



Global Compact : Notre engagement



Chez iQera, nous avons placé nos engagements durables au cœur de nos activités et de notre stratégie, en recherchant à avoir un réel impact positif sur notre écosystème, qu'il soit au niveau social, sociétal et environnemental.

Notre ambition est celle d'être un acteur socialement utile qui contribue au bien commun.

En 2021, nous avons poursuivi et enrichi nos actions afin de devenir un acteur du recouvrement éthique et responsable. En 2022 nous souhaitons renforcer nos engagements en rejoignant le Pacte Mondial des Nations Unies et inscrire notre démarche globale dans les objectifs de développement définis par les Nations Unies.

Notre politique RSE, élément fort de notre ADN, est fondée sur nos convictions et notre philosophie du Qer (« Care »). Portée par l'ensemble de nos collaborateurs, elle nous inspire au quotidien et à plus long terme dans le développement du groupe.

*Afin de mieux comprendre nos engagements,
découvrez notre rapport de responsabilité 2021.*



RAPPORT DE RESPONSABILITÉ 2021

Notre engagement pour une croissance durable



Créer la différence



01 Notre démarche RSE en action

En 2020, sur la base de fondamentaux solides du Groupe, d'une culture forte de l'écoute et d'une réflexion sur notre rôle en tant qu'acteur du recouvrement, nous avons donné corps et sens à nos différentes actions RSE en les structurant dans une politique à 360° articulée autour de 4 piliers déclinés en 17 engagements concrets et mesurables.

En 2021, a ensuite été l'année de la mise en œuvre concrète et opérationnelle au service de la stratégie d'engagements durables du groupe. Notre but était de consolider notre position en tant qu'acteur socialement utile.



Nos 4 fondements

- **L'éthique comme cadre de référence**
- **Une gouvernance transparente, équilibrée et volontaire**
- **Le Qer, une philosophie au profit d'un mode de relation unique**
- **Laisser une empreinte positive**



01



Accompagner le développement durable du Groupe



La RSE est un engagement de long terme du groupe iQera. Elle pénètre tout son ADN. Elle façonne nos valeurs, et est le socle de notre philosophie Qer. C'est elle qui accompagne le développement durable du Groupe.

*Portée et insufflée par l'ensemble du Comité exécutif, **notre politique RSE s'est structurée autour d'une gouvernance forte**, et est aujourd'hui pleinement incarnée par chaque collaborateur.*

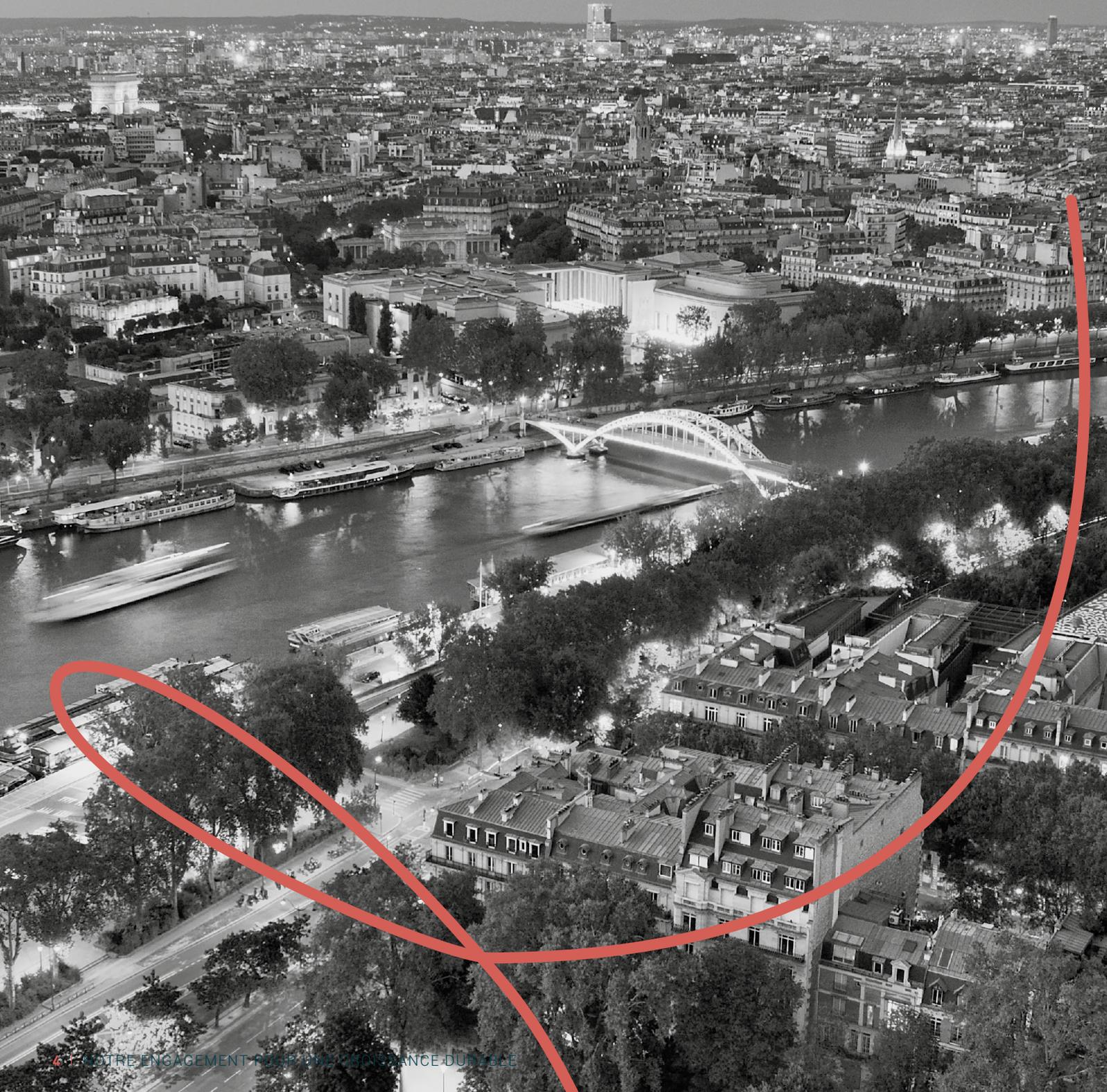
En 2021, nous nous sommes tous mis en mouvement et avons déjà beaucoup avancé notamment dans la définition et la première mise en œuvre de nos impacts sociétaux. Nous pouvons être fiers des actions menées. En 2022, nous monterons en puissance avec un plan d'action encore plus ambitieux qui couvrira aussi notre empreinte environnementale. Nous nous engageons à aller encore plus loin dans un esprit collaboratif.



