Foundever™ Rapport ESG

Date d'émission : Juillet 2023

Create connection. Value conversation.

foundever™

Sommaire

Sommaire

	Contenu du rapport	3
	Lettre du PDG	4
	Gouvernance	6
A propos de Foundever	Modèle économique	10
	Prix et awards	13
Stratégie	Statégie ESG	16
	Valeurs	17
	Gouvernance	18
	Matrice de pertinence et définition des enjeux stratégiques	21
	Modèle stratégique	24
	Communication avec les parties prenantes	26
	Risques et mesures d'atténuation	27
Environnemental	Consommation d'électricité	33
	Gestion des déchets	35
	Utilisation de l'eau	37
	Zéro emission	39
Social	Acquisition, rétention et développement des talents	45
	Rétention des talents	47
	Voix des collaborateurs	49
	Santé et sécurité au travail	52
	Conditions de travail	60
	Droits de l'Homme, diversité, équité et inclusion	62
	Employabilité et développement des communautés	65
Gouvernance	Objectifs mesurables et durabilité de la chaîne de valeur	74
	Protection et sécurité des données	77
	Ethique professionnelle	79
	Signalements	82

Contenu du rapport

Le « Rapport ESG Foundever 2023 » couvre la période du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022, sauf mention contraire. La fréquence des rapports est annuelle et aucun retraitement des informations n'a été nécessaire pour ce rapport. Les termes « Foundever », « société », « nous », « notre » ou « nos » dans ce rapport font tous référence à Foundever S.A. et à ses filiales, sur une base consolidée, sauf mention contraire ou si le contexte implique que ce n'est pas le cas.

Afin d'élaborer ce rapport, nous nous sommes appuyés sur les recommandations des normes de la Global Reporting Initiative (GRI) concernant la divulgation de mesures et d'informations pertinentes relatives aux activités et aux domaines d'impact de Foundever, d'une manière comparable à celle de nos pairs et des références dans le secteur. Les informations relatives à la RSE contenues dans le présent rapport sont divulguées à titre volontaire. Le lectorat ne doit pas supposer que les informations qui y figurent sont pertinentes au sens des lois sur les valeurs mobilières en vigueur ou de toute autre loi applicable.

Toute référence à « ESG » ou à des termes similaires dans le présent rapport se réfère uniquement aux critères définis en interne par Foundever et non à une définition réglementaire propre à une collectivité publique.

Ce rapport contient certaines données non financières dont les mesures sont sujettes à des incertitudes, en raison des limitations inhérentes aux méthodes utilisées pour déterminer ces données. La sélection de méthodes de mesure différentes, quoiqu'acceptables, peut aboutir à des résultats sensiblement différents. La précision des différentes méthodes de mesure peut également varier.

Les informations non financières incluses n'ont pas fait l'objet d'un audit externe. Les données, notamment celles des émissions de gaz à effet de serre, ont été mesurées selon la méthodologie en vigueur à la date de réalisation, et il n'est pas exclu que cette méthodologie soit modifiée à l'avenir.

Contacts à privilégier en matière d'ESG

Nous disposons d'une équipe spécialisée qui coordonne les efforts mondiaux en matière de conformité d'entreprise et d'ESG. Elle coordonne les actions des services internes et soutient la direction afin de garantir que l'entreprise respecte les meilleures normes de conformité en matière d'ESG, tout en répondant aux besoins de nos parties prenantes externes.

Email: GlobalCorporateCompliance@foundever.com

Site web : www.foundever.com/fr

Réseaux sociaux : Facebook, LinkedIn et X

Date de publication : 31 juillet 2023

Lettre du PDG

Je me réjouis de présenter ce rapport ESG qui, pour la première fois, offre une vue d'ensemble de l'engagement de Foundever liées à l'environnement, au social et à la gouvernance. Les données, les informations et la transparence du rapport permettent à nos nombreuses parties prenantes de mieux comprendre nos performances concernant les questions ESG les plus cruciales du moment. Avant tout, ce rapport représente qui nous sommes, ce que nous valorisons et la manière dont notre culture contribue à une plus grande implication économique et au développement social des collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Année après année, l'ESG a pris de plus en plus d'ampleur dans le monde de l'entreprise, pas uniquement parce qu'elle s'est imposée comme tendance, mais également parce qu'elle est devenue un élément primordial de chaque société.

De notre engagement en faveur de la neutralité carbone d'ici 2050 dans le cadre de l'initiative Science Based Target (SBTi) jusqu'à nos communications sur le développement continu de nos académies d'apprentissage, nos initiatives illustrent nos efforts en vue d'atteindre des objectifs mondiaux par lesquels nous soutenons et améliorons la vie de nos collaborateurs et d'autres personnes.

Nos parties prenantes externes reconnaissent que notre engagement envers elles ne cesse de croître chaque jour. Les distinctions que nous avons reçues en témoignent, comme notre classement en tant que Leader dans la PEAK Matrix® de l'Everest Group et nos notes en matière de développement durable, où l'on nous reconnaît les bonnes politiques, les bons processus et les bonnes communications.

Nous accueillons ces récompenses avec fierté, mais il nous reste encore beaucoup à faire. Au début de cette année, nous avons annoncé notre nouveau nom, étape naturelle de notre parcours visant à devenir le BPO le plus innovant au monde, en travaillant comme une seule et même équipe.

Nous sommes prêts pour le prochain chapitre. Nos activités promettent la réussite de nos objectifs ESG, grâce à chacune et chacun de nos 170 000 collaborateurs dans le monde et à leurs nombreuses contributions aux trois piliers de notre durabilité : l'humain, la planète, la rentabilité.

Je remercie nos collaborateurs, collectivités, clients, fournisseurs et actionnaires pour leur implication dans la construction de notre histoire. Nous restons à votre écoute et continuerons à améliorer nos dispositifs en matière d'ESG.

Je suis réellement fier de faire partie de notre entreprise. Nous sommes au service d'une industrie innovante et nous continuerons à jouer un rôle crucial dans un monde amélioré et durable pour de nombreuses générations à venir.

Laurent Uberti
Fondateur & PDG

Je remercie nos collaborateurs, collectivités, clients, fournisseurs et actionnaires pour leur implication dans la construction de notre histoire. Nous restons à votre écoute et continuerons à améliorer nos dispositifs en matière d'ESG.

Gouvernance

Foundever Group S.A. est une société anonyme de droit luxembourgeois dont le siège est situé au 33, boulevard du Prince Henri, 1724 Luxembourg.

Conseil d'administration

Foundever est géré par un conseil d'administration composé actuellement de six (6) membres, nommés par l'assemblée générale des actionnaires pour une période renouvelable de deux (2) ans.

Laurent Uberti

Fondateur, PDG, président du conseil d'administration, administrateur de catégorie A

30 ans d'expérience dans le secteur du BPO

Hubert Giraud

Vice-président du conseil d'administration
Administrateur de catégorie A

Plus de 30 ans d'expérience dans les services et le conseil en technologies de l'information

Bertrand de Talhouët

Administrateur de catégorie A
Comité des risques et de la conformité

Plus de 30 ans d'expérience dans les domaines de la finance, des affaires et de l'entrepreneuriat

Pascal Rakovski

Administrateur de catégorie B
Comité des risques et de la conformité

Plus de 30 ans d'expérience dans les domaines de l'audit externe, l'information financière et les contrôles internes, dont 5 ans en tant qu'administrateur non exécutif

Wim Ritz

Administrateur de catégorie B
Référent ESG
Comité des risques et de la conformité

Plus de 25 ans d'expérience dans le secteur du capital-investissement et de l'administration de fonds

Marie-Adélaïde Leclercq-Olhagaray

Administratrice de catégorie B

Plus de 12 ans d'expérience dans les domaines de l'innovation, de la communication d'entreprise, de la stratégie et des relations clients

Comités du conseil

Le conseil d'administration a créé trois (3) comités composés chacun d'au moins deux (2) membres qui peuvent être des membres du conseil d'administration ou des experts externes qualifiés.

Le rôle de ces trois (3) comités est d'informer le conseil d'administration sur des questions spécifiques relevant de leur compétence. Ils ne disposent cependant d'aucun pouvoir de décision, toutes les décisions sont prises par le conseil d'administration lui-même.

Le comité de la stratégie

Le comité de la stratégie a pour mission de faire des recommandations au conseil d'administration concernant la position de l'entreprise dans le secteur et son développement à moyen et long terme, le développement de projets et, en particulier, les opérations de fusion et d'acquisition, l'examen des ouvertures de nouveaux sites et l'examen du financement des projets susceptibles d'avoir un impact important sur la structure financière de l'entreprise.

Le comité de la remunération

Le comité de la rémunération apporte son aide au conseil d'administration dans les domaines suivants (liste non exhaustive) : examen et proposition de rémunérations pour les dirigeants de l'entreprise ou ses principaux cadres, examen du processus de recrutement des principaux cadres, de leurs systèmes de primes et de la planification de leur succession.

Le comité des risques et de la conformité

Le comité des risques et de la conformité a pour rôle d'examiner les informations financières et non financières et de contrôler divers sujets liés à la gestion des risques financiers, ainsi qu'à la gestion des risques de conformité, ESG et au développement durable (RSE, lutte contre la corruption, vie privée, etc.), afin de faire rapport au conseil d'administration sur ces domaines spécifiques.

Le référent en matière de conformité et de devoir de vigilance est membre du comité des risques et de la conformité.

L'environnement professionnel fait l'objet d'exigences accrues. Les organisations doivent prendre en compte les risques et les opportunités en matière d'ESG et la manière dont ceux-ci sont pris en compte au sein du conseil d'administration. Toute stratégie ESG nécessite, avant tout, une capacité à surveiller et à rendre des comptes. Foundever prend en compte les commentaires de nos parties prenantes et vise à tenir tout le monde informé. Il est essentiel d'avancer et de travailler de concert avec l'équipe dirigeante pour comprendre de quelles manières et sur quels aspects le conseil peut avoir le plus d'impact.

Wim Ritz

Référent, directeur du conseil d'administration, membre du Comité des risques et de la conformité et du Comité de la conformité

Équipe dirigeante

Notre équipe dirigeante se réunit régulièrement pour façonner notre culture et encourager la participation des collaborateurs, la stratégie financière, juridique et marketing, ainsi que les activités globales, tout en élaborant des solutions innovantes centrées sur le client.

Laurent Uberti
Fondateur & PDG

Olivier Camino
Fondateur & COO

Elisabeth Destailleur
Directrice financière

David Slaviero
Directeur de la technologie

Carole Bohrer
Responsable juridique

Martin Wilkinson-Brown
Directeur marketing

Chapitre 01

A propos de Foundever

Modèle économique

Notre approche pour créer de la valeur sur le marché

La combinaison de nos services et solutions est fondée sur l'innovation afin de mieux servir nos clients et de les aider à réussir leur transformation en matière d'expérience client (CX). Nous associons créativité, technologie et données pour garantir la meilleure CX sur tous les canaux. Ainsi, nous fournissons des expériences exceptionnelles aux consommateurs et d'excellents résultats à nos clients.

Des solutions conçues par les équipes opérationnelles au service de l'expérience client

- Nos solutions accélèrent la relation client et la transformation digitale des marques, en simplifiant leur approche auprès de leurs clients grâce à une stratégie centrée sur l'humain, à une technologie robuste et à des données pertinentes.
- Notre empreinte internationale nous permet d'offrir, littéralement, un monde d'expériences. Grâce à nos hubs répartis en trois régions stratégiques sur tous les grands continents, nous avons accès à une grande diversité de cultures, de langues et de talents. Cela nous permet de fournir des expériences cohérentes aux consommateurs au nom de nos clients.
- Nous procurons à nos clients un accès à une panoplie d'experts CX présents dans le monde entier.
- Nos sites onshore, nearshore et offshore s'adaptent à la croissance de chaque client.
- Notre modèle hybride et flexible, CX Everywhere, permet aux équipes de travailler depuis leur domicile ou sur site.
- Nos hubs multilingues diversifiés fournissent un service rentable et de qualité dans de nombreuses langues.

170K
collaborateurs

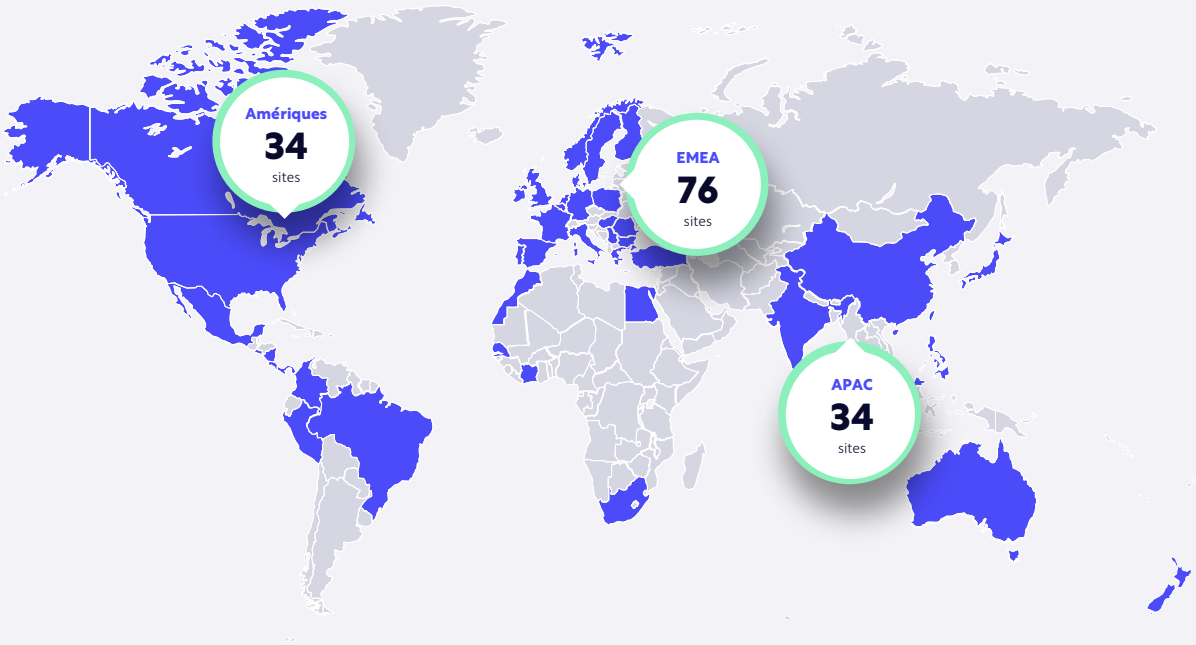
9M
d'expériences chaque jour

+750
clients

+60
langues parlées

45
pays dans le monde

57%
de nos collaborateurs en télétravail



Une dimension véritablement internationale, aux côtés des plus grandes marques au monde

Avec 170 000 collaborateurs dans le monde, nous sommes l'équipe derrière les meilleures expériences des 750 plus grandes marques internationales et digitales. Nos solutions CX innovantes, notre technologie et notre expertise sont conçues pour répondre aux besoins opérationnels de nos clients et leur offrir une expérience sans couture, partout et à tout moment.

