



# Communication sur le Progrès 2021 - 2022

---

**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 concerné. 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.





# Comdata et les Objectifs de Développement Durable (UN)



Vous retrouverez, sur les pages de Focus, les pictogrammes des objectifs de développement durable associés aux initiatives présentées.



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 résultats financiers, sociaux, environnementaux, dans la considération de chaque partie prenante.

Signataires 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.

L'année 2021 a été marquée par le renforcement de notre positionnement en matière d'ESG [Environnement, Social & Gouvernance] au niveau du groupe sur un mode "Glocal" ; nos engagements sont à la fois communs et initiés au plus proche des opérations et de nos territoires. A cette fin, nous avons créé un Comité ESG Groupe qui impulse et fédère les initiatives au niveau mondial. Nous avons également fait le choix d'évaluer nos dispositifs d'ESG sur la région France à travers le Label Engagé RSE par AFNOR Certification. Le résultat nous positionne à un niveau Exemplaire ; un niveau atteint avec nos collaborateurs et également l'ensemble de nos partenaires.

Notre "Communication On Progress" pour l'année 2021-2022 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 clientes de  
Comdata

**30+**

Langues

**560+**

Millions  
d'interactions/an

**20+**

Pays

**17+**

Projets de Carve Out

**50k+**

Collaborateurs

**~€1Md**

Chiffre d'affaires

**> 22%**

TCAC 2015 - 2020

\* 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 - Tourcoing
- 📍 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

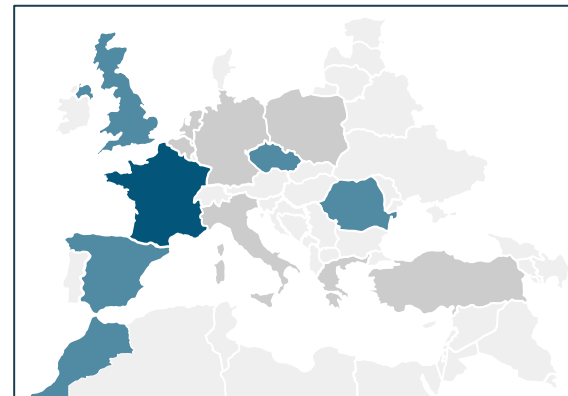
## OFFSHORE 2

1,500 positions - 1 site

- 📍 Madagascar



Inshore - Nearshore - Offshore 1

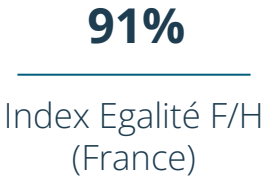
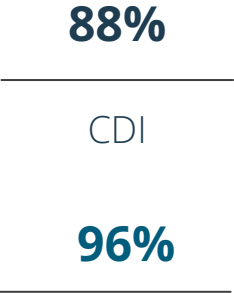
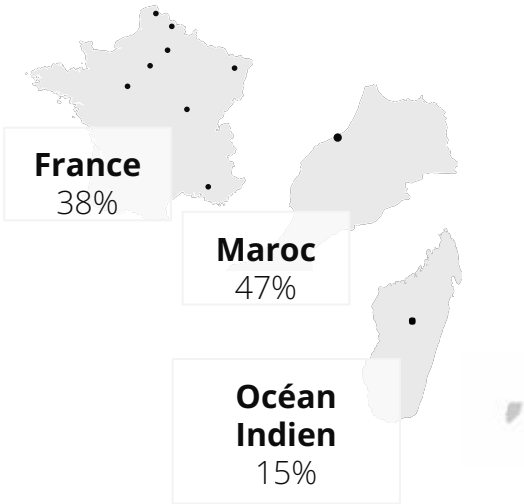
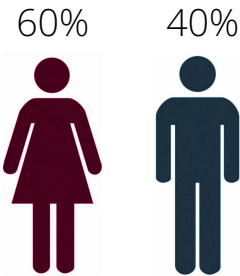


Offshore 2





# La Diversité nous rend plus fort





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. S'engager dans une stratégie Carbone en ligne avec les Accords de Paris.