Jean-François Bensahel,
Président de la holding
du Groupe iQera



02 À l'écoute du monde qui nous entoure





02 Notre Gouvernance

Un Groupe qui favorise l'égalité professionnelle

iQera est attentif à l'équilibre et à l'égalité des chances dans la progression professionnelle.

Avec quatre femmes présentes au Comex et 50 % de femmes à des postes de direction, **iQera affiche clairement son ambition de faire accéder les femmes aux plus hautes instances du Groupe**. Plus largement, elles représentent 52 % des cadres tous pays confondus et même 100 % au Maroc. À noter aussi une importante présence des femmes au sein de départements souvent considérés comme plus masculins, à l'instar de la DSI.

Nous sommes convaincus que la diversité des équipes, au-delà du seul critère de genre, est un facteur clé de performance et de réussite.

Les réflexions et le croisement des points de vue sont plus riches. On aura plus de chance de prendre les bonnes décisions !



Par ailleurs, le Groupe en France enregistre en 2021 un score de 92/100 dans le cadre de l'Index Egalité Hommes-Femmes. En décembre 2021, 66% de l'ensemble de nos effectifs sont des femmes.

En 2022, nous allons former nos managers aux biais inconscients : une manière également de faire prendre conscience de l'importance de l'égalité professionnelle et plus généralement de l'inclusion dans le Groupe.



02 Notre Gouvernance

Une gouvernance au service de nos engagements

Depuis plusieurs années, **iQera s'est doté d'une gouvernance solide, équilibrée et transparente, garante du déploiement de ses valeurs éthiques** au service de son projet d'entreprise. La gouvernance en place, animée par le Comité de Surveillance et le Comité exécutif (Comex), mais aussi par nos Comités ad hoc (comité RSE et comité des Risques notamment) et nos processus formalisés, assurent le bon équilibre des décisions prises, une bonne gestion des risques éthiques et un suivi rigoureux des plans d'action.

Notre gouvernance est au coeur de nos engagements durables.



Nos valeurs éthiques sont ainsi déployées à tous les niveaux de l'entreprise.

Le comité RSE :

Composé de 12 membres permanents dont le Président exécutif du Groupe et le Président de la Holding, ce comité se réunit tous les trimestres. En 2021, il s'est également doté d'une nouvelle charte pour toujours mieux organiser, piloter et assurer le suivi du plan d'actions RSE du Groupe. Il propose la stratégie durable du Groupe qui est ensuite validée en Comex. Il publie enfin un rapport annuel approuvé par le Comité de Surveillance qui peut formuler des recommandations.

En 2021, nous avons poursuivi nos travaux et formalisé nos règles dans un cadre de gouvernance robuste garante de notre éthique et qui protège les intérêts de toutes les parties prenantes.



02 Notre Gouvernance

Le Comité des Risques :

Piloté par la Secrétaire Générale, il est composé de l'ensemble des membres du Comex, de la directrice des risques et du contrôle interne, DPO et du Responsable de la Sécurité Informatique. Ce comité veille à la gestion des risques éthiques et de conformité, partie intégrante de l'éthique défendue par le Groupe.

La protection des données et de la vie privée de nos clients et de collaborateurs est au coeur de tous nos dispositifs. En 2021, nous avons renforcé nos dispositifs en mobilisant davantage toutes les parties prenantes :

- Mise en place de nouvelles actions de formation en créant nos propres modules sur mesure et adaptés aux enjeux du groupe, afin que chaque collaborateur comprenne son rôle et adopte les bons réflexes.
- Constitution formelle du Comité RGPD qui regroupe, sous le pilotage du DPO et de la Secrétaire Générale, les référents RGPD répartis dans chaque direction et site ce qui permet d'embarquer la protection des Données et de la vie privée dans l'ensemble de nos actions, nos projets et nos process (Privacy by design).