Amériques

Brésil, Canada, Colombie, Costa Rica, États-Unis, Mexique, Nicaragua, Panama, Pérou[1], Salvador

Europe

Allemagne, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Serbie, Suède, Turquie[1]

Middle East & Africa

Afrique du Sud[1], Côte d'Ivoire, Égypte, Maroc, Sénégal

Asia Pacific

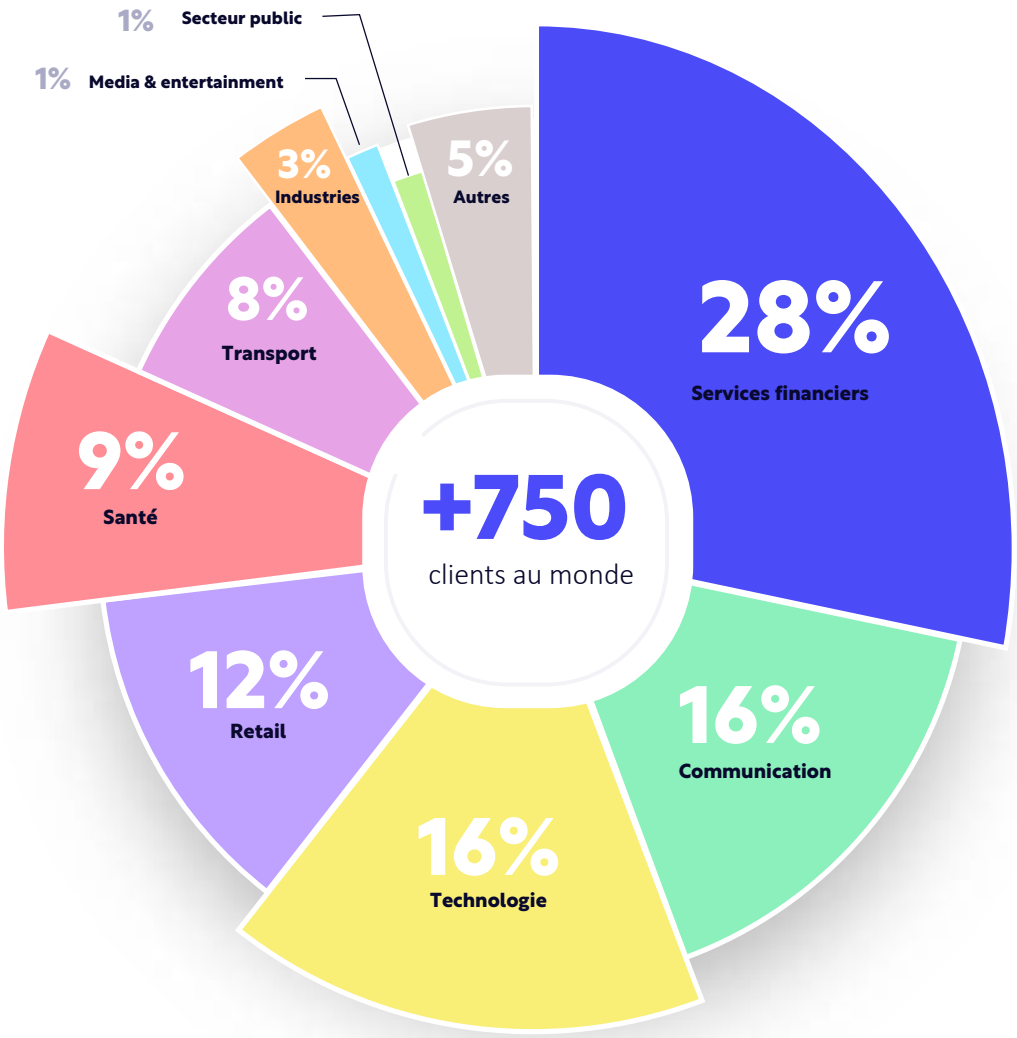
Australie, Chine, Inde, Japon[2], Nouvelle-Zélande, Philippines, Taïwan[2]

[1] Nouvelles zones géographiques en 2022-2023

[2] Zones géographiques incluses grâce à notre partenariat avec 800 TeleServices

Des solutions CX adaptées à chaque étape du parcours client

Nos services et expertises en matière d'expérience client tirent parti de nos connaissances opérationnelles pour relever les défis des centres de contacts et répondre aux attentes des consommateurs de grandes marques dans tous les grandes industries.



Le top 10 de nos principaux clients représente un peu plus de 25 % de notre chiffre d'affaires (2022), illustrant une forte diversification de notre clientèle et de nos activités par verticale.

Prix et awards

Foundever reconnaît l'importance de la notoriété de la marque et de la visibilité accrue pour notre organisation, des éléments essentiels pour attirer les meilleurs talents, stimuler la motivation à l'échelle mondiale au sein de notre entreprise et favoriser l'amélioration de nos opérations.

En 2022, Foundever a obtenu plus de 44 prix, toutes régions confondues.

Distinctions en 2022

Nommée Leader à la PEAK Matrix® de l'Everest Group 2022, catégorie Services CXM

Reconnu comme Leader dans la région Amériques et comme Leader et Star dans la région EMEA

Nommée Leader à l'ISG Provider Lens 2022, catégorie Centre de communication et Services CX

Leader du secteur : opérations digitales, IA et analyse, services de télétravail, CX sur les réseaux sociaux

Nommée Leader à l'ISG Provider Lens 2022, catégorie Centre de communication et Services CX

Reconnu comme leader mondial du BPO

Nommée Leader processus commercial de centre de communication Avasant

Transformation 2022 Radarview™

Nommée « Company to Watch » par l'IAOP

Dans le cadre des Global Impact Sourcing Awards 2022, qui récompense les programmes de RSE mis en œuvre par Sitel Group

Médaille d'Or de l'innovation

Lauréat des prix Sales, Marketing, Customer Success, et Operations dans le cadre de la 9e édition du Globee 2022 pour le développement de Zee, premier assistant digital de lunettes au monde pour Zenni

Nommée Leader au Prix de la stratégie concurrentielle Frost & Sullivan 2022 pour la région LATAM

Reconnu pour ses performances exceptionnelles dans le secteur des services d'outsourcing CX en Amérique latine

Médaille d'Or de l'employeur de l'année

Prix Stevie 2022 : Services aux entreprises et aux professionnels

Reconnu dans plusieurs catégories des Comparably Awards 2022

Meilleure équipe opérationnelle, Meilleure équipe RH, Meilleure culture mondiale, Meilleures perspectives d'entreprise

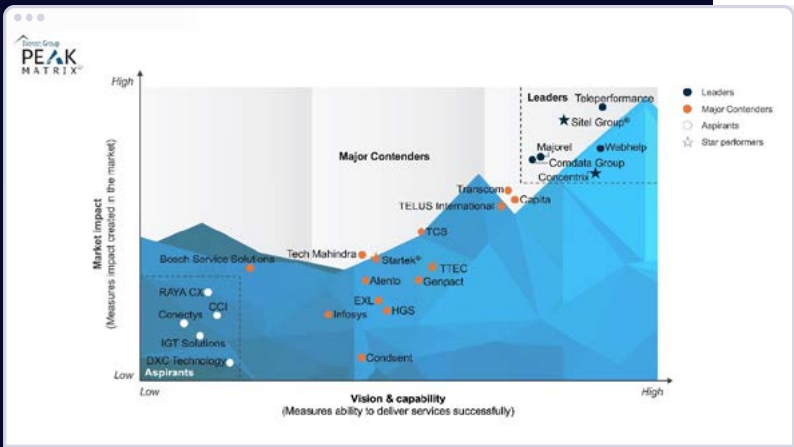
Leader mondial

En 2022, l'Everest Group nous a décerné pour la dixième année consécutive le titre de leader dans leur rapport intitulé « Customer Experience Management (CXM) – Service Provider Landscape with Services PEAK Matrix® Assessment 2022 ».

Amériques | Everest Group, CXM PEAK Matrix® 2022

Grâce à son écosystème de partenaires robuste, à ses solutions digitales CX rentables et innovantes et à ses structures de tarification flexibles (modèles de tarification hybrides basés sur les résultats et sur la production), Foundever™ représente un partenaire stratégique de choix pour ses clients.

EMEA | Everest Group, CXM PEAK Matrix® 2022



Foundever propose une gamme intégrée de solutions CX intégrales pour soutenir les parcours digitaux de ses clients, notamment l'automatisation intelligente, l'assistance omnicanal, l'expérience client en tant que service (CXaaS), l'analyse avancée et l'IA conversationnelle.

Everest Group®

Chapitre 02

Stratégie

Stratégie ESG

La création d'un impact à long terme par le biais de notre stratégie ESG nécessite de vraies qualités de leadership. Quel que soit l'aspect des activités traité, il est primordial de viser l'excellence et atteindre des objectifs allant bien au-delà de ce qu'impose la réglementation.

La stratégie ESG de Foundever intègre nos valeurs fondamentales de créativité, d'engagement et de connexion. Elle est dirigée, gérée et exécutée par une gouvernance solide comptant plusieurs comités et groupes interfonctionnels dans le monde entier, dont un comité de pilotage ESG mondial ainsi que des groupes locaux afin de recueillir les contributions, de rendre des comptes et d'assurer l'alignement culturel. Grâce à un exercice d'évaluation de la pertinence auprès de nos principales parties prenantes, nous avons identifié nos principaux thèmes pertinents.

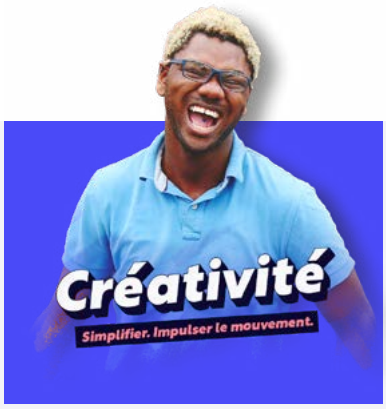
Les cadres réglementaires sont des éléments majeurs de notre stratégie ESG. En 2022, nous avons appliqué la norme ISO 26000 dans l'ensemble de l'entreprise et la Global Reporting Initiative (GRI) est utilisée dans le présent rapport. En tant que membre de longue date du Pacte mondial des Nations unies, nous communiquons de façon continue sur nos progrès en matière d'objectifs de développement durable. Compte tenu de l'intérêt porté à la manière dont les entreprises abordent les questions en matière d'ESG, Foundever a identifié les principaux canaux stratégiques permettant de communiquer l'impact de ces questions auprès des parties prenantes, à la fois en interne et en externe.

Foundever a identifié les principaux canaux stratégiques permettant de communiquer l'impact de ces questions auprès des parties prenantes, à la fois en interne et en externe.

Enfin, comme pour les autres risques d'entreprise, il est important de comprendre la nature des risques liés à l'ESG, de les identifier, de les quantifier, puis de les prendre en charge et de les atténuer. La stratégie de Foundever pour la gestion de ces risques et leur atténuation commence par une compréhension globale de toutes les façons dont les facteurs ESG s'appliquent à notre activité.

Valeurs

Nos valeurs constituent le socle de chacune de nos opérations.



Nos équipes créatives simplifient activement les processus complexes en explorant de nouvelles méthodes de travail au quotidien. Nous favorisons le changement positif dans des domaines tels que l'employabilité, le développement communautaire, la protection des données, l'environnement, la gestion des déchets et le développement durable. Nous améliorons réellement la vie de nos collaborateurs en encourageant et en conduisant des initiatives novatrices.

En tant que membre du Pacte mondial des Nations unies, nous nous engageons à atteindre les objectifs de développement durable et à promouvoir la responsabilité mondiale envers nos parties prenantes. Notre culture repose sur la responsabilité, l'intégrité et l'excellence, avec des objectifs mesurables et ambitieux. Nous sommes déterminés à apprendre et nous améliorer pour avoir un impact bénéfique plus important, affirmant ainsi notre engagement envers l'amélioration continue.

Notre stratégie ESG favorise la création de liens plus forts. Nous travaillons ensemble, que ce soit sur site, à la maison ou dans des formes hybrides. Nous partageons des expériences et créons des connexions, ce qui nous rapproche des marques que nous aidons et nous grandissons ensemble.

Gouvernance

Adoption d'une nouvelle gouvernance ESG et nomination de sponsors de l'exécutif

À partir des résultats de l'enquête de la pertinence menée en 2022 (voir le chapitre sur la matrice de pertinence plus bas), notre fondateur et CEO, Laurent Uberti, ainsi que l'équipe dirigeante ont mis en place l'organisation de la gouvernance, soutenue également par le conseil d'administration de Foundever.

*Note : rôle mondial spécialisé

Le **comité de pilotage ESG**, qui impulse notre stratégie, est composé de membres de l'équipe exécutif pour chaque pilier.

- Environnemental, sous la direction du directeur IT
- Social, sous la direction du COO et fondateur
- Gouvernance, sous la direction de la directrice financière

Ce comité définit les responsabilités de l'organisation, communique les progrès réalisés au CEO, examine et approuve les objectifs fixés à trois ans, cinq ans et dix ans.

Les **groupes de travail ESG globaux** aident l'organisation à fixer des objectifs pour chacun des thèmes stratégiques principaux. Ils examinent et définissent également les politiques en collectant et en vérifiant les données. Une personne a été sélectionnée pour animer chacun des groupes de travail mondiaux, accompagnée d'experts, de membres de nos réseaux sur le développement durable et de diverses fonctions dans l'ensemble de l'organisation. Avec une représentation de chaque partie de notre organisation mondiale, les groupes de travail ESG globaux relaient nos objectifs et nos actions à des individus divers et passionnés partout dans le monde.

Ces groupes de travail globaux rendent compte au comité de pilotage ESG, tandis que les comités locaux de développement durable sont en cours de structuration.

Composition des groupes de travail ESG globaux

Experts en

Protection des données
Installations
Ressources humaines
Juridique
Sécurité

Réseau de durabilité

Responsables RSE
Équipe d'engagement

Département

Account Management
Communication
Finance
Achats
Gestion de projets

Région

Asie Pacifique
Europe
Amérique centrale et
Amérique du Sud
Amérique du Nord

La gouvernance RSE en action

01 Détermination d'un KPI par le groupe de travail global sur l'environnement

02 Approbation par le comité de pilotage ESG

03 Exécution par le fondateur-CEO et le référent du conseil d'administration

Engagement SBTi de neutralité carbone d'ici 2050

Les **comités de développement durable** locaux sont constitués au niveau national, présidés par la personne à la tête de l'exécutif local et sont composés d'experts dans les thèmes pertinents. Ces derniers sont désignés par chaque pays et leur nombre dépend du nombre des effectifs et de la réglementation nationale.

L'équipe ESG globale a été créée en 2022 pour soutenir la gestion et coordonner les actions de chacun des piliers ESG, décider de la gouvernance mondiale et définir la stratégie mondiale. L'équipe ESG globale fait partie du service Conformité d'entreprise mondiale et ESG.

Étroitement lié à notre équipe ESG globale, notre r**éseau de développement durable** se compose de champions ESG locaux ayant une connaissance pratique des questions ESG dans leur pays, y compris des réglementations, des lois, des certifications et des réseaux internes.

Les postes locaux sont essentiels à la mise en œuvre de cette stratégie mondiale, car ils sont « sur le terrain » et constituent nos experts en première ligne. Nous avons identifié des compétences pour les rôles au niveau national et les dirigeants ont été invités à adopter et à soutenir ce nouveau rôle.

Les décisions, les objectifs et les indicateurs clés de performance ESG doivent être conformes à la gouvernance ESG décrite ci-dessus. En 2022, l'entreprise a fixé un engagement SBTi de neutralité carbone d'ici 2050 pour l'organisation au niveau mondial.

Matrice de pertinence et définition des enjeux stratégiques

Notre processus

La compréhension de notre environnement et des besoins et attentes de nos parties prenantes internes comme externes est essentielle pour définir notre stratégie ESG.

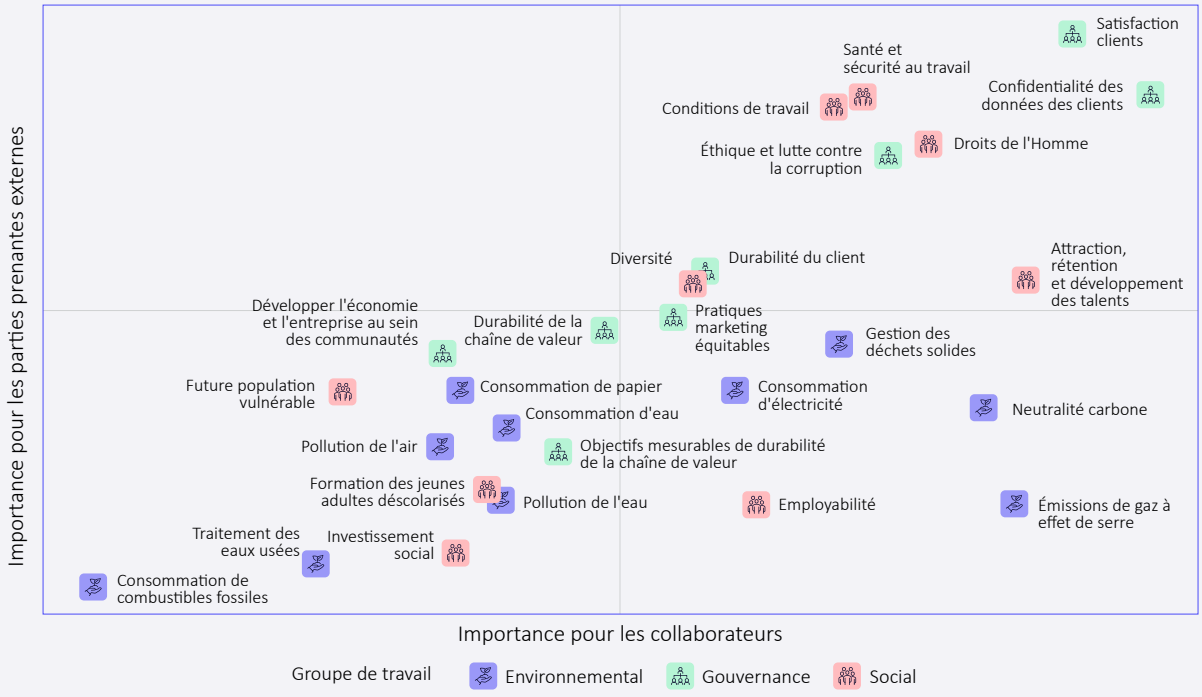
Nous avons mené une enquête de la pertinence auprès des parties prenantes entre début août 2022 et fin septembre 2022, par emails et articles sur EverConnect (intranet). L'enquête a été mise à disposition en plusieurs langues et envoyée aux parties prenantes suivantes :

- Collaborateurs
- Clients
- Fournisseurs
- Collectivités
- ONG…

L'enquête reposait sur les trois piliers que sont l'environnement, le social et la gouvernance.