## 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

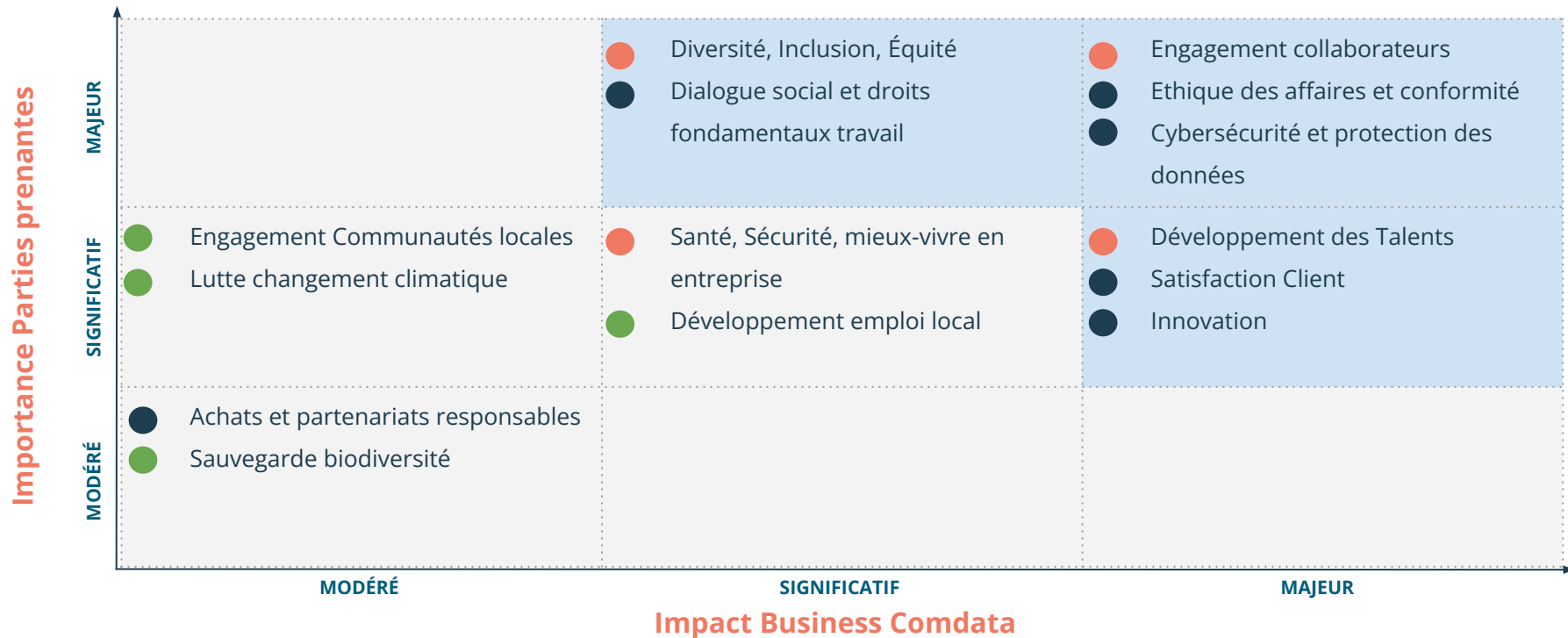
Solidité financière, gestion des actifs et des flux financiers, couverture des risques et conformité des comptes sont des attentes majeures pour nos partenaires.

## 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.



# Matrice de matérialité (Région France)



Legende



Employeur de 1er ordre



Partenaire de confiance



Organisation responsable



# Piliers stratégiques ESG Comdata



## EMPLOYEUR DE PREMIER ORDRE



## PARTENAIRE DE CONFIANCE



## ORGANISATION RESPONSABLE

Engagement

**Bâtir un environnement de travail inclusif et promouvoir la diversité**

- Engagement collaborateurs
- Diversité, Inclusion et Équité
- Développement des Talents
- Santé, sécurité et mieux-vivre en entreprise

Enjeux clés

**Garantir et promouvoir une gestion responsable et éthique à tous les niveaux**

- Ethique des affaires et conformité réglementaire
- Cybersécurité & protection des données
- Dialogue social et droits fondamentaux du travail
- Satisfaction Clients
- Innovation
- Achats et partenariats responsables

**Agir en responsabilité à l'échelle mondiale comme locale**

Environnement durable :

- Lutte contre le changement climatique
- Préservation de la biodiversité

Ancrage territorial :

- Développement de l'emploi local
- Engagement envers les communautés locales



# Notre modèle de Gouvernance pour l'ESG au niveau mondial

## Organisation



**Un Comité ESG central pour  
coordonner et animer la  
communauté ESG**  
*(RH, Audit & Compliance,  
Communication, Marketing, Achats)*



**Communauté ESG**

Comdata au niveau mondial a décidé la création et la mise en place sur le 2nd semestre 2021 d'un organe supplémentaire de gouvernance en matière d'ESG.