[Voir en détail notre organigramme](#)





Instances de pilotage

Instances de gouvernance

COMITÉ EXÉCUTIF

Jérémie Dyen*,
Président exécutif

Jean-François Bensahel*,
Président Holding

Grégoire André
Principal Investment

*membre du COMEX

Francesco
Magliocchetti*

Barbara
Lucas*

Cyrille de
Courson

Marion
Gatimel*

Samir
Harzouz*

Guillaume
Destruel*

Anne
Denuelle*

Marcelo
Amram*

Sophie
Waldberg*

iQuera Italia

BU Banques
& investisseurs

BU Banques
& investisseurs

BU Grands
comptes

BU Grands
comptes

Delivery
& Technology

Talents &
Engagements

Finance

Secrétaire
Générale

COMITÉ DES RQUES

COMITÉ RSE

COMITÉ D'INVESTISSEMENT

PILOTAGE : Secrétariat
Général
MEMBRES : COMEX,
Directrice Risques et
Contrôle Interne, RSSI

RÔLE
Veille à la maîtrise des
risques, et leur suivi et
définition de la
politique de gestion
des risques

Président de la Holding,
Président Exécutif
Directrice T&E,
Secrétaire Générale
+ 8 membres invités

RÔLE
Définit et pilote la
politique RSE

Président exécutif,
Président de la holding,
CFO, Directeur Principal
Investment, Directeurs BUBI
Responsable performance,
Commerciaux,
Secrétaire Générale

RÔLE
Revue de portefeuilles à
l'acquisition -
Décisions d'acquisition
+ conditions

COMITÉ DE SURVEILLANCE

5 REPRÉSENTANTS DES ACTIONNAIRES
UN PRÉSIDENT INDÉPENDANT

INVITÉS : Président Exécutif, Président de la Holding, Directeur Financier Groupe, Secrétaire Générale

RÔLE
Contrôle de la gestion et du pilotage financier et décisions
stratégiques et opérationnelles

COMITÉ D'AUDIT

COMITÉ DE RÉMUNÉRATION

3 MEMBRES DU COMITÉ DE SURVEILLANCE :
Cédric Dubourdieu, Jérôme Losson et Daniel Elalouf
INVITÉS : Président Exécutif, CFO Groupe
Participation des Commissaires aux comptes

RÔLE
Revue des comptes IFRS consolidés
et de la communication financière

3 MEMBRES DU COMITÉ DE SURVEILLANCE :
Cédric Dubourdieu, Jérôme Losson et Daniel Elalouf
INVITÉS: CEO, Président de la holding, DRH Groupe

RÔLE
Validation de la politique globale des
rémunérations et Revue des rémunérations
individuelles globales > à 120 K€



02 Business

Un dispositif opérationnel dédié au recouvrement éthique et responsable



Le recouvrement éthique et responsable se décline opérationnellement et culturellement à travers divers dispositifs et actions de sensibilisations de nos collaborateurs.

En 2021, nous avons poursuivi le déploiement de ces actions et renforcé certains dispositifs existants afin que nos pratiques soient toujours en cohérence avec nos engagements de conformité, ainsi qu'avec nos principes guidés par notre culture du « Qer » :

- Le **programme LexiQ** accompagne au quotidien les collaborateurs. Il met à disposition «une grammaire du recouvrement» unique, quel que soit le périmètre d'activité pour une pratique respectueuse de toutes les règles applicables à nos métiers et toujours plus éthique et respectueuse de nos interlocuteurs.
- Les **Quarts d'heure conformité** institués dans le cadre des réunions d'équipe permettent de rappeler les règles et bonnes pratiques et leur importance.
- Le **système de double écoute** et la plate-forme de feedback management permettent de mesurer l'impact et la qualité des échanges entre collaborateurs et clients et donnent des indicateurs très performants de mesure de la satisfaction clients.
- Le **Médiateur Groupe**, qui existe depuis de nombreuses années dans le Groupe, assisté par des référents dans l'ensemble du Groupe, connaît toutes les situations délicates liées aux réclamations des clients afin de rechercher les meilleures solutions et de désamorcer les conflits éventuels ;
- Les différentes procédures de conformité comme la procédure d'alerte, la procédure de gestion des incidents et la procédure de gestion des conflits d'intérêt, sont autant de dispositifs qui garantissent, sous le contrôle du Secrétariat Général et du Comité des Risques, le déploiement des valeurs édictées par le Groupe.



02 Business

L'écoute active, la clé de l'expérience client débiteur



Parce que chaque interaction compte, que ce soit dans ses métiers et au quotidien pour chaque membre de la Tribu, nous plaçons l'expérience de la relation au coeur du projet iQera (le Qer d'iQera).

Le pilotage de l'Expérience vécue par les différents interlocuteurs est un enjeu sur plusieurs aspects :

- **Humain** : iQera est au coeur des problématiques sociétales en côtoyant des citoyens souvent en situation de difficultés financières
- **Stratégique** : l'expérience client est un enjeu majeur pour ses clients donneurs d'ordre : L'impayé fait partie intégrante du parcours de leurs clients
- **Marque employeur** : Valoriser le travail de ses collaborateurs, c'est également transformer l'image du métier et attirer les talents au service de l'humain

La philosophie « Qer » d'iQera ou comment transformer le métier du recouvrement en proposant une nouvelle expérience dans un moment clé du parcours d'un client

- **Transformer l'organisation iQera** : rendre visible l'ambition du Groupe dans une gouvernance interne claire et compréhensible
- **Transformer la culture du Groupe** : mettre le « Qer » d'iQera au coeur de notre organisation, nos process, nos rituels
- **Transformer le pilotage et ses outils** : mesurer la satisfaction et l'expérience des clients qui lui sont confiés en interaction avec ses équipes grâce à une plateforme de feedback management sur tous ses sites.
- **Transformer ses programmes de formation interne** à partir de verbatims clients et lors de rappels de clients insatisfaits pour mieux les accompagner au quotidien
- **Transformer ses pratiques** : trouver des solutions pour ses clients débiteurs plutôt que de les mettre en difficulté, y compris en période de crise car laisser une empreinte positive, est plus qu'une conviction pour le Groupe.