Notre résultat

Thèmes stratégiques – Matrice de la pertinence



Analyse des résultats

À la suite de notre analyse, Foundever s'est engagé à travailler sur les domaines suivants :

L'environnement

- Neutralité carbone
- Consommation d'électricité
- Gestion des déchets
- Gestion de l'eau

Le social

- Santé et sécurité, conditions de travail
- Diversité, équité et inclusion, droits de la personne
- Attraction, rétention et développement du personnel
- Employabilité,développement communautaire

La gouvernance

- Protection et sécurité des données
- Objectifs mesurables et durabilité de la chaîne de valeur
- Éthique et lutte contre la corruption
- Diversité du conseil d'administration

Mesures supplémentaires

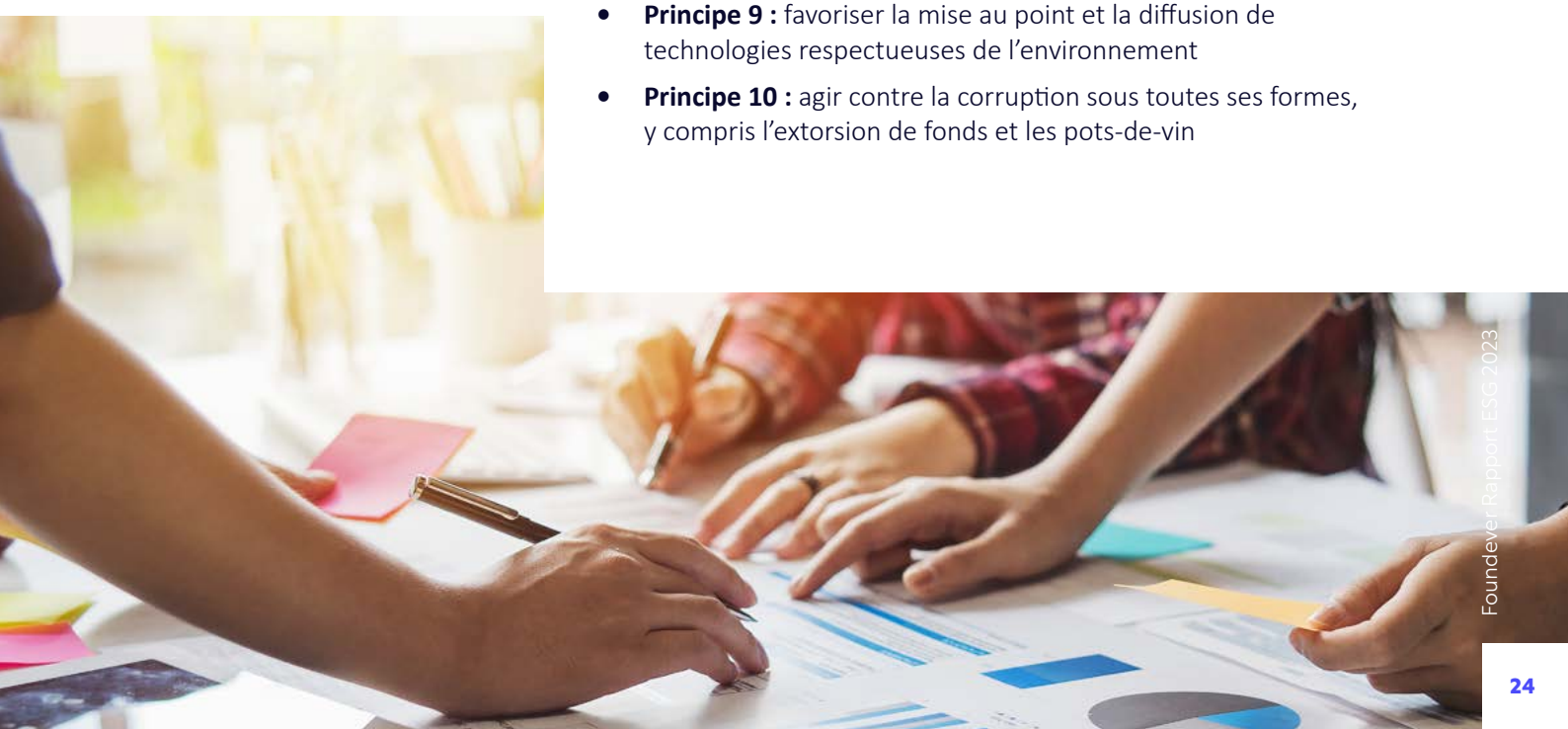
La collecte des données 2022, détaillées pour chaque pilier dans les sections suivantes du rapport, a été réalisée à partir du cadre normatif de la Global Reporting Initiative (GRI)..

Modèle stratégique

Nous participons au Pacte mondial des Nations unies

Nous sommes fiers de participer au Pacte mondial des Nations unies et à ses dix (10) principes sur lesquels nous nous reposons pour guider nos piliers ESG.

- **Principe 2 :** ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme
- **Principe 3 :** respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective
- **Principe 4 :** contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire
- **Principe 5 :** contribuer à l'abolition effective du travail des enfants
- **Principe 6 :** contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi
- **Principe 7 :** appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement
- **Principe 8 :** prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
- **Principe 9 :** favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement
- **Principe 10 :** agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin



Nous soutenons les objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies

Nous nous efforçons de donner à nos collaborateurs les moyens de réussir et d'améliorer les conditions de travail en créant des parcours de réussite par le biais de la formation continue et des opportunités d'évolution de carrière. À mesure que nos activités se développent, nous investissons dans nos pratiques opérationnelles afin de réduire notre empreinte environnementale. De plus, notre apport continu aux ODD nous permet de collaborer avec des organisations à but non lucratif et des partenaires associatifs.

Les exigences mondiales de l'ISO 26000

La norme ISO 26000 définit la responsabilité sociétale et aide les organisations à traduire les principes découlant de ce concept en actions efficaces, ainsi qu'à partager les meilleures pratiques en matière de responsabilité sociétale, à l'échelle mondiale. En appliquant cette norme, Foundever est en mesure de fixer des lignes directrices cohérentes.

Global Reporting Initiative (GRI)

Pour établir les rapports sur le développement durable dont le nombre ne cesse d'augmenter, la GRI fournit un langage commun au niveau mondial. Pour Foundever, ce cadre nous permet de rendre compte de nos impacts et d'adopter un dialogue et des décisions éclairées sur ces derniers.

Communication avec les parties prenantes

Dans le cadre de notre orientation stratégique sur les questions en matière d'ESG, nous continuons à renforcer nos relations en tant que propriétaire et partenaire commercial, fidèles à nos engagements, à nos valeurs et à notre objectif de donner les moyens aux populations de réussir. Foundever communique avec ses parties prenantes de manière transparente, par le biais d'un dialogue continu, qui alimente son analyse de la pertinence telle que décrite ci-dessus. Ci-dessous figurent les types d'échanges avec nos parties prenantes.

Types de communications	Collaborateurs	Clients	Conseil d'administration	Fournisseurs	Communautés	Partenaires
EverConnect (intranet)	☑					
Communications internes	☑		☑			
Réseau	☑				☑	☑
Sondages	☑	☑		☑	☑	☑
Réunions	☑	☑	☑		☑	☑
Réseaux sociaux et RP	☑	☑	☑		☑	☑
Site web	☑	☑	☑		☑	☑
Account Management		☑				
Communications directes		☑	☑	☑		
Formation	☑		☑	☑	☑	☑

Risques et mesures d'atténuation

L'objectif de la gestion des risques ESG est d'identifier et d'analyser les risques auxquels l'entreprise est confrontée et de mettre en place des mesures appropriées de contrôle et d'atténuation des risques.

Le champ d'application comprend tous les produits, prestations, réseaux, infrastructures, services, collaborateurs, sites et intérêts commerciaux dans le monde entier, et s'applique à tous les collaborateurs de Foundever et aux parties tierces engagées dans le soutien des activités de Foundever.

Nous garantissons une harmonisation entre la stratégie relative aux risques et la stratégie commerciale, et ce, en veillant à ce que les décisions commerciales pour atteindre nos objectifs soient alignées à nos décisions en matière de risques ESG.

Cadre et système de gestion des risques ESG

Notre gestion des risques couvre toutes les opérations et filiales de l'entreprise proportionnellement aux risques inhérents à leurs activités, en veillant à ce que les risques dans l'ensemble de l'entreprise soient identifiés, analysés, évalués et gérés de manière cohérente.
Notre système de gestion des risques repose sur les quatre piliers suivants :

1. Identification, évaluation et sélection des risques
2. Stratégie et tolérance en matière de risques
3. Élaboration de rapports et suivi
4. Communication et transparence

Risques ESG

Les « facteurs ESG » concernent les événements et les conditions liés aux trois piliers que sont l'environnement, le social et la gouvernance. Ces événements et conditions sont à l'origine de plus en plus d'impacts sur le bilan, la rentabilité ou la réputation de Foundever. Il s'agit de questions liées, par exemple, aux changements climatiques, à la perte de biodiversité, aux violations des droits de la personne, aux conditions de travail et à la diversité au sein d'un conseil d'administration.

Les risques liés aux facteurs ESG sont transversaux, pouvant se manifester dans diverses catégories de risques d'une entreprise, tels que les risques liés au marché en raison des changements climatiques, la réputation et les risques opérationnels. Ces risques découlent des réponses de l'entreprise aux facteurs ESG (réglementation, litiges, technologies et changements de comportement) ou d'événements physiques liés à l'ESG (sécheresses, inondations, tempêtes).

La stratégie de Foundever vis-à-vis de la gestion de ces risques commence par une compréhension approfondie de toutes les façons dont les facteurs ESG peuvent déclencher des événements négatifs dans les domaines d'activité de notre entreprise, ainsi que dans une perspective de réputation au sens large.

Les mesures d'atténuation liées à l'ESG peuvent varier considérablement en fonction de la nature du risque sous-jacent, allant de la mise en place de contrôles spécifiques au niveau des processus opérationnels à des ajustements de la stratégie commerciale à long terme de l'entreprise.

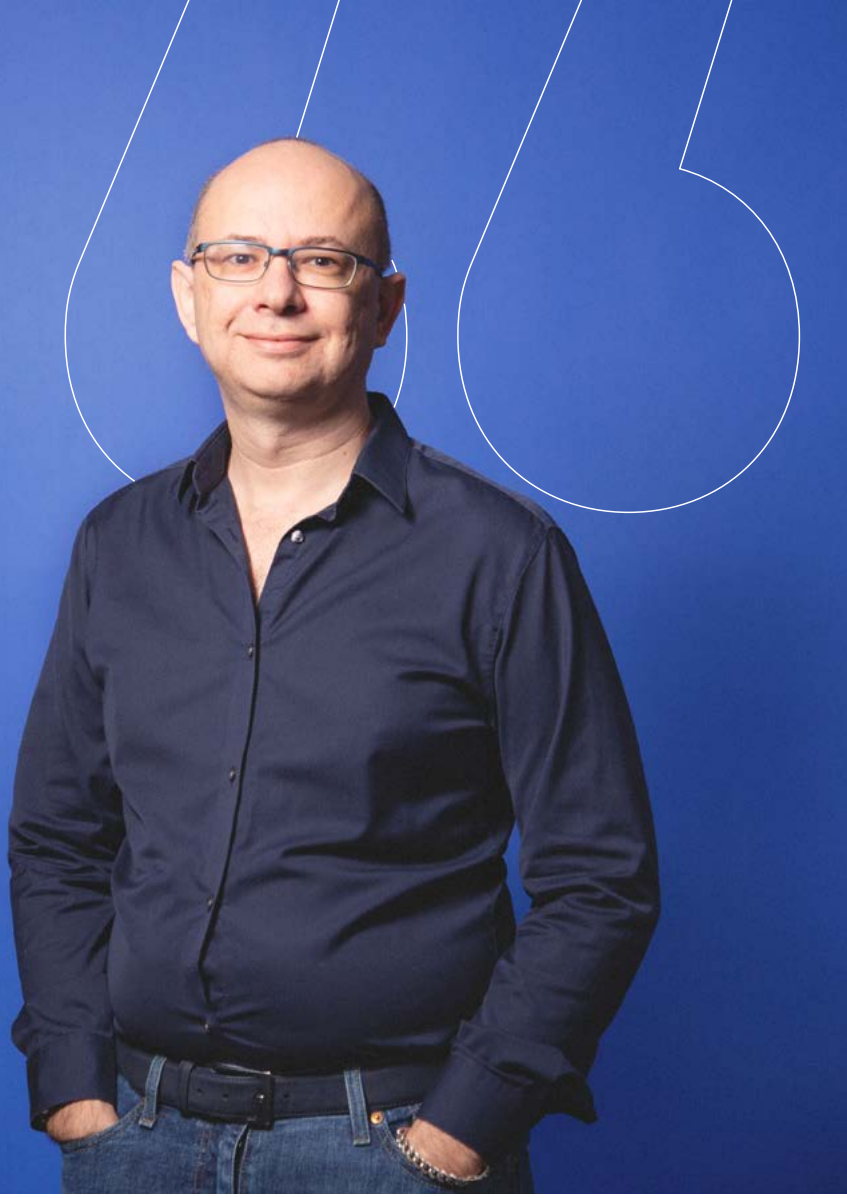
Chapitre 03

Environnemental

Nous pensons que le développement durable exige de trouver un équilibre entre une bonne gestion de la protection de la santé humaine et de l'environnement et la nécessité d'une croissance rentable de nos activités. Notre méthodologie est conforme à l'ISO 26000 et nos mesures s'alignent à la plupart des indicateurs de la Global Reporting Initiative (GRI) : gestion des matières, déchets et effluents, énergie, eau, gestion des émissions et évaluation environnementale des fournisseurs.

Les initiatives environnementales ne sont pas un fardeau mais une source d'innovation pour les organisations. Nous devons travailler à des progrès aux échelles locales qui peuvent nous aider à mieux comprendre comment innover au niveau mondial.

David Slaviero
Chief Technology Officer
Sponsor exécutif sur l'environnement



Les indicateurs suivants sont définis par des normes locales et internationales.

Thèmes pertinents

- Consommation d'énergie
- Gestion des déchets
- Consommation d'eau
- Lutte contre le changement climatique

Engagements de Foundever

Engagement SBTi de neutralité carbone d'ici 2050

Politiques mondiales

- Politique environnementale
- Code de conduite et d'éthique mondial
- Code de conduite des fournisseurs

Objectifs de développement durable des Nations unies

12%

de notre électricité provient de sources renouvelables

14%

de réduction des émissions du Scope 2

United Nations principles

Principe 7 : appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement
Principe 8 : prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
Principe 9 : favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

Nos réalisations en 2022

- Mise en œuvre des lignes directrices de l'ISO 26000
- Mise en place d'une structure de gouvernance pour le pilier de l'environnement et les autres piliers ESG, notamment avec la nomination d'un sponsor exécutif au sein de l'équipe dirigeante
- Communication de la structure de gouvernance
- Désignation d'un champion mondial du groupe de travail sur l'environnement
- Score 2022 du Carbon Disclosure Project (CDP) : C
- Webinaires régionaux sur l'identification des Scope 1, 2 et 3
- Augmentation des données collectées par pays pour les Scope 1 et 3 et amélioration du Scope 2 (référence GRI, page 41)
- Émissions basées sur les normes et les outils de calcul du protocole des gaz à effet de serre, et utilisation du potentiel de réchauffement planétaire du cinquième rapport d'évaluation du GIEC (AR5) comme facteur d'émission de référence
- Engagement SBTi de neutralité carbone d'ici 2050
- Norme INTE G35:2012 : Costa Rica
- Mises à jour des certifications ISO 14001:2015 (Costa Rica, Galashiels et Royaume-Uni)
- Mises à jour de la certification ISO 14064-1:2018 (Costa Rica)
- Mises à jour de la certification ISO 50001:2018 (Costa Rica et Salvador)

Opportunités et plans d'action

- Poursuivre l'inventaire des émissions du Scope 1
- Évaluer les émissions indirectes de notre chaîne d'approvisionnement pour le Scope 3
- Lancer des formations de sensibilisation à l'environnement pour les équipes au sein de l'entreprise
- Continuer à élaborer des politiques et des processus, notamment des moyens plus efficaces de saisir et de contrôler les données
- Développer les certifications de normes ISO dans les activités essentielles

Émissions de carbone

Pour réduire nos émissions de carbone, nous avons installé des panneaux solaires sur nos sites au Costa Rica. Nous nous engageons quotidiennement à décarboner nos opérations, à adopter des énergies renouvelables et à améliorer notre efficacité énergétique. Conscients de l'urgence mondiale, Foundever joue un rôle crucial dans l'amélioration de la qualité de vie et du développement durable à l'échelle mondiale.

Journée mondiale de l'environnement

À l'occasion de la Journée mondiale de l'environnement, notre équipe à Casablanca, au Maroc, a pris part à l'initiative « Clean & Play ». Nos bénévoles ont nettoyé une plage tout en participant à des activités sportives, éducatives telles que le surf, le yoga et des ateliers artistiques. Nos bénévoles ont collecté 1 180 kg de déchets tout en participant à des cours divertissants.