Composé de membres au plus proche de l'ExCo Comdata, le Comité a pour objectif opérationnel d'impulser la stratégie en matière d'ESG, de sponsoriser, de faire décider et de promouvoir les meilleures pratiques et leur adaptation aux contextes locaux.

Il préconise et pilote également les chantiers transverses ESG ainsi que la communication et la promotion globale envers nos parties prenantes.



# 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 œuvre 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 & Acesa ;
  - 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, l'association Akamasoa, ...
- 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". En 2021, Comdata a maintenu ses dispositifs et les a adaptés aux évolutions de la situation sanitaire.

2021 a été également marqué par un déploiement du télétravail dans une dynamique plus pilotée par les activités, les choix opérationnels et la prise en compte des collaborateurs (santé et organisation personnelle), que par les contraintes sanitaires.

En France, les organisations syndicales et Comdata ont ainsi négocié et signé le 1er accord télétravail qui encadrent l'ensemble des dispositions pour le personnel et l'organisation..

Le dispositif opérationnel Smart Hub, lancé dès 2020, est aujourd'hui un modèle d'organisation abouti, qui conjuguent l'ensemble des outils, process et environnement pour télétravailler en toute sécurité, avec un niveau de performance en tout point comparable avec les activités "on-site".

Le télétravail est aujourd'hui une solution et un droit encadré pour les collaborateurs de Comdata en France.

## Objectifs 2022 :

- Accompagner le développement de dispositifs "full-télétravail" dans le respect des droits fondamentaux



## FOCUS



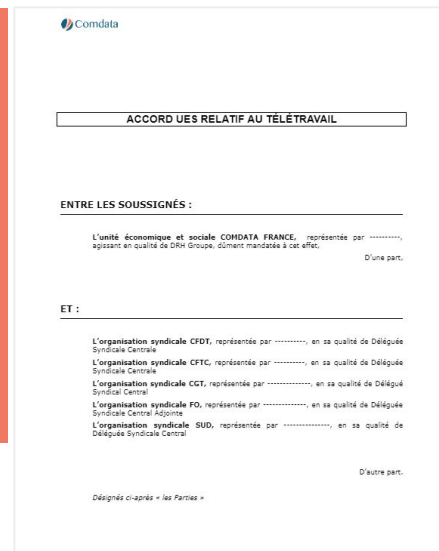
## Télétravail

### 2021 en Action

### Maintien des mesures de préventions sanitaires

### Signature Accord Télétravail France

50% collaborateurs en télétravail (fin 2021)



**ACCORD UE RELATIF AU TÉLÉTRAVAIL**

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

L'unité économique et sociale COMDATA FRANCE, représentée par ....., agissant en qualité de Délégué Groupe, dûment mandatée à cet effet. D'une part,

ET :

L'organisation syndicale CFDT, représentée par ....., en sa qualité de Déléguée Syndicale Centrale  
L'organisation syndicale CFEC, représentée par ....., en sa qualité de Déléguée Syndicale Centrale  
L'organisation syndicale CGT, représentée par ....., en sa qualité de Déléguée Syndicale Centrale  
L'organisation syndicale FO, représentée par ....., en sa qualité de Déléguée Syndicale Centrale Adjointe  
L'organisation syndicale SUD, représentée par ....., en sa qualité de Déléguée Syndicale Centrale

D'autre part.

Désignés ci-après « les Parties »



# Les Droits de l'Homme

Comdata, notamment à travers son Code Éthique et ses politiques de conformité, s'inscrit dans la politique de Compliance du Groupe et s'appuie sur un système de management afin de sécuriser et couvrir les risques majeurs dans le domaine des affaires et des droits de l'Homme fondamentaux.

Nous annonçons en 2021 pour objectif le déploiement du nouveau système de management sur l'ensemble des entités, ce qui a été réalisé dans son ensemble.

Le nouveau système est basé sur un organe de gouvernance composé d'un comité compliance et un comité d'audit séparé, des politiques opérationnelles et des référents par pays ; pour la France, la HR France Region est en charge du déploiement et du suivi.