02 Business

Une charte pour incarner son mode relationnel unique



L'essence de cette charte est d'animer les relations au quotidien au sein de la Tribu ainsi qu'à l'égard de ses donneurs d'ordres et clients débiteurs.

Pour que chaque étape de l'interaction soit menée de manière bienveillante, iQera a souhaité donner des moyens à l'ensemble de la Tribu en termes de compétences et de savoir être pour cultiver le Qer d'iQera. Ces comportements souhaités se déclinent au travers de deux formats :

Les objectifs pour chaque étape de l'interaction :

Si j'étais client j'aimerais...

- être accueilli avec le sourire & le respect
- me sentir écouté avec empathie, implication & engagement
- être accompagné dans la recherche d'une solution adaptée
- échanger l'esprit tranquille

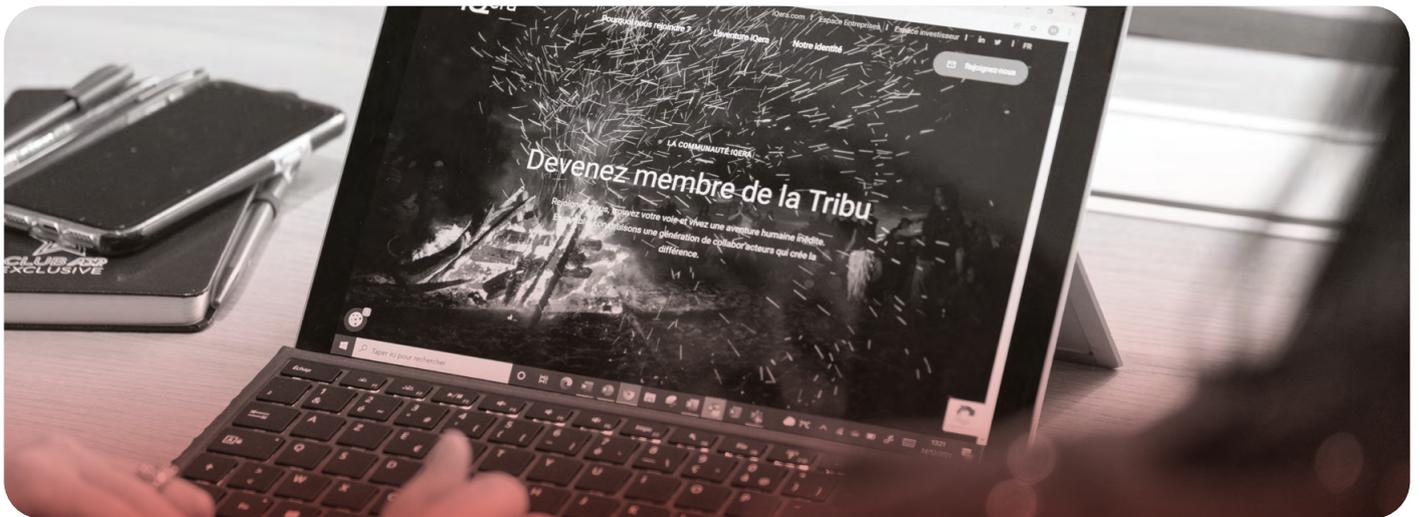
Une charte concrète qui décline de l'expression de la Tribu :

#takeQer et représente les bonnes pratiques à adopter auprès de toutes les parties prenantes pour écouter avec bienveillance



02 Business

Une approche spécifique des clients fragiles



En 2019, iQera a voulu mieux comprendre ses clients fragiles et a fait appel à deux sociologues, Pascale Moulévrier de l'Université de Nantes et Hélène Ducourant de l'Université de Paris-Est Marne-la-Vallée, pour mener une étude auprès d'un échantillon de ses clients débiteurs.

La restitution de cette étude a posé le cadre de l'accompagnement plus poussé que souhaite offrir iQera à ses clients débiteurs. Nous avons ensuite adapté la stratégie d'accompagnement (aides sociales, discours spécifique, compréhension de la situation du client, notion de reste à vivre) de nos clients débiteurs.

C'est le point de départ de notre réflexion pour créer une équipe dédiée afin d'accompagner nos clients débiteurs en situation de grande fragilité.

Après cette étude, iQera a souhaité se rapprocher de partenaires stratégiques, Crésus et le Crédit Municipal de Paris pour apprendre et enrichir sa compréhension d'accompagnement des clients en situation précaire. De cet apprentissage, nous avons pu créer notre propre structure interne et initier le Programme Oxygène. Un accompagnement qui nous permet, aujourd'hui de former nos collaborateurs à mieux identifier les personnes en situation de grande fragilité et de leur proposer un suivi sur-mesure dans le but de les orienter vers une situation financière plus stable.

En 2021, année de lancement, c'est plus de 1 500 clients débiteurs détectés selon nos critères de fragilité en 2021 et réorientés soit vers l'un de nos partenaires, soit vers l'une de nos cellules dédiées. L'objectif est de poursuivre notre action en 2022 et ainsi donner tout son sens à notre objectif socialement utile.