Objectif zéro émission

En 2022, Foundever a soumis son engagement à l'initiative Science Based Target (SBTi) pour atteindre l'objectif de la neutralité carbone d'ici 2050. En tant que membre du groupe de travail sur l'environnement mondial, Foundever a deux ans pour soumettre ses calculs et sa feuille de route à la validation.

Consommation d'électricité

Ressources de consommation d'énergie

Consommation énergétique au sein de l'organisation

- Consommation d'électricité dans les bâtiments par les fournisseurs
- Consommation d'énergie solaire provenant de nos systèmes photovoltaïques
- Consommation de diesel par les générateurs de secours en cas de panne d'électricité
- Gaz de pétrole liquéfié au sein de l'entreprise

Consommation énergétique en dehors de l'organisation

- Consommation de diesel par les véhicules de l'entreprise pour le transport entre les sites et/ou les déplacements des équipes dans le cadre d'activités internes
- Consommation d'essence par les véhicules de l'entreprise pour le transport entre les sites et/ou les déplacements des équipes dans le cadre d'activités internes

Facteurs de conversion

Les chiffres présentés dans cette section sont exprimés en térajoules.

Source d'énergie	Unité d'origine	Equivalent joules	Térajoules (TJ)
Diesel pour les générateurs	1 Litre	38 706 489	0, 000038706
Diesel pour les véhicules	1 Litre	38 706 489	0,000038706
Essence pour les véhicules	1 Litre	31 536 000	0,000031526
Gaz de pétrole liquéfié (GPL)	1 Litre	25 500 000	0,000025500
Electricité	1 kWh	3 600 000	0,000003600

Exclusions énergétiques

La consommation d'énergie et l'intensité énergétique ne comprennent pas : le Danemark, l'Égypte, la Finlande, la France, la Norvège et la Nouvelle-Zélande.

Consommation totale d'énergie

Sur cette base, la consommation totale d'énergie pour Foundever en 2022 est de 475,69 TJ.

Intensité énergétique

Le ratio d'intensité énergétique de Foundever en 2022 est de 0,003201 TJ par équivalent temps plein (ETP). Tous les types d'énergie sont pris en compte dans ce ratio d'intensité, ainsi que la consommation énergétique à l'intérieur comme à l'extérieur de l'organisation.

Consommation d'électricité et intensité électrique

L'électricité est la principale source d'énergie de Foundever. Les informations suivantes sur l'électricité complètent donc la section sur l'énergie ci-dessus. Notre consommation totale d'électricité pour 2022 est de 110 913 152 kWh, dont 89 % proviennent de sources non renouvelables et 11 % de sources renouvelables. L'intensité électrique est de 746 kWh par ETP.

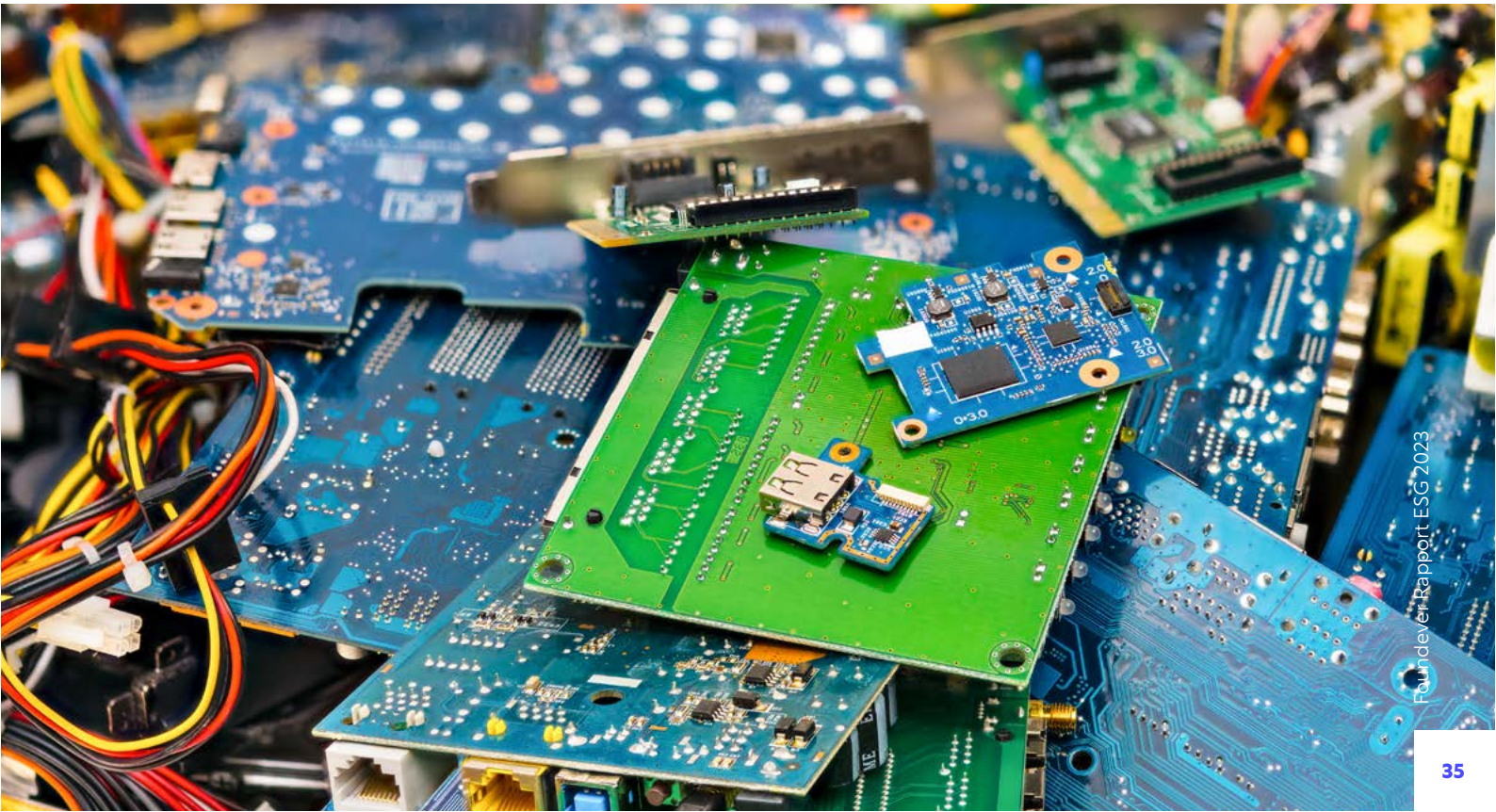
Gestion des déchets

Approche de la gestion des déchets

Notre gestion des déchets comprend l'identification et l'évaluation des aspects environnementaux, y compris les impacts liés aux déchets générés. Ces impacts sont de trois types :

- Déchets ordinaires : déchets recyclables tels que le papier, l'aluminium, le carton provenant de la consommation quotidienne des opérations et des collaborateurs, déchets organiques des cafétérias, ordures des parties communes
- Déchets dangereux : déchets dangereux liés aux bâtiments et aux infrastructures
- Déchets spéciaux : débris provenant de travaux de rénovation, destruction de déchets, batteries UPS et piles alcalines.

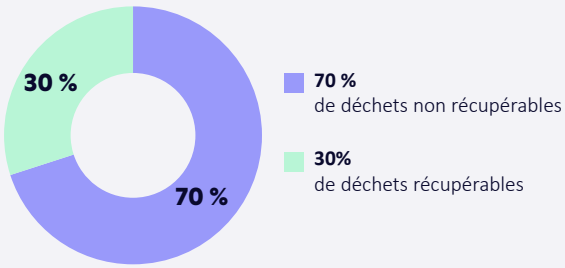
Nous respectons les lois et réglementations locales en ce qui concerne la gestion des déchets..



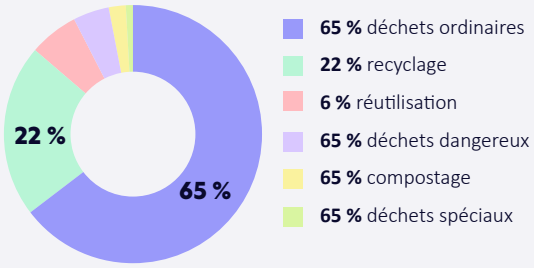
Déchets générés

Total des déchets en 2022 en tonnes.

Déchets par composition



Déchets par méthode d'élimination



*Certains pays ne sont pas inclus.

Intensité des déchets

Le ratio d'intensité des déchets de Foundever en 2022 est de 10,4 kg par ETP. Toutes les compositions de déchets sont incluses dans le ratio d'intensité.

Utilisation de l'eau

Approche de la gestion de l'eau

Notre gestion environnementale comprend l'identification et l'évaluation des aspects environnementaux, y compris les impacts liés à l'eau.
Ces impacts sont de deux types :

- Épuisement de l'eau comme ressource naturelle : activités de la cafétéria comme le lavage et la préparation des aliments, le lavage du matériel de la cafétéria, l'arrosage des espaces verts, le nettoyage et l'entretien du mobilier et des infrastructures, l'utilisation quotidienne des toilettes et des salles de bains
- Pollution des sols par les eaux usées : lavage du matériel et des ustensiles de cuisine et d'infirmerie, nettoyage et entretien de la cuisine et de l'infirmerie, nettoyage et entretien du mobilier et des infrastructures, utilisation quotidienne des toilettes et des salles de bains pour les besoins physiologiques

Les principaux contrôles opérationnels dont nous disposons pour la consommation de l'eau et l'évacuation des eaux sont les suivants :

- Rapport mensuel de la consommation de l'eau selon le reçu du fournisseur dans la plupart des sites
- Surveillance des infrastructures, telle que la maintenance préventive, prédictive et corrective par des techniciens
- Indicateurs quotidiens, hebdomadaires, mensuels ou annuels de la consommation de l'eau pour détecter les anomalies
- Séparateurs de graisses dans certains bâtiments
- Analyse des eaux usées dans certains bâtiments
- Sensibilisation environnementale des collaborateurs et capteurs optiques électriques dans les lavabos

Nous respectons les lois et réglementations locales en ce qui concerne la gestion de l'eau. La consommation de l'eau est contrôlée en interne par Foundever, et l'évacuation des eaux est gérée par des entités locales privées et gouvernementales.

Utilisations de l'eau

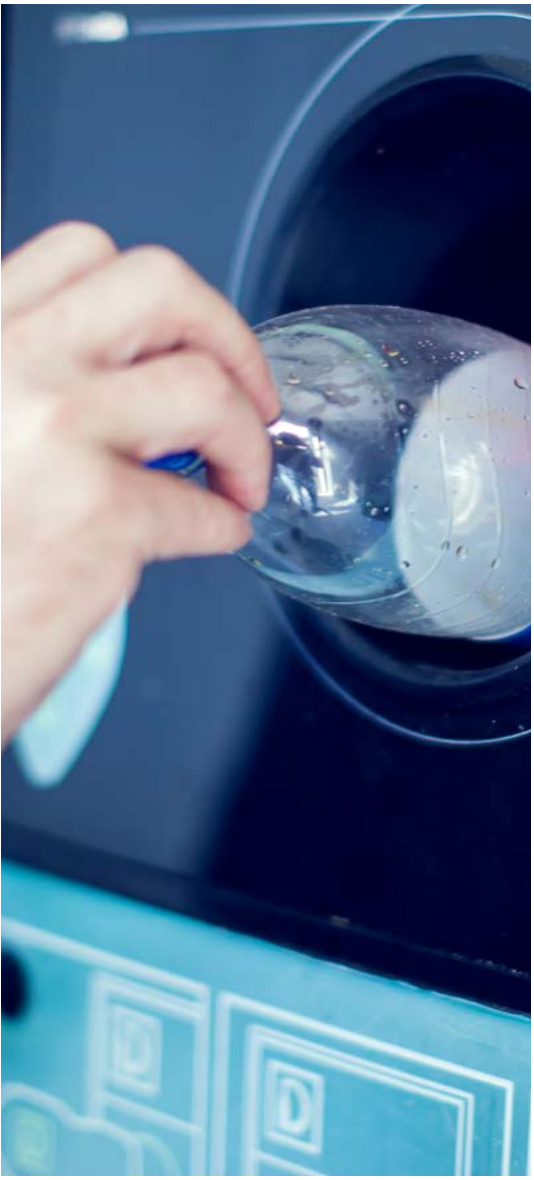
- Eau douce provenant d'un tiers : consommation des collaborateurs, activités de la cafétéria, toilettes et besoins du bâtiment
- Autre eau provenant d'un tiers et eau de surface : toilettes et besoins du bâtiment

Bâtiments situés dans des zones soumises à un stress hydrique

Foundever utilise l'application Aqueduct Water Risk Atlas du World Resources Institute (WRI) pour identifier les zones de stress hydrique. Un bâtiment est considéré en stress hydrique lorsque sa ville obtient un score élevé (supérieur à 80) selon l'indicateur de l'application.

- APAC : Inde (Chennai et Gurugram avec un bâtiment chacune et Hyderabad avec cinq bâtiments)
- EMEA : Bulgarie (Sofia avec 1 bâtiment), Maroc (Rabat avec 3 bâtiments et Casablanca avec 4), Sénégal (Dakar avec 1 bâtiment), Espagne (Madrid et Séville avec 1 bâtiment chacune)
- LATAM : Costa Rica (Liberia avec 1 bâtiment) et Mexique (Mexico avec 1)
- Amérique du Nord : aucune déclaration

La consommation totale d'eau de Foundever en 2022 est de 923 mégalitres.



Prélèvement d'eau

Prélèvement d'eau par source en mégilitres	Type d'eau	Eau total dans toutes les zones	Eau totale dans les zones confrontées à un stress hydrique
Eau provenant de sources externes	Eau fraîche	773,1	39,6
Eau provenant de sources externes	Autre type d'eau	148,7	10,3
Eau de surface	Autre type d'eau	1,0	0,00
Prélèvement total d'eau		923,4	49,9

Évacuation des eaux

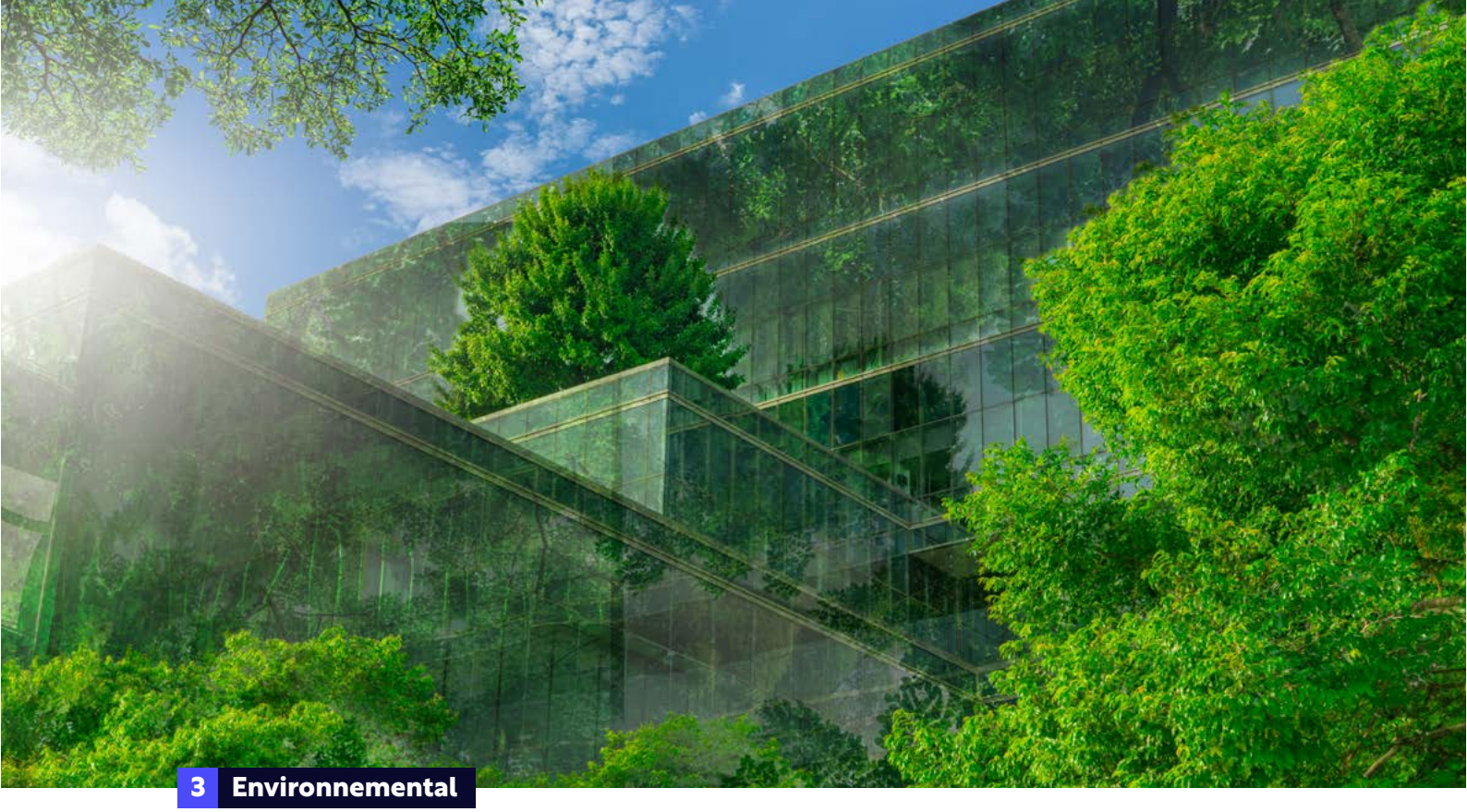
Rejet d'eau par destination en mégalitres	Type d'eau	Eau total dans toutes les zones	Eau totale dans les zones confrontées à un stress hydrique
Non identifié	Autre type d'eau	907,8	49,9
Eau provenant de sources externes	Autre type d'eau	15,6	0,00
Prélèvement total d'eau		923,4	49,9

Intensité de l'eau

Le ratio d'intensité de l'eau de Foundever en 2022 est de 8,1 mètres cubes par ETP. Tous les types d'eau sont inclus dans le ratio d'intensité.