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

## Objectifs 2022 :

- Poursuivre les actions de sensibilisation autour du programme et notamment des Droits de l'Homme (interne et fournisseurs)



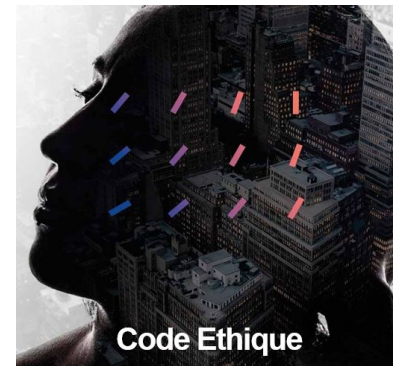
## FOCUS



## Programme Compliance

### 2021 en Action

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



**Code Éthique**



Leading the way in Customer Interaction  
& Process Management.



# Les Droits de l'Homme



L'association humanitaire Akamasoa a été créée en 1989 pour venir en aide aux personnes pauvres d'Antananarivo à Madagascar vivant dans des décharges. Rendre la dignité passent par 3 piliers : un toit, un travail, une éducation.

Depuis 2021, Comdata s'engage auprès de Père Pedro au sein de l'association en créant une école de formation pour les bénéficiaires de l'association. Le parcours de formation adapté intègre, au-delà des fondamentaux du métier de conseiller client, des séances de renforcement des savoirs de base et coaching sur la valeur travail.

L'accompagnement des populations en grande précarité passe également par la distribution de riz auprès d'associations et d'autorités publiques (Akamasoa, le Ministère de la Population, le Ministère de la Sécurité publique, le Ministère des Postes, des Télécommunications et du Développement Numérique.)

## Objectifs 2022 :

- Renforcer l'accompagnement des nécessiteux vers le travail et engager nos collaborateurs dans la démarche.

### 2021 en Action

Intégration en formation de plus de **50** personnes

**53%** ont été embauchées

**1,5 t** de vivres donnés



## FOCUS



### Partenariat avec Association Akamasoa





# Les Droits de l'Homme



La Fondation Reach Out par Comdata a été initiée en 2021, sous l'impulsion du CEO de Comdata Maroc, Didier MANZARI.

Le cœur du projet associatif repose sur l'engagement à aider les familles en grande précarité, avec un accent porté sur les enfants et les femmes.

Pour y parvenir la fondation s'organise autour de plusieurs comités : Social, Santé, Éducation, Assistance Juridique, etc. Ces comités sont pilotés par des personnalités reconnues ainsi que par des professionnels réunis par la volonté de tisser une toile de solidarité. On y retrouve écrivains, médecins, avocats, dirigeants d'assurance, consultants,...

Ses actions sont concrètes (aides alimentaires, médicamenteuses, participation à des projets de réhabilitations,...) et en partenariat avec un tissu associatif tel que SOS Village d'Enfants, LDDF, Al Karam, Bayti,...

## Objectifs 2022 :

- Accroissement des aides alimentaires et de médicaments et poursuite des actions caritatives

## FOCUS

### Fondation Reach Out



REACH OUT FOUNDATION  
by Comdata

### 2021 en Action

Plus de **350** paniers distribués  
lors du Ramadan et **30** box  
donnés par jour

Aide à la **réhabilitation** d'un  
lycée pour fille à Marrakech

Distribution de  
**médicaments** à l'association  
LDDF & Al Karam



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 ;
- La promotion du recours au secteur protégé et adapté par la participation d'un Speed Meeting Solidaire dans le cadre d'appels d'offres publics ;
- 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 obtenu sur le T1 2021) et de la certification ISO 18295-1.



# Droits et conditions de travail



## FOCUS



## Dialogue Social

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 vie du syndicat professionnel de la relation client (GPRC) dont il est membre et à l'initiative.

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.

### 2021 en Action

### Accord Droits et Devoirs Syndicaux



#### ACCORD UES RELATIF AUX DROITS ET DEVOIRS SYNDICAUX

ENTRE :  
L'unité économique et sociale (UES) Comdata Holding France, représentée par .....  
ET :  
Les Organisations Syndicales suivantes représentatives au niveau national sur l'UES :  
CFDT, représentée par ..... en sa qualité de Déléguée Syndicale Central ;  
CFTC, représentée par ..... en sa qualité de Déléguée Syndicale Central ;  
CGT, représentée par ..... en sa qualité de Délégué Syndical Central ;  
FO, représentée par ..... en sa qualité de Déléguée Syndicale Central Adjointe,  
SUD, représentée par ..... en sa qualité de Déléguée Syndicale Central ;  
Il est convenu ce qui suit :