03 Renforcer notre impact positif





03 Renforcer notre impact positif

Consolider l'engagement des collaborateurs avec la Mission Empreinte



La Mission Empreinte est un collectif qui permet avant tout de favoriser l'engagement des collabor'acteurs en leur proposant d'animer, développer et coordonner partenariats associatifs. iQera a souhaité mobiliser ses collaborateurs dans l'élaboration de ces missions « empreintes » afin de les sensibiliser dans le cadre de leur métier au quotidien, donner du sens à leur métier mais également à leur rôle en tant qu'humain et ainsi concrétiser le sens d'appartenance à la Tribu.

del Tronto, la fondation est impliquée dans l'accompagnement des enfants et des familles vulnérables en leur offrant du soutien et des soins pour les aider à (re)trouver un logement ou un emploi et être plus autonome.

Nous avons choisi nos partenaires sur la base de trois orientations clés en lien avec nos engagements durables :

La sensibilisation dans le cadre de l'éducation avec PSL (Paris Sciences & Lettres) qui a ouvert une Licence de Développement Durable en 2020. Au travers de ce partenariat, iQera soutient de manière active des étudiants autour des engagements durables (environnementaux et sociétaux) et va initier avec les étudiants une réflexion sur différentes problématiques liées aux métiers du recouvrement, toujours dans une volonté de mieux comprendre les problématiques de nos clients et imaginer l'évolution de nos métiers.

L'éducation et l'accompagnement de jeunes avec Proximité qui accompagne des jeunes issus de territoires en difficulté vers leur propre réussite grâce au parrainage et l'Institut de l'engagement qui est une association dédiée aux jeunes qui se sont engagés dans une mission citoyenne. Cette association valorisant leur engagement en les accompagnant dans la construction ou reconstruction de leur projet d'avenir à travers de la formation, une aide et des conseils dans la reprise de leurs études ou encore dans le cadre d'une recherche ou de création d'emploi.

L'accompagnement de personnes en situation de fragilité avec Crésus & CMP (Crédit Municipal de Paris). Crésus promeut la connaissance, le traitement et la prévention des phénomènes de surendettement, d'exclusion financière et bancaire, et sensibilise aux bonnes pratiques de l'usage de l'argent. iQera Italia a de son côté noué un partenariat avec la Fondation Arché. Présente à Milan, Rome et San Benedetto



03

Renforcer notre impact positif

CRESUS



Jean-Louis Kiehl,
Président de Crésus



Le surendettement n'est pas une fatalité

Née en Alsace il y a 30 ans, l'association a grandi et s'est transformée en une fédération nationale dont la mission est de lutter contre le surendettement, en proposant des solutions concrètes, adaptées et un accompagnement budgétaire personnalisé pour les particuliers et entrepreneurs. Convaincus qu'il faut intervenir le plus en amont possible, nous travaillons en permanence sur la prévention. Ainsi en 2013, nous avons lancé sous la forme d'un serious game, le programme d'éducation financière Dilemme dont les 2 100 ambassadeurs ont déjà formé 40 000 jeunes. En recherche constante d'innovation sociale, nous avons également mis en place un programme entrepreneuriat et un autre sur l'épargne et l'assurance.

En 2018, nous avons créé Budget à grande vitesse (BGV), une application qui gère votre capacité de surendettement et calcule les aides sociales auxquelles vous êtes éligibles. Prochainement, une déclinaison de l'application facilitera l'accès au micro-crédit. Nous sommes heureux que, porté par des valeurs communes, iQera nous ait rejoints dans cette véritable mission. Ensemble, nous mettons notre savoir-faire et nos expertises respectives au service du recouvrement responsable construit autour de solutions coordonnées et pérennes. Comme le dit le proverbe, seul on va plus vite, mais ensemble on va plus loin.



Sabrina dos Santos,
Chargée de mission au sein de la BU Banque (Poitiers et Tours)



Une vision humaniste en accord avec nos valeurs

Le partenariat avec Crésus a concrètement commencé en 2020 ; il répondait à notre volonté de tendre vers un recouvrement éthique, mais aussi à une demande des collaborateurs de pouvoir s'adresser à un tiers de confiance et de proposer aux clients débiteurs un accompagnement spécifique. Notre Convention de partenariat est articulée selon trois axes : soutien à la clientèle en situation de fragilité financière par la mise en place d'un accompagnement budgétaire, aide aux collaborateurs grâce à une prise en charge confidentielle, et formations dédiées à la détection et à l'accompagnement de nos clients en difficulté.

La vision humaniste et les actions menées par Crésus s'inscrivent totalement dans notre philosophie du Qer. Il nous paraissait évident que notre stratégie initiée depuis plusieurs années maintenant s'inscrivait totalement avec l'ADN de CRESUS et nous sommes convaincu que cette collaboration va aboutir à des actions positives pour nos collaborateurs et pour nos clients débiteurs.





03

Renforcer notre impact positif

CRESUS



Les chiffres clés de Crésus :

1992

CRÉATION

30

ASSOCIATIONS

270

POINTS D'ACCUEIL

43 000/an

DOSSIERS ENTRANTS





03

Renforcer notre impact positif

INSTITUT DE L'ENGAGEMENT



Loona Viciana,
Chargée de partenariats
& communication

Gabrielle Fischer,
Directrice des partenariats
et de la communication



Valoriser l'engagement citoyen de la jeunesse

Aider les jeunes qui ont effectué un Service civique à construire leur avenir professionnel, tel est l'objectif de Martin Hirsch et Claire de Mazancourt, les fondateurs de l'Institut de l'Engagement. Ainsi, nous accompagnons chaque année 700 jeunes engagés « lauréats » dont nous avons retenu la candidature. Selon leur projet et leur profil, nous leur permettons de suivre une formation, d'accéder à l'emploi ou de créer une activité. Dès 2016, iQera, alors DSO, nous a apporté un support financier, adhérent à notre projet de valoriser l'engagement citoyen des 16-30 ans.