Stress hydrique

La consommation totale d'eau dans les zones de stress hydrique est de 49,9 mégalitres avec un ratio d'intensité de 3,1 mètres cubes.



Zéro émission

Sources d'émissions de GES[1]

Scope 1

Source d'émission	Facteur d'émission	Gaz signalés
Émission directe de combustibles fossiles, à partir de sources fixes • Diesel pour les générateurs de secours • Gaz de pétrole liquéfié (GPL) à usage interne	Norme : Protocole des gaz à effet de serre Outil : Calculateur d'émissions de GES issues de la combustion stationnaire Potentiel de réchauffement global utilisé : Évaluation du cinquième rapport du GIEC (AR5)	Diesel : CO2, CH4 et N2O Gaz de pétrole liquéfié (GPL) : CO2, CH4 et N2O
Émission directe de combustibles fossiles, à partir de sources fixes • Diesel pour les générateurs de secours • Gaz de pétrole liquéfié (GPL) à usage interne	Norme : Protocole des gaz à effet de serre Outil : Calculateur d'émissions de GES issues de la combustion stationnaire Potentiel de réchauffement global utilisé : Évaluation du cinquième rapport du GIEC (AR5)	Extincteurs : CO2 Diesel : CO2, CH4 et N2O Essence : CO2, CH4 et N2O
Émission directe de combustibles fossiles, à partir de sources fixes • Diesel pour les générateurs de secours • Gaz de pétrole liquéfié (GPL) à usage interne	Norme : Protocole des gaz à effet de serre Outil : Calculateur d'émissions de GES issues de la combustion stationnaire Potentiel de réchauffement global utilisé : Évaluation du cinquième rapport du GIEC (AR5)	Réfrigérant R-407 : HFC (hydrofluorocarbure) Réfrigérant R-410 : HFC Réfrigérant R-22 : HCFC (hydrochlorofluorocarbure) Réfrigérant R-32 : HFC

Scope 2

Source d'émission	Facteur d'émission	Gaz signalés
Émissions indirectes liées à la consommation d'électricité	**Norme :** Protocole des gaz à effet de serre (Greenhouse Gas Protocol) **Outil de calcul :** Outil de calcul des émissions de GES provenant de la combustion stationnaire **Potentiel de réchauffement global utilisé :** Rapport d'évaluation du cinquième rapport d'évaluation du GIEC (AR5)	**Électricité :** CO2

Scope 3

Source d'émission	Facteur d'émission	Gaz signalés
Émissions indirectes liées aux déplacements aériens liés au travail : Courte distance (< 300 kilomètres) Moyenne distance (>=300 kilomètres, < 2 300 kilomètres) Longue distance (>=2 300 kilomètres)	**Norme :** Protocole des gaz à effet de serre (Greenhouse Gas Protocol) **Outil de calcul :** Outil de calcul des émissions de GES provenant de la combustion stationnaire **Potentiel de réchauffement global utilisé :** Rapport d'évaluation du cinquième rapport d'évaluation du GIEC (AR5)	**Voyages aériens de courte, moyenne et longue distance :** CO2, CH4 et N2O

Émissions totales de GES par scope en tonnes d'équivalent CO2

	Source 1	Source 2	Source 3	Total
Total	9 134	51 219	2 270	62 623

Intensité des émissions de GES pour chaque scope, toutes régions confondues, par ETP en tonnes de CO2e

Le ratio d'intensité des émissions de Foundever est de 0,4127 tonne par ETP en 2022. Toutes les scopes d'émissions sont incluses dans ce ratio d'intensité. Foundever calcule l'intensité énergétique en divisant la consommation absolue d'émissions de GES présentée dans les tableaux au début de cette section par le nombre total d'ETP présenté ci-dessous.

Total	
ETP	151 725
Tonnes d'équivalent C02	62 623
Intensité	0,4127

Scope	Tonnes d'équivalent C02	Intensité
Scope 1	9 134	0,0602
Scope 2	51 219	0,3376
Scope 3	2 270	0,0150
Total	62 623	0,4128

*Tous les chiffres ne sont pas déclarés.

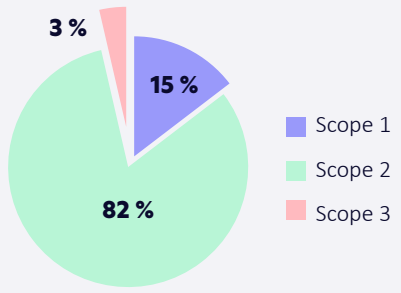
Réduction des émissions de GES

Nous avons réduit de 14 % l'empreinte de nos émissions du Scope 2 à l'échelle mondiale. Les données de 2022 serviront de référence pour le Scope 2 en 2023.

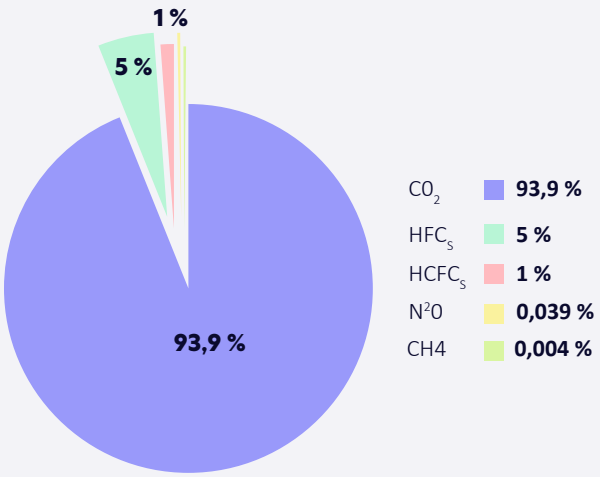
Indicateur	2021	2022
Scope 2	59 276	51 219
Variation en tonnes	-8 056	
% en variance	-14 %	

Répartition des GES

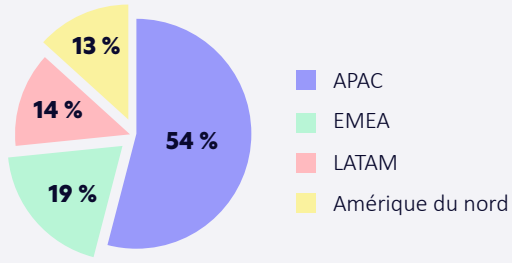
Émissions 2022 selon les scopes



Émissions 2022 selon les gaz



Émissions 2022 selon les régions



Chapitre 04

Social

Créez vos plus beaux moments.
Chez Foundever, nous croyons que chaque action, aussi petite soit-elle, peut avoir un impact significatif au fil du temps. Notre stratégie repose sur le développement de nos talents tant pour le présent que pour l'avenir. En interne, nous réalisons cet objectif grâce à notre proposition de valeur pour les collaborateurs, composée de cinq éléments fondamentaux : la reconnaissance, la carrière, le sens du travail effectué, la communauté et l'affiliation à PeakOS.
Nos principes opérationnels (l'embauche, le maintien en poste, la formation, la croissance, l'implication, l'évaluation et le partenariat) sont conçus pour nous guider dans la mise en place de processus cohérents et efficaces. En externe, nous réalisons cet objectif par le biais de nos académies, en créant du revenu pour la société et en investissant dans les collectivités au sein desquelles nous travaillons.

L'innovation sociale se développe dans une atmosphère de travail inclusive qui favorise les idées, éduque les gens et permet à nos collaborateurs d'être eux-mêmes dans un environnement qui promeut l'égalité et le développement des talents. Notre organisation apporte une culture qui répond aux attentes des collectivités au sein desquelles nous travaillons.

Olivier Camino
Fondateur et COO

Thèmes pertinents

- Acquisition, rétention et développement des talents
- Conditions de travail et santé et sécurité au travail
- Droits de la personne, diversité, équité et inclusion
- Employabilité et développement communautaire

Engagements de Foundever

- L'objectif de notre sondage sur la Voix des employés atteint un taux de participation élevé de plus de 80 %
- L'objectif de notre programme de bien-être EverBetter est de compter plus de 65 000 participants d'ici fin 2023.

Politiques mondiales

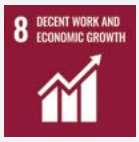
- Code de conduite et d'éthique mondial
- Code de conduite des fournisseurs
- Déclaration en faveur des droits de la personne
- Déclaration relative à la loi sur l'esclavage moderne

Objectifs de développement durable des Nations unies

43,000 participants, 8,8 millions de kilomètres parcourus

Plus de **21 000 diplômés** dans nos académies

54% de femmes cadres et **50 %** de femmes à des postes de direction



La Voix des employés a atteint une participation de **85 %** en 2022 (objectif de 80 %) et nos collaborateurs gagnent 11 % de plus que le salaire minimum au niveau mondial

Plus de **250** partenariats collaboratifs dans le monde entier

Principes des Nations unies

Principe 1 : promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme

Principe 2 : ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme

Principe 3 : respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective

Principe 4 : contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire

Principe 5 : contribuer à l'abolition effective du travail des enfants

Principe 6 : contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi

Nos réalisations en 2022

- Certification ISO 26000
- Mise en place et communication de la structure de gouvernance pour le pilier du social, notamment avec la nomination d'un sponsor exécutif
- Désignation de champions pour chacun des quatre groupes de travail sociaux mondiaux
- Lancement d'une déclaration sur les droits de la personne et mise à jour de la politique
- Label Human For Client – 2 étoiles : Côte d'Ivoire, Égypte, France, Maroc et Sénégal
- Norme INTE G35:2012 : Costa Rica
- Certification ISO 18295-2:2017 : France
- Obtention des certifications Great Place to Work : Brésil et Inde
- Obtention des certifications DE&I pour Engagé RSE : Espagne et de l'indice Inclusion and Equity in the Workplace (iiEE) : Salvador

Opportunités et plans d'action

- Lancer des opportunités de formations pour les équipes au sein de l'entreprise
- Continuer à élaborer des politiques et des processus, notamment des moyens plus efficaces de saisir et de contrôler les données
- Développer les certifications de normes ISO dans les activités essentielles

4 Social

Acquisition, rétention et développement des talents

Chez Foundever, les expériences sont primordiales. Nous nous engageons à faire ce qu'il faut pour que nos collaborateurs puissent vivre leurs plus beaux moments.

Notre structure

Nous nous sommes agrandis au cours des trois dernières années, contribuant ainsi à la création d'emplois au niveau mondial.

2022

Collaborateurs par contrat		Collaborateurs par heures travaillées			Collaborateurs par nationalité		Collaborateurs par modalité	
Permanent	Temporaire	Temps plein	Temps partiel	Autre	Local	Etranger	A domicile	Sur site

Acquisition de talents

Les deux variables principales pour lesquelles nous avons des taux d'embauche élevés sont le turn over et la croissance dans le domaine de l'opérationnel.

Nouvelles embauches par genre

54 % **de femmes**

46 % **d'hommes**

Attrition par genre

54 % **de femmes**

46 % **de femmes**

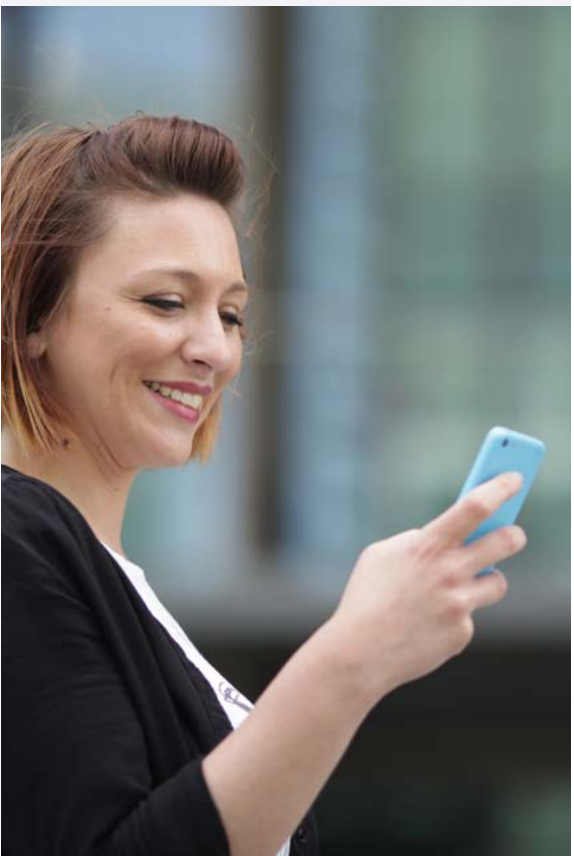
Attrition par motif

départs volontaires	départs involontaires
85 %	15 %

Promotions par genre

53 % **de femmes**

47 % **d'hommes**



Promotions internes

Foundever identifie le personnel essentiel, depuis les personnes en première ligne jusqu'aux cadres, qu'il est important de conserver et de développer, afin d'en faire la prochaine génération de dirigeants qui soutiendront notre entreprise et la feront croître.

Chez Foundever, nous pensons que les petits moments peuvent avoir de grands effets sur nos expériences professionnelles, nos clients, nos équipes et notre entourage. En créant des moments positifs les uns avec les autres, nous pouvons faire la différence et améliorer l'expérience de nos collaborateurs.

Que nous soyons là pour quelques mois ou quelques années, nous voulons garder en mémoire les bons ressentis et les avantages que nous avons retirés de notre expérience. Nous espérons qu'en regardant en arrière, nous verrons Foundever comme un moment fort de notre carrière.

« Créer vos plus beaux moments » est la devise de la proposition de valeur que nous proposons à nos collaborateurs.
De nos académies à notre mode de formation en passant par l'évaluation transparente des performances, nous aspirons au développement de nos équipes.

Rétention des talents

Apprentissage et développement professionnel

Le moyen le plus important de susciter l'implication et la motivation des collaborateurs est de leur donner la possibilité d'apprendre et de développer de nouvelles compétences. Foundever propose des formations qui aident les collaborateurs à mieux comprendre leur rôle, à améliorer leurs performances et à acquérir de nouvelles compétences. Dans le même temps, notre équipe de développement professionnel est présente pour soutenir l'avenir de nos équipes et pour les aider à évoluer dans leurs fonctions.

KPI	2022
Total de sessions de formation dispensées	10 378
Total d'heures de formation dispensées	2 865 011
Total de participants à la formation	127 435
Moyenne d'heures de formation par participant	22,5

284 960 heures de développement dispensées pour un total de 39 000 collaborateurs

Développement des talents

Nous inspirons et soutenons le développement de nos collaborateurs par le biais d'un mentorat continu. En mettant l'accent sur le développement personnel et professionnel de nos équipes, nous offrons des opportunités de mentorat qui donnent un sens au travail de chaque personne, ce qui permet d'obtenir le meilleur de celle-ci et un épanouissement à long terme au sein de l'entreprise. En 2022, nous avons consacré 284 960 heures au développement personnel et professionnel de nos collaborateurs.

Évaluation des performances

Foundever s'engage à améliorer constamment les performances en développant les compétences et les connaissances de base, au bénéfice de l'entreprise et de ses clients. Tous les collaborateurs participent à un processus annuel de gestion continue des performances dont l'objectif est de porter l'attention sur les réalisations de l'année précédente et de s'appuyer sur ces succès pour fixer des objectifs de croissance et de développement continus.

Moyenne des femmes Note continue de gestion des performances*	Moyenne des hommes Note continue de gestion des performances*
2,16	**2,17**

*Note de gestion continue des performances calculée sur une échelle de 1 à 3 : 1- Inférieure aux attentes, 2- Égale aux attentes, 3- Supérieure aux attentes.

