers, et 2020 signe les projets de Digitalisation des processus internes au niveau du Groupe.

- **La planification**

L'ensemble des processus de planification sont aujourd'hui dématérialisés, y compris les plannings du personnel en mettant à disposition une plateforme, ME@, connectée et dédiée et comportant une bourse d'échanges de planning.

- **Gestion des contrats et des ressources humaines**

Les processus de ressources humaines poursuivent leur digitalisation, notamment sur la partie recrutement, les entretiens annuels et sur le recours plus important aux formations à distance. Comdata s'est pourvu de la plateforme DocuSign pour la signature à distance des éléments contractuels (RH, Commerce,...).

- **Plateforme collaborative**

L'ensemble des collaborateurs au 1er mars 2021 possèdent un compte sur la plateforme C Suite collaborative ; l'environnement digital est ainsi totale et sécurisé.

Objectifs 2021 :

- Avancement de la digitalisation des processus RH et autres
- Déploiement DocuSign (signature électronique sécurisée)

FOCUS



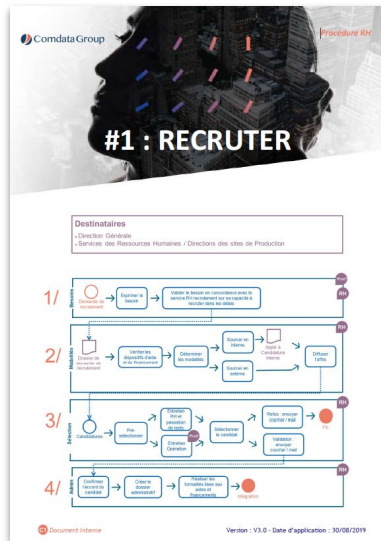
Digitalisation

2020 en Action

Plus d'Un million de feuilles
de papier économisés en 2020
(Planning et intégration)

100% des collaborateurs sont
sous environnement digital
collaboratif

+ 300 salariés formés à distance
sur G Suite



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©.

En 2021, l'ensemble des pays de la zone piloteront leur consommation d'énergie à partir de la plateforme Studeo© (T1 2021).

A Madagascar, l'aspect environnemental sur la thématique du reboisement est particulièrement primordial. Comdata s'est associé à l'association BONDY et a participé à la reforestation du territoire par la plantation de 2.000 arbres.

Objectifs 2021 :

- Améliorer le suivi des consommations d'énergie en élargissant à l'international la plateforme STUDEO©

FOCUS

Effacité Énergétique

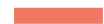
2020 en Action

Plus de 85% du parc informatique sous solution de virtualisation

2.000 plants pour le reboisement à Madagascar

7

Lutte contre la corruption



Nos actions



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 Éthique qui bannit toutes formes de corruption, et externes tel que le Global Compact. L'approche par les risques sous tend la démarche : les pouvoirs et responsabilités sont déterminés et les Key Managers sont 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 des commissaires aux comptes.

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 des données couvre le champ de la prévention et de la lutte contre la corruption, 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 ou équivalent.

Enfin, le dispositif des alertes professionnelles est un dispositif communiqué à tout le personnel et ses représentants : à travers un dispositif indépendant, 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

Conscient des effets négatifs des pratiques de corruption sur le développement économique et social dans les régions du monde où il opère, le Groupe Comdata s'engage à prévenir et à combattre les actes illicites dans l'exercice de ses activités.

La prévention de la corruption est l'un des principes sur lesquels reposent les actions du Groupe lui-même.

Pour concrétiser son engagement, Comdata a mis en place un Code d'éthique, qui définit les valeurs dont le Groupe s'inspire pour atteindre ses objectifs et les principes pertinents dans l'exercice de ses activités.

Le Code s'inscrit dans le « Programme de conformité de Comdata » (le « PCC ») qui a été lancé par Comdata pour harmoniser les systèmes de contrôle interne créés dans les différentes entités juridiques de Comdata et encourager un comportement éthique auprès du personnel. Le PCC prévoit le développement et la mise à jour de procédures internes visant à prévenir d'éventuelles violations des lois, des règlements, des codes de conduite, des politiques du Groupe et du Code d'éthique du Groupe et, par conséquent, indirectement, les sanctions, les pertes financières ou l'atteinte à la réputation.

Objectifs 2021 :

- Déployer une nouvelle formation sur la prévention du risque de corruption sur le T1 2021 sur population élargie
- + 2 sites certifiés PCI DSS (dont activité Madagascar)

FOCUS



Sécurité des données et de l'Information

2020 en Action

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

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

PCI DSS Ready Madagascar



Politique de confidentialité
du Groupe Comdata

Versions 1.0 - Décembre 2020

A background image showing three people (two women and one man) sitting around a wooden table, smiling and working on laptops. The image has a warm, orange-toned overlay.

Thank You

Comdata France

1, avenue du Général de Gaulle
92230 Gennevilliers - France

Yan LEBLANC - yan.leblanc@comdatagroup.com

Directeur Développement RH

Elisabeth VRIGNAUD - elisabeth.vrignaud@comdatagroup.com

Responsable Diversité & RSE

www.comdatagroup.com