Depuis 2021, iQera mobilise des collaborateurs volontaires qui participent à notre procédure d'admission, en examinant les dossiers ou en étant membre du jury. Certains envisagent même de prolonger leur démarche en accompagnant un jeune lauréat pendant un an, dans le cadre d'un parrainage. Nous sommes très sensibles à la qualité de l'engagement des bénévoles iQera, à leur souci de bien remplir leur mission en en comprenant tous les enjeux, et en mesurant l'ampleur du défi collectif auquel ils contribuent. **En 2022, notre dispositif de mentorat devrait permettre de toucher près de 1 100 nouveaux jeunes, et de mobiliser encore plus de bénévoles.**



Julie Chambard,
Chef de projet experience
iQera



Avoir un impact social

Et deux collaborateurs ont participé à la deuxième mission des jurys d'admission et ont pu ainsi couvrir le parcours global des jeunes dans leur adhésion à l'Institut, du dépôt de leur dossier à leur oral d'admission. Nous souhaitons vraiment que ce type d'actions soit déployé à l'ensemble du Groupe, notamment en intégrant les autres sites dans nos partenariats associatifs et dans nos actions durables. Par ailleurs, nous allons organiser une « Semaine de l'empreinte » pour encourager les actions solidaires à impact positif.





03

Renforcer notre impact positif

INSTITUT DE L'ENGAGEMENT



Les chiffres clés de l'Institut de l'engagement :

2012

CRÉATION

5 200

JEUNES ACCOMPAGNÉS

2 000BÉNÉVOLES
(parrains, animateurs,
examineurs)**350**

PARTENAIRES

90 %TAUX DE RÉUSSITE DE
L'ACCOMPAGNEMENT
(obtention CDD ou CDI,
formation validée,
avancement significatif
du projet entrepreneurial)



03

Renforcer notre impact positif

PROXITE



Moina Ali Soudja,
Responsable territoriale au sein de l'association Proxité



Accompagner l'insertion des jeunes issus des territoires

Depuis 2019, iQera s'est engagé à nos côtés pour accompagner les jeunes issus des territoires en difficulté et contribuer à leur réussite scolaire, à leur parcours d'orientation et à leur insertion professionnelle. Nous bénéficions ainsi de son soutien financier, d'un support logistique (mise à disposition de locaux) et surtout, depuis cette année, de l'engagement sur le terrain d'une quinzaine de bénévoles de l'entreprise devenus des « parrains ».

La mise en relation avec le binôme a lieu après un parcours d'intégration comprenant un entretien et une formation avec mises en situation et exposé des bonnes pratiques. Pendant un an, jeunes et parrains se rencontrent plusieurs fois par mois. Des liens se créent avec bienveillance et confiance, permettant au filleul de progresser et d'envisager son avenir avec plus d'assurance. Nous espérons accueillir davantage de bénévoles à travers les différents sites d'iQera, grâce au parrainage à distance que nous mettons en place en 2022.



Bertrand Beaucourt,
Responsable audit interne



Être parrain, c'est valorisant

Face à un jeune très réservé, j'ai évoqué ma pratique de la randonnée. Nous avons découvert que nous partageons la même passion et cela nous a tout de suite rapprochés. Le dialogue et la confiance se sont vite installés entre nous. Mon engagement avec Proxité m'apprend beaucoup humainement et me permet d'envisager différemment mon exercice du métier.

Les parrains et marraines en lien direct avec les clients débiteurs ont également été influencés dans leur approche professionnelle. Nous sommes une quinzaine de collaborateurs engagés ; j'aimerais qu'en 2022, nous soyons plus nombreux et que nous puissions associer d'autres sites à ce partenariat Proxité/iQera.





03

Renforcer notre impact positif

PROXITE



Les chiffres clés de Proxité :

2002

CRÉATION

6 500

JEUNES ACCOMPAGNÉS

PRÉSENT DANS

9 RÉGIONS

50

SALARIÉS





03 Renforcer notre impact positif

Offrir des parcours de carrière sur-mesure

Depuis plusieurs années, iQera a mis au coeur de sa politique RH, le développement des compétences et des parcours de carrière surmesure.

Nous souhaitons offrir à nos collaborateurs l'opportunité de grandir et apprendre au quotidien tout en assurant leur employabilité dans le temps. Avec un modèle de développement intégré, reposant sur trois piliers : l'apprentissage sur terrain et la diversité des expériences, la qualité des feedbacks et un modèle d'organisation apprenante pour les apprentissages plus fondamentaux, nos collaborateurs peuvent évoluer dans le Groupe en se créant un parcours unique.



Managers et équipes RH travaillent main dans la main afin d'offrir à nos collaborateurs des parcours de carrière sur-mesure et enrichissants.

Parmi les actions marquantes de l'année, le développement de la plate-forme apprenante, La Ruche, qui a lancé en 2021, Happy Culture, un programme de modules de formations courtes ouverts à tous où chaque collaborateur est invité à partager son savoir-faire. Ce programme qui développe le partage des compétences au sein de la Tribu est un véritable succès. Pour les formateurs « intermittents », c'est une opportunité d'apprendre à transmettre son savoir-faire : collaboratif et valorisant ! Autre action à souligner, la formation des managers au feedback et une sensibilisation ciblée sur leur rôle de coach dans l'accompagnement des carrières. Notre objectif est de leur donner des clés pour être toujours plus pertinents dans leur feedback et qu'ils prennent réellement conscience de leur rôle de coach dans les parcours de carrière.