Retour d'expérience des collaborateurs

En 2019, l'entreprise a lancé My Associate Experience – MAX. Fondé sur la conviction que l'expérience collaborateur, est l'expérience du client, Foundever MAX est un état d'esprit à l'échelle de l'entreprise pour transformer, ensemble, l'expérience des collaborateurs. En s'appuyant sur une communauté mondiale de plus de 3 611 insiders et ambassadeurs locaux MAX, Foundever exploite le génie collectif de nos équipes via le programme MAX pour développer des initiatives visant à rendre leur parcours chez Foundever plus agréable et plus productif. Qu'il s'agisse de proposer de meilleurs outils et technologies ou de favoriser l'inclusion et la diversité, les initiatives MAX visent à offrir à nos collaborateurs un environnement dans lequel toutes et tous peuvent s'épanouir.

La voix des collaborateurs

L'enquête annuelle MAX est l'un des événements les plus importants de notre calendrier annuel. C'est l'occasion pour tous les collaborateurs au niveau mondial de donner leur avis sur leur travail chez Foundever.

L'enquête s'ouvre à la mi-septembre pour une durée de trois semaines et tous les collaborateurs ayant au moins quatre semaines d'ancienneté sont invités à y participer.

L'enquête fournit des informations détaillées sur l'expérience collaborateurs, ce qui nous aide à nous améliorer en permanence et à atteindre des exigences plus élevées en matière d'expérience. Plus précisément, elle sert à :

- activer la voix des collaborateurs : nos équipes sont des experts de leur propre expérience, et nous apprécions les commentaires et les idées qu'ils nous transmettent dans le cadre de l'enquête annuelle
- mesurer l'implication (par le biais de l'eNPS, Employee Net Promoter Score) : comprendre la perception de nos collaborateurs, connaître nos performances d'une année sur l'autre et mesurer l'impact de nos programmes d'expérience collaborateur et de l'évolution de l'entreprise
- favoriser l'amélioration grâce à une analyse détaillée de l'expérience de nos équipes : cela nous permet d'identifier les bonnes choses sur lesquelles agir ensemble et d'éclairer notre feuille de route MAX en matière d'engagement local et mondial et de plans d'action
- nous aider à définir des performances de référence en interne afin de comprendre pourquoi les collaborateurs peuvent avoir des expériences différentes et d'encourager un état d'esprit d'excellence

Pour réussir, il nous faut :

- un taux de participation élevé (>80%) qui assure la crédibilité des résultats, reflétant l'opinion majoritaire et démontrant la confiance et l'implication de nos collaborateurs. L'enquête est volontaire, aucun collaborateur n'est contraint de la remplir s'il ne le souhaite pas.
- un plan de communication efficace avant, pendant et après l'enquête pour s'assurer que les collaborateurs comprennent pourquoi elle est importante et comment ils peuvent contribuer au changement
- un plan d'action solide, établi après la publication des résultats de l'enquête MAX, renforce la confiance des collaborateurs et stimule l'amélioration. Les progrès sont régulièrement contrôlés, avec des mises à jour partagées de manière cohérente via notre intranet EverConnect tout au long de l'année.

Revue

La cascade efficace des résultats et des actions de suivi est essentielle pour parvenir à un changement porteur de sens.

Les responsables hiérarchiques communiquent les résultats de l'enquête à tous les collaborateurs dans les quatre semaines suivant la publication, par le biais de divers canaux de communication.

Action

Après les résultats, les équipes locales élaborent une feuille de route MAX, avec une date butoir fixée par l'équipe mondiale MAX et une révision mensuelle par la direction locale pour assurer les progrès.

Un plan de communication régulier informe les collaborateurs des avancées, renforçant la confiance et montrant que leurs retours sont pris en compte.

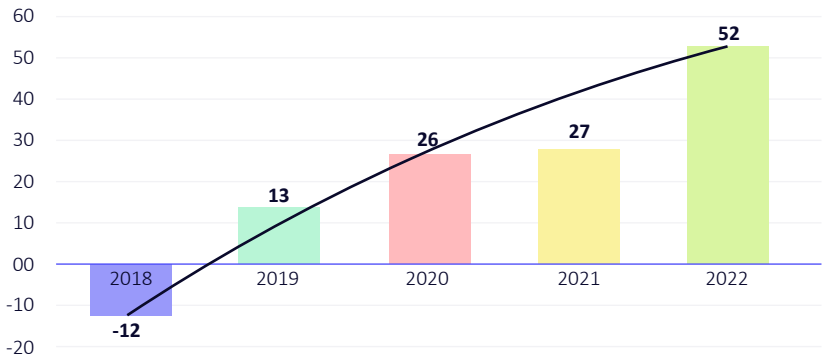
Les MAXperts locaux coordonnent l'implication des collaborateurs dans la conception, l'essai et la mise en œuvre des solutions pour assurer une exécution réussie.

Excellent eNPS global de 52 en 2022

85%
de participation

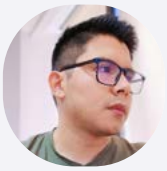
- Le nombre de personnes participantes a doublé par rapport à 2021 et plus de 104 000 collaborateurs ont répondu.
- Nous avons maintenu un taux de participation élevé.

Une tendance positive depuis 5 ans



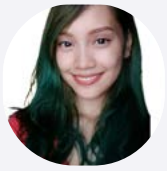
Foundever™ histoires

Grâce à notre plateforme Foundever™ Histoires, nos équipes du monde entier partagent leurs témoignages personnels. Ce canal présente les histoires vraies de personnes réelles et l'impact positif de leur expérience chez Foundever. Cette communauté en ligne favorise le sentiment d'appartenance entre pairs grâce à des témoignages inspirants qui reconnaissent les réalisations individuelles, la force dans l'adversité et l'épanouissement dans un lieu de travail inclusif.



Jaime Joaquin

J'ai commencé chez Foundever en 2014, en tant que conseiller client pour les réservations d'hôtel. C'était mon premier emploi dans le secteur du BPO, je n'avais pas assez d'expérience à l'époque et les premiers mois n'ont pas été faciles. Je dois dire que mes résultats n'étaient pas très bons et que le stress que je subissais était tel que **j'ai envisagé à plusieurs reprises de démissionner**. C'était sans compter sur une aide à laquelle je ne m'attendais pas : celle de mon manger ! Elle s'appelait Natty, elle a remarqué que j'avais des difficultés et a pris toutes les dispositions nécessaires pour que je puisse être transféré sur un autre compte. Malheureusement, j'ai perdu contact avec elle, mais ce qu'elle a fait m'a beaucoup aidé. Aujourd'hui, je travaille toujours chez Foundever sur le même compte que celui vers lequel j'avais été transféré, mais en tant que formateur, pour aider à mon tour les autres à développer leurs compétences, comme on m'a aidé. **Foundever est ma deuxième maison**, j'y ai trouvé des amis, des opportunités de développement et des expériences extraordinaires. **Merci !**



Eunice

Je travaille au service client de Foundever depuis plus de six mois. En tant que mère de deux enfants, épouse et femme active, je jongle avec ces trois rôles sans peine.

Grâce à Foundever, j'ai pu aider mes frères et sœurs à aller à l'université en leur offrant un toit, de quoi manger et payer leurs frais de scolarité. Foundever m'a beaucoup aidé à trouver mon indépendance financière tout en développant ma carrière. Et ça c'est super !

Je garde également l'esprit d'équipe malgré toutes mes difficultés personnelles, car travailler chez Foundever est vraiment plaisant. Foundever m'a beaucoup aidée à devenir la femme active que j'ai toujours rêvé d'être.

En savoir plus

Santé et sécurité au travail (SST)

Nous valorisons le bien-être physique et mental de nos collaborateurs en favorisant l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Conformément à notre Code de conduite mondial, la santé et la sécurité de nos collaborateurs sont prioritaires.

Nous respectons les lois en matière de santé et de sécurité, nous nous engageons à fournir un environnement de travail sûr, et nous visons à minimiser les accidents du travail.

Système de gestion de la SST

Foundever suit un système mondial de gestion de la santé et de la sécurité au travail, établissant des normes pour garantir des conditions optimales. Certains pays adhèrent à des normes locales spécifiques.

- ISO 45001 : Costa Rica et Espagne
- Intégrés à la norme ISO 9001 : Chine, Côte d'Ivoire, Maroc et Sénégal
- OSHA : Canada et États-Unis

Ces pays couvrent 100 % de leurs collaborateurs et prestataires. Le domaine d'application du système de gestion couvre l'ensemble des opérations, des personnes et des activités de Foundever dans ces pays.

Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables

Processus d'identification des dangers	Évaluation des risques	Investigation des événements indésirables
1. Mise en œuvre des procédures par les comités de SST 2. Évaluation de l'identification des risques locaux dans le pays 3. Enquête mondiale sur le bien-être	Évaluation des dangers identifiés à l'aide de certains critères, comme la probabilité, les conséquences, l'exposition au danger et le contrôle interne	1. Investigation des événements indésirables liés au travail 2. Mise en œuvre d'actions correctives

Pour signaler tout incident en matière de SST, les collaborateurs doivent contacter leur supérieur hiérarchique direct ou le bureau local chargé de la SST, du médical et des ressources humaines. S'ils estiment se trouver dans des situations de travail exposant à des blessures ou à des problèmes de santé, ils peuvent le signaler à l'aide de notre outil EthicsPoint.

Comités locaux de santé et de sécurité au travail

Les comités locaux de santé et de sécurité au travail sont composés de collaborateurs à titre volontaire et de représentants de l'entreprise, notamment des spécialistes de la santé et de la sécurité au travail, des membres des ressources humaines ou de l'administration.

Les obligations des comités de santé et de sécurité sont les suivantes :

- Se réunir sur une base trimestrielle
- Enquêter sur les causes des risques et dangers professionnels
- Proposer des mesures pour éliminer ou réduire les risques et dangers professionnels
- Contrôler le respect de la réglementation en matière de santé et de sécurité au travail
- Représenter les travailleurs, leurs besoins et leurs attentes auprès de l'employeur

Autorité des comités locaux de santé et de sécurité au travail

- Le comité local de santé et de sécurité au travail rend compte au comité exécutif ou aux représentants de la direction
- Le comité exécutif est composé d'un expert en la matière et d'un responsable ou d'un directeur des ressources humaines et de l'administration
- L'état d'avancement des plans et de l'exécution du budget doit être communiqué

Formation sur la santé et la sécurité au travail

La formation SST est gratuite et proposée à nos collaborateurs pendant les heures de travail rémunérées.

- Tous les employés sont formés aux exercices, aux plans d'urgence et aux points de sécurité
- Les membres de la brigade sont formés aux premiers secours, au confinement des déversements et à l'évacuation des bâtiments, notamment en cas d'incendies
- Les cadres sont formés à suivre le plan d'urgence en cas d'incident

Blessures et maladies liées au travail

Accidents du travail (AT)	
Nombre d'accidents du travail	Jours perdus pour cause d'AT
544	6,677

Maladies professionnelles (MP)	
Nombre de maladies professionnelles	Jours perdus pour cause de MP
87	370

Au cours de la période de référence, aucun décès n'est survenu à la suite de blessures ou d'accidents majeurs liés au travail.

Taux d'accidents du travail

En 2022, le taux d'accidents du travail enregistrables est de 5,5 selon la formule recommandée par les normes GRI :

$$\text{Taux d'accidents du travail enregistrables} = \frac{\text{Nombre d'accidents du travail enregistrables (544)}}{\text{Nombre d'heures travaillées (98 313 502)*}} \times \text{1 000 000 heures de travail}$$

*Ce chiffre ne tient compte que des pays ayant enregistré des accidents en 2022.

Services de santé au travail

Les pays où Foundever exerce ses activités disposent de certains services de santé au travail :

Services médicaux et infirmiers sur place

Les collaborateurs bénéficiant de cette prestation peuvent prendre rendez-vous et recevoir des soins de première ligne, des médicaments et des conseils médicaux.

Brigade de secours

Plus de 350 collaborateurs sont membres de notre brigade de secours volontaire. Ils participent aux premiers secours, aux urgences incendie, aux évacuations et aux simulations. Ils aident les comités de SST à identifier et à éliminer les dangers et à réduire les risques liés au travail.

Campagnes de prévention

Foundever organise des campagnes mondiales de santé pour promouvoir le bien-être des collaborateurs, offrant des services variés via le PAE, tels que le soutien psychologique et juridique, les bilans de santé, les examens physiques, et d'autres évaluations médicales.

Santé et bien-être

EverBetter, c'est quoi ?

Chez Foundever, nous accordons une grande importance à la santé et au bien-être de nos équipes. EverBetter est une initiative visant à inciter nos collaborateurs à faire des choix plus éclairés pour prendre soin de leur corps, de leur esprit et du monde qui les entourent. La communauté EverBetter est l'un des groupes les plus actifs au sein de Foundever, dans laquelle nous nous inspirons mutuellement pour atteindre nos objectifs, nous rassembler, travailler à un mode de vie plus sain, mais aussi sensibiliser à des grandes causes dans le cadre de la responsabilité sociale des entreprises (sensibilisation au cancer du sein, Unicef, etc.).

Une communauté mondiale consacrée à la santé et au bien-être

Notre application

Notre plateforme mondiale de bien-être, United Heroes, offre à nos collaborateurs la possibilité de vivre les valeurs de Foundever en relevant des défis qui les encouragent à faire des petits pas pour améliorer santé et bien-être.

8 800 311 km
Distance parcourue collectivement en course ou en marche en 2022, ce qui équivaut à 220 fois la circonférence de la Terre

+ de 45 000
Nombre total de membres sur notre plateforme de bien-être United Heroes. Comprend 22 000 nouveaux utilisateurs en 2022

45 pays
Disponible en 9 langues

+81 points eNPS
Score parmi les collaborateurs inscrits à notre programme de bien-être

Adhésion

45 % des membres d'EverBetter (par rapport à l'effectif local)

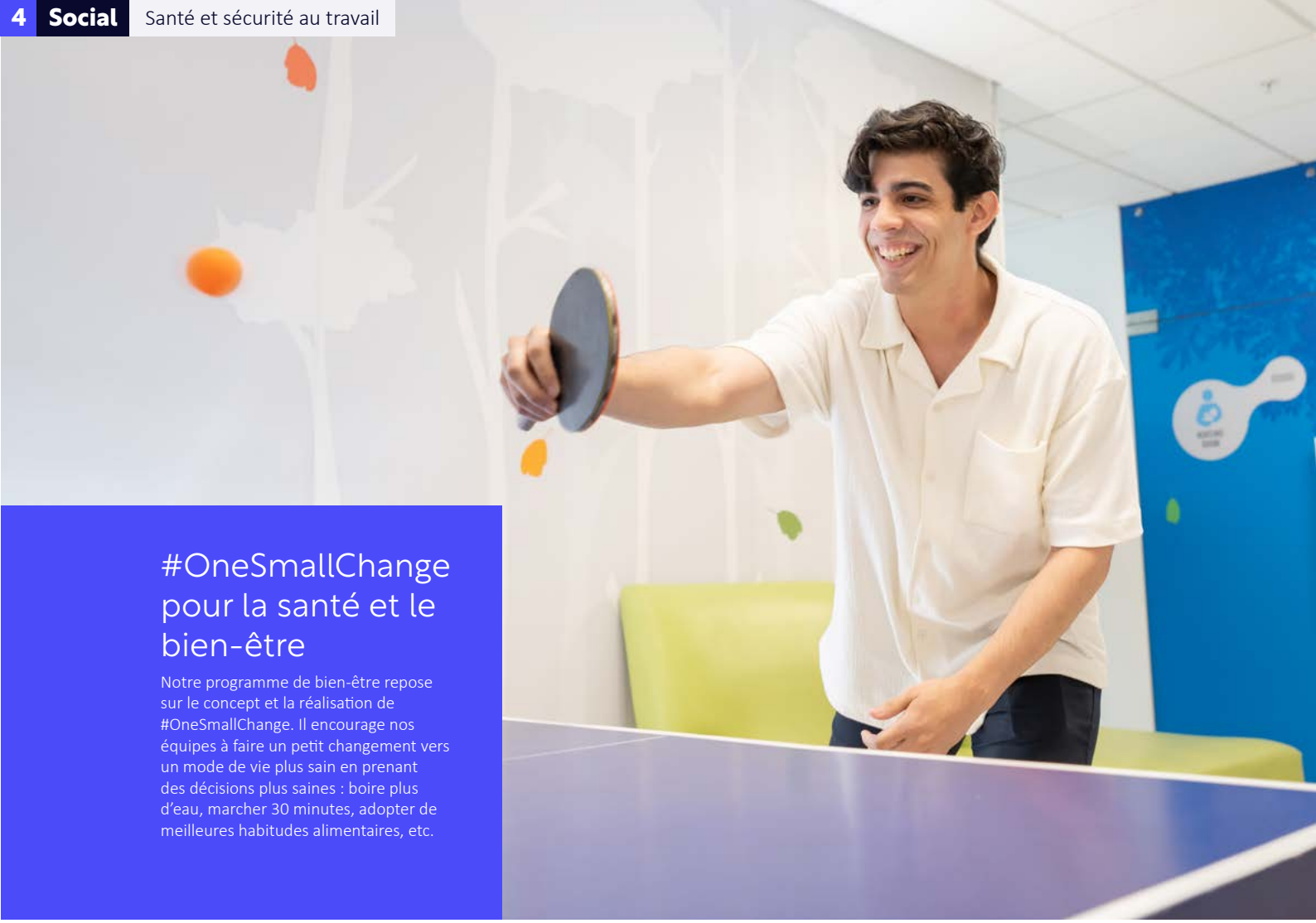
Notre objectif mondial est de compter plus de 65 000 participants d'ici fin 2023.