#### PRÉAMBULE :

La direction et les organisations syndicales signataires du présent accord ont souhaité réaffirmer le rôle important que jouent les Organisations Syndicales dans l'Entreprise. Dans le souci commun de garantir et d'améliorer en permanence la qualité du dialogue social les parties signataires ont donc exprimé leur volonté de promouvoir l'exercice de la mission des Représentants du Personnel élus et /ou nommés ou/et désignés et des modalités permettant de conforter le développement professionnel et le déroulement de carrière des salariés mandataires.

Les parties affirment leur souhait de permettre la meilleure conciliation possible entre l'exercice d'un mandat électif et/ou désignatif et l'activité professionnelle.

Les parties au présent accord inscrivent ainsi leur volonté de mettre en place des moyens permettant aux représentants du personnel et des Organisations Syndicales de remplir leur mission dans les meilleures conditions.

Cet accord s'inscrit dans le cadre d'un dialogue social constant pour accompagner l'évolution de l'entreprise dans un secteur d'activité concurrentiel. Les parties signataires expriment, par cet accord, le désir commun de développer une politique sociale responsable et innovante à travers la reconnaissance de l'activité syndicale et de ses représentants et la prise en compte des nécessités de l'entreprise.

La volonté d'appliquer cet accord repose sur le fait que les parties signataires s'engagent à mettre en œuvre respectivement une démarche éthique et responsable dans le seul objectif d'améliorer le dialogue social dans l'entreprise.

### Objectifs 2022 :

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



# Droits et conditions de travail



## FOCUS



### “Plaisir de Faire”

Même si les années 2020 et 2021 ont 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 le “plaisir de faire”.

Nous annonçons en 2021 le déploiement de la démarche T5, ce que nous avons réalisé sur plus d'une centaine de managers, et la tenue de séminaires de co construction sur les principales Direction. Notre démarche a été par ailleurs récompensée par le 2ème prix des Digital HR Awards dans la catégorie Ambition.

En 2022, nous amorçons une nouvelle étape en menant un projet pilote (WeDev by T5) en croisant les appétences professionnelles avec les attendus de la fonction.

## Objectifs 2022 :

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

### 2021 en Action

**91%** Index Égalité Femmes / Hommes (France)

Plus de **100 managers** embarqués dans l'approche T5

**2ème Prix HR Digital Awards**, Catégorie Ambition





# 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.

En 2021, nous lançons notre 1ère enquête sur la Diversité et l'Inclusion auprès de l'ensemble de nos collaborateurs, et renouvelons l'opération en 2022.

La Diversité au sein de Comdata est une culture ancrée sur la majorité des aspects ; en 2022, nous souhaitons agir contre les perceptions liées à l'âge et notamment en faveur de l'emploi des seniors.

## Objectifs 2022 :

- Promouvoir l'emploi des Seniors
- Déployer la démarche basée sur les appétences professionnelles



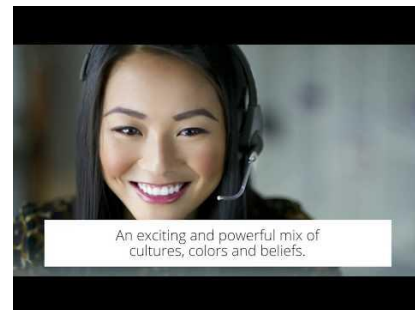
## FOCUS

### Diversité et Inclusion

#### 2021 en Action

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

**43%** Femmes dans les fonctions de Haut Management (Exco)





# Droits et conditions de travail



## FOCUS



## Développement

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.

### 2021 en Action

Plus de **2%** des effectifs en alternance

Plus de **270 VAE** depuis 2009

**1435 promotions** (France)

**72 Managers** accompagnés par l’ISCAE au Maroc depuis 2016



## Objectifs 2022 :

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



# 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, Podcast...).

## Objectifs 202 :

- Renforcer la visibilité de nos actions (contribution citoyenne) en interne et en externe
- Créer un service de santé interne à Madagascar (prévention, vaccination, suivi médical...)

## FOCUS

### Culture Happiness

#### 2021 en Action

Comdata Maroc obtient le Label **Best Places To Work** pour la 5ème année consécutive.