03 Renforcer notre impact positif

Offrir des parcours de carrière sur-mesure



Nos actions en 2021 :

- Développement de La Ruche avec un total Groupe de 44 000 heures de formation délivrées, en présentiel, à distance et digitales.
- Mise à disposition de 250 modules d'e-learning à tous les collaborateurs dans le cadre de la Coopacademy. • Réalisation de 50 nouveaux modules Happy Culture.
- Poursuite du Programme Boussole destiné aux managers : 122 managers formés et 1 652 heures de formations délivrées.
- Rédaction du guide de la mobilité interne France et Port-Louis et 100 mobilités.
- Développement d'un nouveau modèle d'évaluation des compétences en Italie permettant l'élaboration d'un plan de développement et un suivi personnalisé à chaque collaborateur.

En 2022, nous souhaitons refondre les chemins de carrières par familles de métiers pour plus de simplicité et de transparence afin d'aider les collaborateurs à trouver leur voie.





03 Renforcer notre impact positif

Écoute collaborateurs, une valeur phare

L'écoute et l'intelligence collective ont été le fil conducteur de notre transformation culturelle.

A chaque étape, nous avons souhaité associer nos collaborateurs à la construction de notre Groupe et notamment sur les choix structurants de notre culture de Groupe (choix du nom iQera, choix de nos convictions, création de notre référentiel managérial).



Compte tenu de notre activité, fondée sur l'écoute, c'est naturel et évident.

Écouter nos collaborateurs, leurs besoins et leur ressenti tout au long de leur parcours au sein de l'entreprise et quel que soit leur métier, pour qu'eux-mêmes aient la capacité d'écouter avec bienveillance et empathie.

Cela commence par l'accueil des nouveaux collaborateurs, première étape pour initier le sentiment d'appartenance à la Tribu. Cette démarche comprend notamment un jeu de société pour découvrir l'organisation.

Plus globalement, l'indice de satisfaction de l'intégration au sein d'iQera est mesuré à partir de l'enquête onboarding menée pour la troisième année. Dans la même perspective, nous avons reçu le label RH Happy Trainees qui récompense cette année encore la qualité de l'accueil des stagiaires et des alternants.



03

Renforcer notre impact positif

L'écoute et l'intelligence collective ont été le fil conducteur de notre transformation culturelle. A chaque étape, nous avons souhaité associer nos collaborateurs à la construction de notre Groupe et notamment sur les choix structurants de notre culture de Groupe (choix du nom iQera, choix de nos convictions, création de notre référentiel managérial).

*L'écoute fait partie de notre ADN
et écouter le monde qui nous entoure
dans un contexte de crise participe
à la meilleure adhésion de
nos collaborateurs à la
marque employeur*

Et pour tous nos collaborateurs, les enquêtes d'humeur Pulse Tribu pour prendre le pouls de la Tribu, identifiant les irritants éventuels et les attentes pour mieux y répondre mais également Confidences Qer mené chaque deux ans pour construire les chantiers prioritaires dans l'accompagnement de la Tribu.





03 Renforcer notre impact positif

Le bureau, lieu de partage pour la communauté

iQera a mené une réflexion de fond sur ce que doit être le bureau de demain pour offrir un environnement toujours plus qualitatif et adapté aux besoins des collaborateurs sur site.

La pandémie a accéléré certains changements et fait émerger de nouvelles attentes. Le flex office se développe, l'ergonomie des locaux se transforme pour les rendre plus propices au collaboratif, et à l'hybridation télétravail/ présentiel.



iQera veille à ce que les collaborateurs aient envie de se retrouver au campement, un lieu de vie accueillant et identitaire pour que chaque personne qui se rend sur site se sente chez iQera, dans sa Tribu.

Les locaux du siège social à Paris ont été réaménagés pour créer des espaces collaboratifs, à Tours nous avons agrandi les bureaux et les bureaux de Port Louis ont également été réaménagés pour créer une ambiance plus chaleureuse et confortable.

En 2022, à leur tour Rome et Poitiers emménageront dans de nouveaux locaux plus spacieux et selon les principes de convivialité, de collaboration et d'ergonomie développés sur les autres sites.



03 Renforcer notre impact positif

Mission Convictions, cultiver le lien et la convivialité

Cette équipe, reflet miroir de la Mission Empreinte, rassemble des collaborateurs volontaires pour animer la vie sur nos différents sites. Les participants ont pour objectif de fédérer nos convictions en organisant des événements ou activités pour les collaborateurs de leurs sites.



Nos actions en 2021 :

- **Participation à :**
*La Semaine du Handicap en France. L'opération «Octobre Rose» contre le cancer du sein sur les sites France et Maurice. La Semaine du bien-être à Maurice.**
- **Lancement du partenariat** avec «Moi dans 10 ans» en faveur de l'accueil au sein de l'entreprise des collégiens issus des quartiers prioritaires (Tours et Paris).
- **Maintien des rituels** « bien-être au travail » lancés en 2020.*
- **Animation du programme** de « Chasse aux Convictions », jeux courts créés autour de nos convictions.
- **« Afterworks »** dans les locaux pour encourager le partage de moments de convivialité après une période où le mot convivialité était un peu trop digital.