Implication

30 % de membres actifs (membres qui ont plus de 0 point dans l'application United Heroes)

La communauté EverBetter

	2020	2021	2022
Utilisateurs actifs sur United Heroes	**7 546** 8 % de notre effectif (+93K personnes)	**22 077** 22,6 % de notre effectif (+97K personnes)	**43 733** 28,6 % de notre effectif (+97Kpersonnes)
Utilisateurs actifs en moyenne mensuelle	**65,8 %**	**27,9 %**	**22,9 %**
Nouveaux membres ajoutés au cours de l'année	**+2K**	**+14 529**	**+27,2K**
Distance parcourue par notre communauté mondiale grâce à diverses activités	**+5K**	**+29K**	**+5M**



#OneSmallChange pour la santé et le bien-être

Notre programme de bien-être repose sur le concept et la réalisation de #OneSmallChange. Il encourage nos équipes à faire un petit changement vers un mode de vie plus sain en prenant des décisions plus saines : boire plus d'eau, marcher 30 minutes, adopter de meilleures habitudes alimentaires, etc.

Défis sportifs et activités de bien-être en 2022

Courses virtuelles (oct. 2022)

2 790 participants

465 finalistes

3 distances (5 km/10 km/15 km)

Défi « Le tour du monde en 30 jours » (juillet 2022)

7 197 430 points cumulés

5 211 nouveaux utilisateurs ajoutés

Don de 10 000$ à Bibliothèques sans frontières

22 séances de coaching virtuel

(Yoga, pilates, fat burning et cardio) Séances dispensées à nos collaborateurs en 2022

+580,063 heures

d'activités de bien-être et de sport pratiquées par nos collaborateurs en 2022

841 559 kg de carbone évités

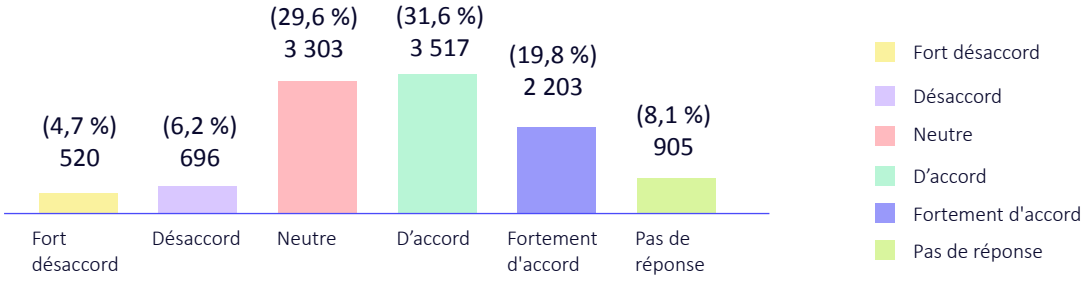
CO2 évité grâce aux déplacements à pied et à vélo de nos équipes

Cela représente autant d'émissions de CO2 que la production de 25 247 smartphones

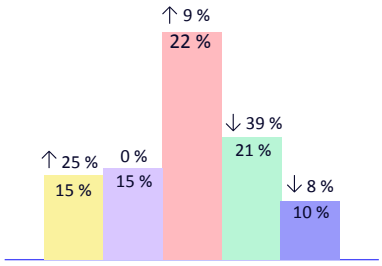
+ de 290 ressources et articles sur le thème du bien-être

Enquête sur le bien-être

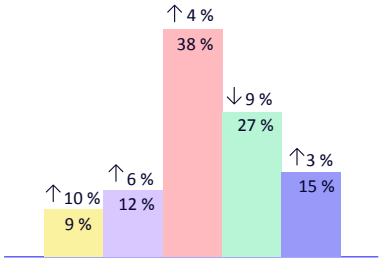
L'objectif de l'enquête sur le bien-être est de comprendre les besoins, les attentes et les recommandations de nos collaborateurs relatives à notre programme EverBetter et aux thèmes liés au développement durable. En 2022, nous avons recueilli 11 144 participations à travers le monde, avec les résultats suivants :



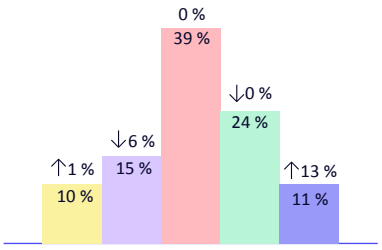
Je pense que Foundever contribue de manière positive à la santé et au bien-être des équipes.



Mon responsable m'encourage à participer à des activités physiques



Mon responsable m'encourage à participer à des activités liées à la santé mentale



Mon entreprise propose suffisamment d'activités de sensibilisation liées à la santé mentale

Outre l'enquête sur le bien-être, nous organisons dans certains pays des réunions trimestrielles pour améliorer la gestion de la SST et évaluer les plans et les programmes qui ont un effet sur la santé et la sécurité au travail.

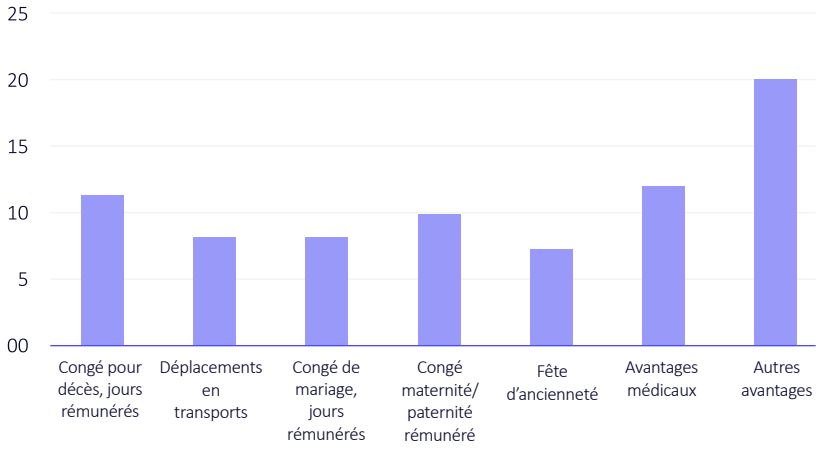
Conditions de travail

Les conditions de travail sont au cœur des relations de travail de nos collaborateurs. Pour Foundever, les conditions de travail couvrent un large éventail de sujets et de questions, allant du temps de travail (horaires, périodes de repos et calendriers) à la rémunération, en passant par les conditions physiques et les exigences mentales qui existent sur le lieu de travail.

Avantages et rémunération des collaborateurs

Partout dans le monde, Foundever respecte les réglementations nationales en ce qui concerne les avantages accordés à ses employés. En plus de ces programmes, l'équipe opérationnelle a également créé des ressources pour les employés, comme des programmes de réduction, le parrainage d'un ami, le remboursement des frais de scolarité, l'affiliation à un centre de santé, etc. Le graphique suivant représente le nombre de pays qui déclarent des avantages dans différentes catégories.

Pays déclarant des avantages



Congé parental	Femmes	Hommes
Collaborateurs ayant droit à un congé parental et l'ayant pris	77 %	23 %
Collaborateurs revenus et toujours en poste après leur retour au travail	77 %	23 %
Taux de retour et de rétention après un congé parentalparental et l'ayant pris	83 %	86 %

Établir une connexion entre le bien-être de nos collaborateurs et celui de la communauté est très important.

Foundever a mis en place de nombreux programmes d'engagement en faveur de la santé et du bien-être dans le monde entier, dans le cadre desquels nous sensibilisons à des sujets importants :

- Campagnes de sensibilisation à la santé mentale
- Dépistage du cancer du sein
- Collectes de sang
- Session de massage pour les collaborateurs sur site
- Tarifs spéciaux sur les tests sanguins de diabète

Nos lieux de travail ont été repensés pour créer des moments d'échange et de connexion à chaque étape du parcours de l'employé. Dans le cadre de cette démarche continue, nous sommes fiers d'avoir inauguré en Grèce une crèche sur place, une salle de sport avec un coach personnel et une bibliothèque.

4 Social

Droits de l'Homme, diversité, équité et inclusion

Droits de l'Homme

Nous sommes une organisation qui valorise l'humain, composée de 170 000 collaborateurs dans plus de 45 pays. La défense des droits de l'Homme au quotidien est un élément important de notre culture. Les droits de l'Homme sont les droits les plus fondamentaux que toute personne puisse avoir. Nous y mettons un point d'honneur en tant que membre du Pacte mondial des Nations unies et nous nous engageons à garantir le respect des droits de nos employés et clients afin d'offrir les meilleures expériences.
Tout le monde doit pouvoir bénéficier de ces droits, sans discrimination aucune.

Foundever s'engage à soutenir et à faire progresser les domaines qui relèvent de sa sphère d'influence.

Foundever estime que la liberté d'association est au fondement d'un dialogue régulier entre une entreprise et ses employés. À cette fin, Foundever respecte le droit individuel de ses employés d'adhérer librement à des organisations syndicales, d'y participer ou de les quitter pour faire valoir et défendre leurs intérêts.
Ainsi, Foundever garantit que tout employé sera protégé contre toute mesure interne limitant sa liberté d'association, par exemple une discrimination de quelque nature que ce soit, une perte de salaire ou un licenciement.
Foundever reconnaît également l'importance du dialogue avec les représentants des travailleurs librement désignés, les organes représentatifs des travailleurs (comme les comités d'entreprise ou les forums de travailleurs) ou les organisations (comme les syndicats) et soutient la négociation collective.

Commission d'enquête

Nos services internes sont chargés de gérer les cas de discrimination, de harcèlement moral ou psychologique ou de conflit entre employés, entre autres.
Les collaborateurs ont la responsabilité de prévenir les actions susceptibles de nuire à la réputation et aux activités de Foundever, et d'éviter de se rendre complices de toute violation des droits de la personne.

Les collaborateurs sont invités à utiliser l'un ou l'autre de ces canaux pour signaler toute violation :

- Direction, ressources humaines et service juridique
- EthicsPoint (via téléphone ou site web)

Déclaration de Foundever™ relative aux droits de l'Homme, à la diversité, à l'équité et à l'inclusion

Foundever célèbre dans 45 pays la culture locale et il lui tient à cœur de traiter chaque personne avec dignité et respect. Nos expériences collectives sont plus importantes que nos différences individuelles. Foundever valorise l'innovation, l'inclusion, l'équité et le respect et nous sommes fiers des accomplissements de nos collaborateurs. Notre organisation est plus forte lorsque nous nous engageons activement en faveur d'une équipe véritablement mondiale, car nos collaborateurs sont notre plus grand atout.

Droits

Nous offrons à chaque personne le droit de travailler, nous ne faisons pas de discrimination. Nous offrons des possibilités équitables d'amélioration financière et d'évolution de carrière..

Sécurité

Nous sommes fiers que chez Foundever, les employés puissent venir travailler en toute authenticité dans un environnement sécurisé.

Respect

Notre culture repose sur la dignité et le respect, sans distinction d'origine ethnique, de genre, d'orientation sexuelle, de langue, de religion, d'opinion politique, d'origine nationale ou sociale, de propriété, de naissance ou de tout autre statut.

Données relatives à l'égalité entre les genres en 2022

Effectif total

54 % de femmes

45 % d'hommes

1 % autre

Total de promotions internes

53 % de femmes

47 % d'hommes

Postes de direction

50 % de femmes

50 % d'hommes

Le leadership chez Foundever

Foundever reconnaît que la qualité du leadership est un aspect primordial de l'entreprise. Elle est essentielle à la croissance et au développement de Foundever. Notre succès dépend de la capacité de nos dirigeants à inspirer et à diriger leurs équipes. Savoir quand remonter le moral des troupes ou être en mesure d'intervenir lorsque quelqu'un est en difficulté, sont des compétences essentielles d'un leader. Avec une telle diversité culturelle au sein de Foundever, il est essentiel d'avoir le bon leader pour motiver les équipes et faire en sorte que chaque personne donne le meilleur d'elle-même. Il nous tient à cœur que nos collaborateurs se sentent représentés. La diversité des dirigeants peut conduire à une réduction du taux de rotation du personnel, car les dirigeants peuvent comprendre les difficultés des équipes.

2022

50,3 % de femmes

49,7 % d'hommes

La proportion de cadres supérieurs recrutés au sein de la population locale est de 97 %

- Définition de la population locale : personnes nées dans le pays où Foundever exerce ses activités, citoyens naturalisés ou détenteurs d'un visa permanent
- Définition de cadre supérieur : Dirigeant à l'échelle d'un pays et encadrement d'une équipe directe

Employabilité et développement des communautés

Notre impact à travers la création d'emplois

En établissant des partenariats avec des organisations éducatives, gouvernementales et de sourcing, nous donnons accès à des ressources pédagogiques, financières et sociales dans le monde entier, créant ainsi des opportunités d'intégrer nos équipes à temps plein.

Compétences linguistiques

Nous formons des centaines de participants dans des langues non maternelles afin de les aider à évoluer professionnellement.

Pôles d'impact

En déployant notre modèle CX Everywhere, nous pouvons offrir des opportunités d'emploi chez les populations en difficulté aux États-Unis et dans d'autres pays.

Aide à la scolarité

Nous contribuons à l'éducation en accordant des bourses aux personnes à charge de nos employés et en remboursant les frais de scolarité de nos collaborateurs.

Académies d'apprentissage

Nous investissons dans des programmes et des activités visant à développer les compétences professionnelles au sein de nos populations, notamment l'accès à des plateformes d'apprentissage en ligne, des dons caritatifs et des formations techniques en ingénierie.

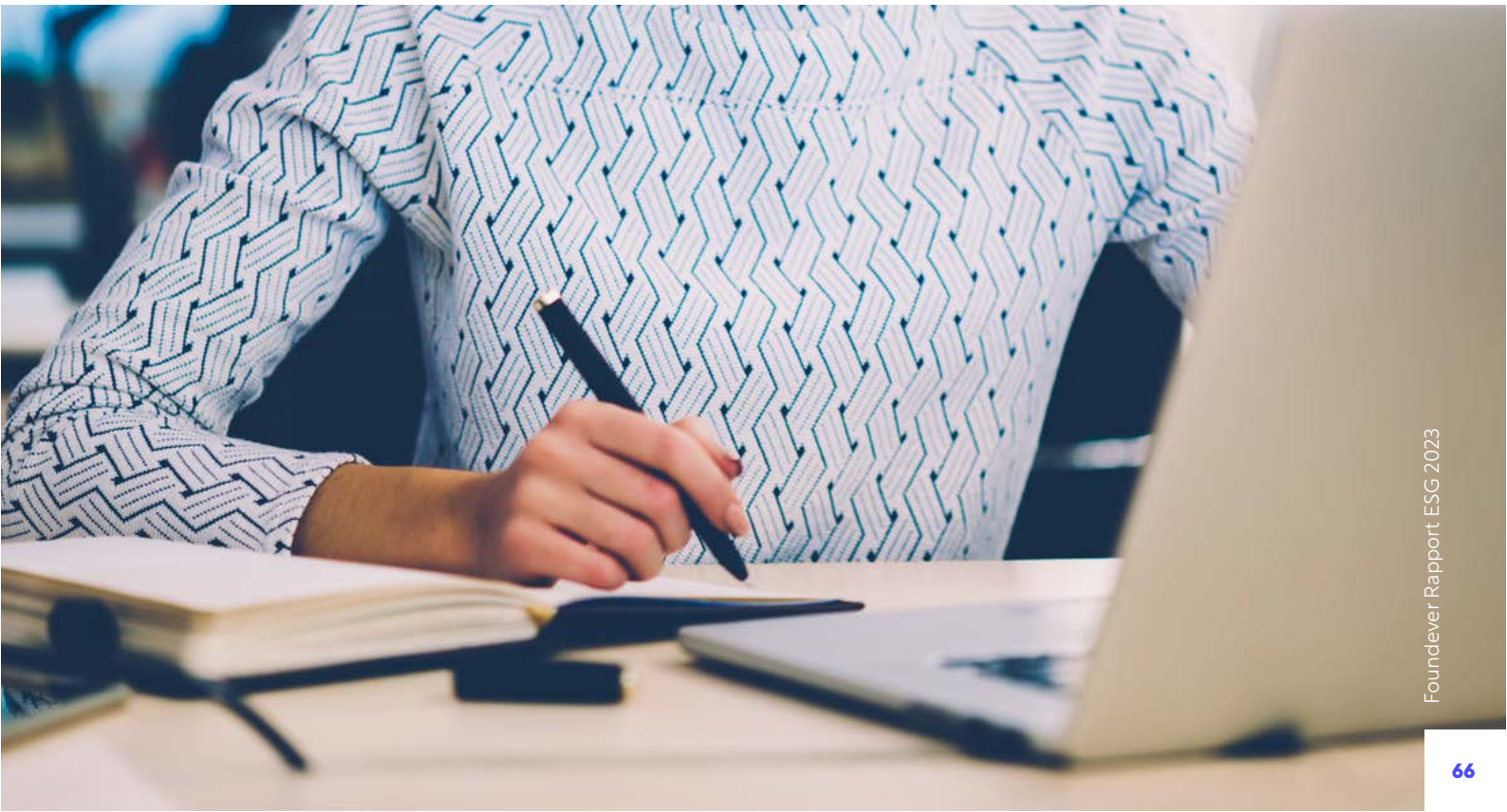
Académies de langues

Nous nous engageons à développer les talents et le bien-être de nos collaborateurs. À cette fin, nous formons des milliers de participants dans des langues non maternelles afin de les aider à évoluer professionnellement dans le secteur de l'expérience client.