Sponsoring sportif de l'ascension du Kilimandjaro par une collaboratrice marocaine





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'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, 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 ;
- La prise en compte des standards européens d'efficacité énergétiques dans la conception des nouveaux bâtiments à l'étranger ;

2022 marquera une étape supplémentaire avec le programme C3 (Comdata Climate Change) qui consistera en l'évaluation des émissions carbone sur l'ensemble des sites et la définition d'une stratégie en ligne avec la trajectoire de l'accord de Paris.



## FOCUS



## Digitalisation

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.

- **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.

- **Processus 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,...).

- **Google WorkSpace & Intranet**

L'ensemble des collaborateurs ont accès à Google WorkSpace, plateforme collaborative sécurisée et neutre Carbone. En 2022, les Intranets nationaux et locaux sont déployés et comportent tous les formulaires dématérialisés.

### Objectifs 2022 :

- 100% Déploiement des Intranets nationaux et locaux
- Déploiement DocuSign (signature électronique sécurisée)

### 2021 en Action

**Plus d'Un million** de feuilles de papier économisées en 2021 (Planning et intégration)

**100%** des collaborateurs sont sous environnement digital collaboratif Google WorkSpace, neutre Carbone

Lancement des **Intranets** locaux







## FOCUS

### Efficacité Énergétique

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 pilotent 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 2022 :

- Déploiement d'un plan d'actions de réduction des dépenses énergétiques suite aux résultats du Bilan Carbone

#### 2021 en Action

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

**2.000 plants** pour le reboisement à Madagascar





# Environnement



## FOCUS

### Collaborateurs responsables

La réduction et le tri des déchets est un axe important de la politique environnementale de Comdata. Après la mise en place de filières de tris sur l'ensemble des sites français, Comdata sensibilise les collaborateurs de Madagascar et du Maroc au tri et au recyclage des déchets

Depuis 2021, les collaborateurs de Comdata Madagascar participent à la collecte des bouteilles plastiques grâce au dispositif déployé par Kopakelatra.

Un programme de sensibilisation est déployé au Maroc via l'émission "Go Green" diffusée sur la radio interne. Ce programme court de 5 minutes aborde chaque semaine des sujets de protection de l'environnement (préservation de l'eau, pollution numérique, gaspillage...)

Comdata Madagascar participe pleinement au programme d'accompagnement des dégâts cycloniques déployé par les autorités. Le site met ainsi à disposition ses infrastructures et des collaborateurs bénévoles pour assurer la prise en charge de la ligne d'information.

#### 2021 en Action

**100%** des sites ont une solution de tri des déchets

Podcast Radio **"Go Green"**  
by Comdata Maroc

**Ligne d'information**  
dégâts cyclonique by Comdata  
Madagascar



#### Objectifs 2022 :

- Déployer la sensibilisation auprès de l'ensemble des collaborateurs en renforçant les initiatives locales d'engagements éco responsables



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 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.

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.

En 2021 et 2022, nous avons renforcé notre système de contrôle global en matière de conformité et d'éthique des affaires avec la création de Comités de Compliance et d'Audits, la diffusion des procédures qui portent le système et la réalisation d'audits internes.



# Lutte contre la corruption



## FOCUS



### 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.

En 2021, Comdata a renforcé ses dispositifs pour l'éthique dans les affaires avec la création du Comité Compliance au niveau groupe et du Comité d'audit et de contrôle interne.

Tous les pays sont en 2022 couverts par une gouvernance, des politiques, des procédures et des audits de contrôle de l'ensemble des points potentiellement à risque.

#### 2021 en Action

**100%** des sites couverts par le Programme Compliance

**“Best Practices”** par audit externe de notre management de la **RGPD**

**461** managers formés à l'anti corruption



Politique de lutte contre la corruption

Groupe Comdata

Version 2.0 - Décembre 2020

#### Objectifs 2022 :

- Poursuivre les audits de contrôle du système de Compliance



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

# Thank You

## Comdata France

3-5, rue Albert de Vatimesnil  
92300 Levallois-Perret - France

**Yan LEBLANC** - [yan.leblanc@comdatagroup.com](mailto:yan.leblanc@comdatagroup.com)

Directeur Développement RH & ESG FSM

**Elisabeth VRIGNAUD** - [elisabeth.vrignaud@comdatagroup.com](mailto:elisabeth.vrignaud@comdatagroup.com)

Responsable Diversité & ESG France

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