04 Environnement : initier la réduction de notre empreinte carbone





04

Environnement : initier la réduction de notre empreinte carbone



En 2021, le Groupe renforce sa stratégie RSE avec un angle environnemental plus marqué et plus structuré. Ce sujet est aujourd'hui clé pour iQera et ses collaborateurs.

Nous avons réalisé une première avancée avec la mesure de notre impact énergétique et au travers de l'analyse et des actions de sensibilisation ponctuelles.

Un premier bilan énergétique

iQera s'est mis en ordre de marche, réaffirmant son ambition de contribuer à **réduire son empreinte environnementale et à lutter contre le réchauffement climatique**. Pour ce faire, iQera a réalisé un premier bilan énergétique de ses activités (Scope 1) et a identifié les postes les plus énergivores (Scope 2).

Pour tout ce qui concerne la réduction de l'empreinte environnementale de nos sites, nous avons entrepris une démarche d'accompagnement avec le cabinet de conseil EIREA Green Building.



04

Environnement : initier la réduction de notre empreinte carbone



En 2022, iQera a prévu de poursuivre cette démarche et de réaliser un bilan carbone complet avec l'inclusion du scope 3 qui concerne les émissions indirectes notamment informatiques. Cela permettra d'enrichir sa stratégie environnementale en accord avec ses activités et de construire avec un programme encore plus ambitieux.



04

Environnement : initier la réduction de notre empreinte carbone

L'économie circulaire au coeur des initiatives iQera

Une politique achats plus responsable

Nous avons fait évoluer notre Politique Achats afin de la rendre encore plus responsable. Désormais, elle intègre la notion de développement social économique local dans le référencement des fournisseurs, le respect des conditions de règlement, l'économie circulaire dans les cahiers de charges, etc. plus qualitatif et adapté aux besoins des collaborateurs sur site. La pandémie a accéléré certains changements et fait émerger de nouvelles attentes. Le flex office se développe, l'ergonomie des locaux se transforme pour les rendre plus propices au collaboratif, et à l'hybridation télétravail/ présentiel.



L'objectif est de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs afin qu'ils sélectionnent les fournisseurs qui sont en cohérence avec notre positionnement éco-responsable, à partir de leurs réponses à notre questionnaire RSE.

Dans le cadre du réaménagement de ses locaux à Paris, Tours et Port Louis, iQera a souhaité appliquer le principe de l'économie circulaire en réutilisant le mobilier existant (tables, caissons, moquette), en proposant aux collaborateurs d'upcycler le mobilier non utilisé ou en le donnant à des associations. Toujours dans cet esprit d'économie circulaire, les cloisons acoustiques installées dans les plateaux ouverts sont fabriquées en plastique recyclé et certains mobiliers des espaces collaboratifs ont été fabriqués en matières recyclées également. Les fabricants des nouveaux mobiliers de nos différents sites ont été choisis dans l'optique de penser local et promouvoir les artisans de nos régions.



04

Environnement : initier la réduction de notre empreinte carbone

En 2022, iQera Italia s'installera dans ses nouveaux bureaux à impact positif, HiGreen. Ce bâtiment a été rénové en mettant l'accent sur son impact environnemental. L'ensemble du projet a été calibré dans le but d'obtenir une certification BREEAM (Building Research Establishment's Environmental Assessment Method) : actuellement en phase de préévaluation, visant une note « **Très Bien** ».



Sensibilisation de la Tribu aux gestes éco-responsables

Parce que la protection de l'environnement commence par des gestes simples que tout le monde peut s'approprier, iQera encourage les bonnes pratiques à tous les niveaux. C'est l'effet colibri qui permet de sensibiliser les collaborateurs et de leur faire adopter des comportements plus vertueux en matière environnementale.

Nos actions en 2021





- **Semaine de sensibilisation sur le tri des déchets à Maurice.**
- **Installation de poubelles de tri sélectif sur tous les sites.**
- **Recyclage des piles.**
- **Pour un environnement sans plastique : distribution de gourdes individuelles réutilisables à tous les employés d'iQera Italia avec mise en place d'un distributeur d'eau dans les bureaux.**
- **Sensibilisation sur la consommation d'électricité et actions cororrectives (changement d'ampoules, détecteurs de mouvements, extinction des lumières à certains moments de la journée, etc.)**





04

Environnement : initier la réduction de notre empreinte carbone

Horizon 2022 : construire l'avenir ensemble



Jean-François Bensahel,
Président de la holding
du Groupe iQera



iQera s'engage pour un avenir durable

Le groupe iQera se tourne vers l'avenir avec une ambition sociale et environnementale toujours plus forte. Plus que jamais, nous sommes déterminés à être un acteur social et sociétal engagé. Ainsi, en parallèle de nos méthodes de recouvrement éthique, nous voulons désormais agir à la racine : **aller vers les populations les plus vulnérables au surendettement**, les écouter davantage, mieux les comprendre pour mieux les accompagner, et surtout pour prévenir des situations plus difficiles encore. Nos collaborateurs sont mobilisés, mais nous n'y parviendrons pas seuls.

D'où les **nombreux partenariats avec les associations impliquées** sur le terrain. Et à l'horizon 2023, la création d'un observatoire de l'appauvrissement. C'est dans le même esprit de responsabilité que **nous allons faire davantage en faveur de la protection de l'environnement** en limitant notre impact à partir d'un plan coordonné pour l'ensemble du Groupe. Contribuer au bien commun est long et engageant, mais l'aventure est riche de promesses. Avançons tous ensemble sur ce chemin éthique et durable.





iQ
era

Créer la différence