Nos académies de langues constituent l'un des meilleurs exemples de cette démarche en faveur de l'employabilité. Nous avons actuellement huit académies de langues et programmes de développement collectif au Brésil, en Colombie, au Costa Rica, au Maroc, au Mexique, au Nicaragua, aux Philippines et au Salvador depuis 2005, chacun étant axé sur l'amélioration de la situation dans la collectivité ou le pays concerné.

L'académie des langues est née pour répondre à la demande et développer les talents afin d'assurer la durabilité et la mobilité sociale. Les compétences acquises dans le cadre de l'académie de langues comprennent l'amélioration et le renouvellement des compétences générales et techniques. La valeur apportée lorsque l'on mène à bien ces programmes garantit une meilleure employabilité des candidats. La réussite du programme leur permet de postuler auprès de Foundever et garantit la réussite du processus d'intégration des candidats. Cette formation offre des avantages en termes de confiance, de performance, d'implication et de productivité. La possibilité de devenir multilingue permet en outre d'obtenir un salaire plus élevé.

	Étudiants totaux	Étudiants diplômés	Étudiants embauchés
Total	27 116	19 866	11 034



2 553
participants
en 2022

1 266
diplômés
en 2022

518
participants
embauchés
en 2022

Académies d'apprentissage

En tant qu'entreprise citoyenne actrice à l'échelle locale, nous investissons dans des programmes et des activités qui développent et améliorent les collectivités dans lesquelles nos employés vivent et travaillent : accès à des plateformes d'apprentissage en ligne, dons caritatifs et formations techniques en ingénierie, etc.

Nous disposons d'une académie technologique destinée à former des spécialistes des réseaux qualifiés sur le marché local. L'objectif est de créer un groupe interne de spécialistes en technologie qui peuvent développer une carrière professionnelle dans ce domaine.

Depuis 2004, nous sommes partenaires de la Fondation Omar Dengo (FOD) pour la réalisation de programmes techniques. FOD, entité privée à but non lucratif, est leader dans la création d'opportunités de développement humain utilisant des processus d'apprentissage innovants et des technologies digitales.

Stratégie de développement technique

Notre stratégie de développement propose plus de 15 cours regroupés en sept domaines principaux : entreprise, informatique, cloud, développement, développement logiciel, gestion de projet, et ingénierie d'affaires et analyse.

La durée de chaque cours est de 12 semaines et s'aligne aux exigences de nos clients afin que les étudiants puissent opter pour une promotion ou une offre d'emploi.

Étude de cas

Académie technologique

Assurer la durabilité des activités des comptes technologiques grâce à l'égalité des genres

Notre histoire

Notre programme de promotion des femmes dans le domaine des technologies a été annoncé aux autorités du gouvernement du Costa Rica, d'ONU Femmes et d'autres acteurs clés du secteur, et présenté comme programme d'égalité des genres visant à développer des talents.

Le programme promeut et facilite l'inclusion des femmes dans l'industrie technologique où la participation des femmes est généralement faible. Il offre également des bourses à des collaboratrices provenant de domaines non techniques, leur permettant ainsi d'acquérir les compétences nécessaires pour accéder à des postes techniques au sein de l'organisation.

47 %
de femmes ont rejoint l'académie technologique en 2022

24 %
des employés dans les domaines technologiques sont des femmes

1 194
de femmes inscrites à l'académie technologique au total en 2022

56 %
de femmes promues à des postes technologiques en 2022

Analyse de rentabilité

Les objectifs fixés par l'entreprise sont les suivants :

- **La parité :** Promouvoir et faciliter l'égalité des genres dans l'industrie technologique où la participation des femmes est généralement faible, leur donner les moyens d'apprendre et de se perfectionner en high-tech
- **La rétention :** Promouvoir la technologie comme une option solide pour évoluer professionnellement au sein de l'organisation
- **La durabilité :** Renforcer la dimension du développement social en attirant davantage de femmes qualifiées dans le domaine des technologies
- **Le but :** Maintenir une participation féminine à l'académie des technologies de 40 % chaque année avec un taux de femmes de plus de 20 %

Principaux résultats

- Augmentation de près de 1000 % du nombre de femmes inscrites, le nombre d'étudiantes passant d'une trentaine à plus de 300 chaque trimestre
- Augmentation de la participation des femmes dans le domaine de la technologie : plus de 250 femmes promues, ce qui représente 24 % des 1 500 emplois existants en août 2020, et près de 300 femmes recrutées par trimestre en 2021 et 2022
- Participations à des événements externes avec des jeunes femmes dans les communautés locales pour promouvoir le développement des STIM (sciences, technologies, ingénierie et mathématiques)

Bénévolat

Foundever tient à maintenir une culture de la participation et de l'implication afin d'offrir le meilleur environnement de travail, en reconnaissant et en récompensant l'engagement de ses employés envers l'entreprise et ses clients.

50
actions environmentales

205
actions sociales

+ de 250
partenaires associatifs

+ de 43 767
heures de bénévolat

+ de 213 800
donations

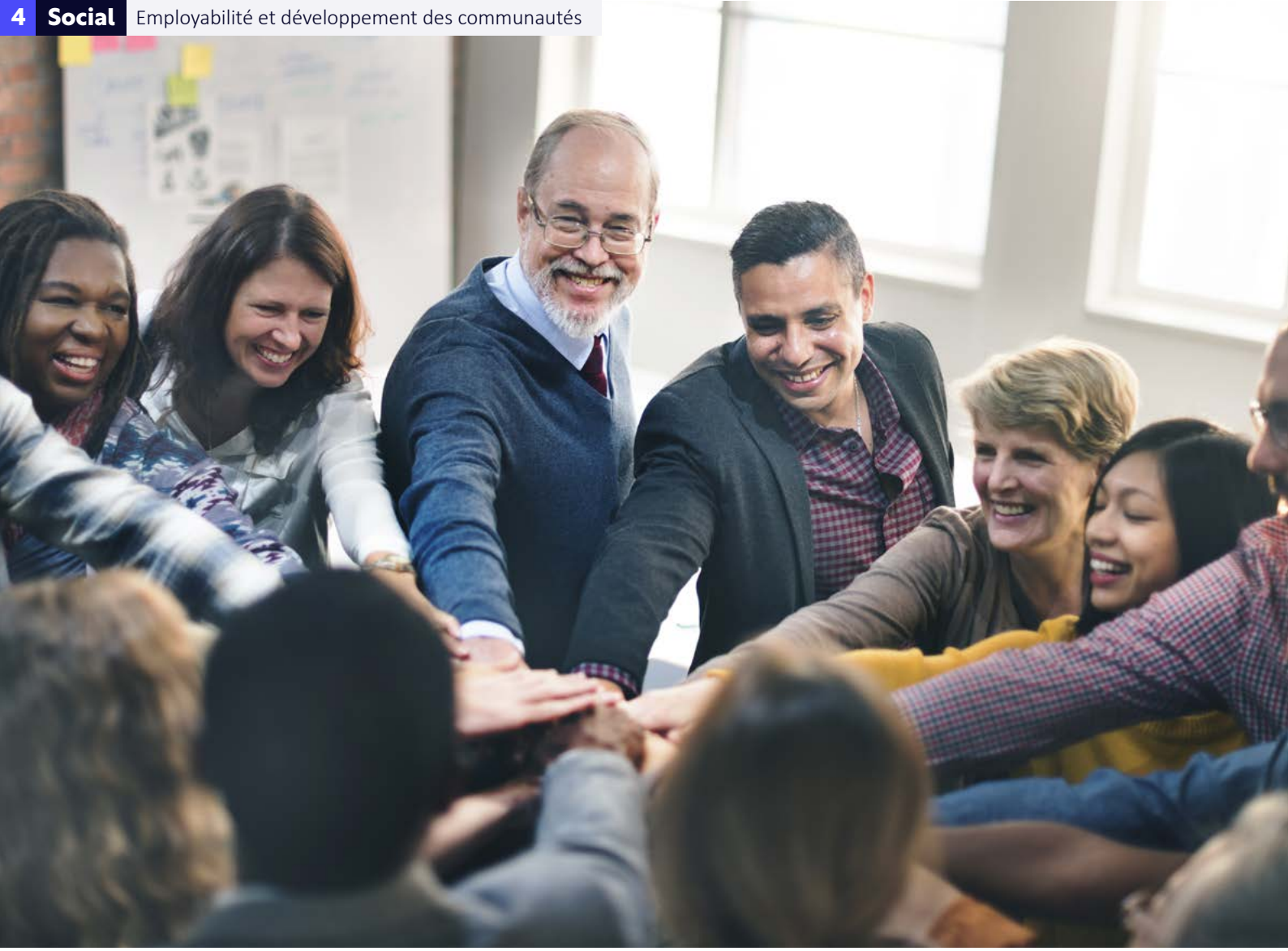
17 120
bénévoles

Foundever fait don de 13 000 livres pour la Semaine MAX 2022

La collecte, qui s'est déroulée du 1er au 7 octobre 2022, a bénéficié aux écoles, aux églises, aux crèches, aux refuges pour sans-abri, aux bibliothèques et aux ONG. La collecte de livres s'est déroulée dans 18 pays et certains de ces pays se sont associés à des ONG locales pour des initiatives spécifiques.

C'est un grand moment de fierté pour les équipes de Foundever. La campagne de dons de livres de cette année a dépassé nos attentes et témoigne de l'engagement de nos collaborateurs dans le monde entier à offrir une meilleure éducation à celles et ceux qui en ont besoin. L'éducation et l'alphabétisation sont d'une importance capitale à mes yeux. Foundever les renforce dans le cadre de la mission et de l'engagement de notre groupe envers les collectivités dans lesquelles nous travaillons, en proposant des programmes éducatifs à nos équipes et à nos futurs employés

Olivier Camino
Fondateur et COO



Partenariats

Foundever compte 250 partenariats dans le monde entier :

En établissant des partenariats avec les ministères de l'éducation et du travail, les universités et les établissements techniques, nous donnons accès à des ressources pédagogiques, financières et sociales dans le monde entier et créons des opportunités pour rejoindre nos équipes à temps plein.

16 acteurs de la société civile

82 dans l'éducation

37 dans le recrutement et l'emploi

32 dans le secteur public

58 dans les organisations à but non lucratif

13 avec des organismes et partenaires stratégiques

12 dans le bien-être

Chapitre 05

La gouvernance

Il est essentiel pour l'entreprise de comprendre les risques et les opportunités liés à la gouvernance. Il est nécessaire de disposer de données de qualité pour une gouvernance d'entreprise efficace. C'est là que les technologies peuvent permettre aux entreprises d'accéder à des données sur un large éventail de sujets. La confiance envers la direction repose sur une bonne gouvernance, qui doit être basée sur des politiques de prise de décision alignées sur une philosophie et une éthique positives. Un leadership solide, orienté par des principes, des pratiques et des acteurs conformes à la RSE, peut apporter une valeur significative à l'entreprise à long terme.

Une bonne gouvernance commence par un bon leadership. La qualité des personnes qui dirigent notre organisation incite les équipes à adhérer aux politiques, aux processus et à la gouvernance. Nous préparer pour le futur, c'est anticiper les risques organisationnels de demain et planifier ce que nous pouvons faire aujourd'hui. La conformité, le respect des lois et la diversité du conseil d'administration sont au cœur des actions et des décisions que nous prenons.

Elizabeth Destailleur
Directrice financière
Sponsor exécutif pour la gouvernance

Thèmes pertinents

- Protection et sécurité des données
- Objectifs mesurables et durabilité de la chaîne de valeur
- Éthique et lutte contre la corruption
- Diversité du conseil d'administration

Nos engagements

100 % des collaborateurs doivent suivre une formation liée à la sécurité

Politiques mondiales

- Code de conduite et d'éthique mondial
- Code de conduite des fournisseurs
- Politique mondiale de lutte contre la corruption
- Avis de confidentialité du site web

Principes des Nations unies

Principe 10 : agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

Nos réalisations en 2022

- Mise en place d'une structure de gouvernance pour le pilier de la gouvernance et les autres piliers de la RSE, notamment avec la nomination d'un sponsor exécutif
- Nomination d'un leader mondial pour le groupe de travail sur la gouvernance
- Communication de la structure de gouvernance
- Réalisation d'un exercice de cartographie des risques de corruption
- Certification ISO 26000
- Norme INTE G35:2012 : Costa Rica
- Renouvellement de la certification ISO 27001:2013 (plusieurs pays et opérations)
- Certification EcoVadis : France (or), États-Unis (bronze), Royaume-Uni (bronze)

Opportunités et plans d'action

- Lancer des opportunités de formations pour les collaborateurs
- Continuer à élaborer des politiques et des processus, notamment des moyens plus efficaces de saisir et de contrôler les données
- Développer les certifications ISO dans les opérations essentielles

Objectifs mesurables et durabilité de la chaîne de valeur

Engagements juridiques

Directive européenne sur le devoir de vigilance et loi allemande sur la chaîne d'approvisionnement

Directive de l'UE (proposition de directive sur le devoir de vigilance des entreprises en matière de durabilité)

La devoir de vigilance devra être exercé pour mesurer et atténuer les effets négatifs sur les droits de l'Homme et sur l'environnement au moyen d'un plan.

Si le changement climatique est, ou devrait être, identifié comme un risque principal ou un impact principal des activités de l'entreprise, celle-ci devra inclure des objectifs de réduction des émissions dans son plan. Si la rémunération variable est liée à la contribution d'un administrateur à la stratégie commerciale de l'entreprise, à ses intérêts à long terme et à sa durabilité, les entreprises devront rattacher les parties variables de la rémunération à la réalisation du plan

Loi allemande sur la chaîne d'approvisionnement (LkSG) en vigueur le 1er janvier 2023

La LkSG s'applique à toutes les entreprises, quelle que soit leur forme juridique (personne physique ou morale), dont l'administration centrale, l'établissement principal, le siège administratif ou le siège statutaire se situe en Allemagne et qui emploient normalement au moins 3 000 salariés en Allemagne au sein de leur entreprise ou d'entreprises contrôlées à partir du 1er janvier 2023. À partir du 1er janvier 2024, le seuil de 3 000 salariés passera à 1 000 salariés. La LkSG s'applique également aux entreprises qui disposent d'une succursale dans le pays.

Pour la plupart des mesures, la LkSG cible les risques et les violations des droits de l'Homme et de l'environnement provenant du domaine d'activité de l'entreprise et de celui de ses sociétés contrôlées/influencées, ainsi que de ses fournisseurs directs.

Les risques et les violations relatifs aux droits de l'Homme et à l'environnement découlant des activités des fournisseurs indirects ne sont pas couverts, sauf si l'entreprise dispose d'indications réelles suggérant qu'une violation d'une obligation liée aux droits de la personne ou à l'environnement chez les fournisseurs indirects est possible (connaissance étayée).

Processus de la chaîne d'approvisionnement

Nouveau fournisseur

Dans le cadre de notre processus d'intégration des nouveaux fournisseurs, ces derniers sont tenus de remplir des accords de non-divulgation (NDA), des questionnaires environnementaux et sociaux et des évaluations des risques sur des sujets tels que la lutte contre la corruption, les droits de l'Homme, l'environnement, l'esclavage moderne, etc.

Les fournisseurs se verront attribuer une note en fonction de leurs réponses aux questions et de leurs résultats aux évaluations des risques. Cette note nous aidera à sélectionner des organisations socialement responsables avec lesquelles travailler.

Rapports et communications

Les rapports publics incluront les résultats qui seront communiqués chaque année sur nos plateformes publiques dans le cadre de nos rapports non financiers.

La politique et la déclaration de Foundever en matière de droits de l'Homme seront communiquées chaque année à nos parties prenantes, à savoir nos clients, notre chaîne d'approvisionnement, nos partenaires associatifs, nos actionnaires, notre conseil d'administration et, avant tout, nos employés. La politique et la déclaration seront publiées sur notre plateforme publique.

Fournisseur existant

Les évaluations des risques seront réalisées tous les ans, la priorité étant accordée aux fournisseurs à haut risque, par exemple ceux qui livrent des marchandises spécifiques, qui manipulent des données numériques ou physiques, ou qui ont accès à nos locaux.

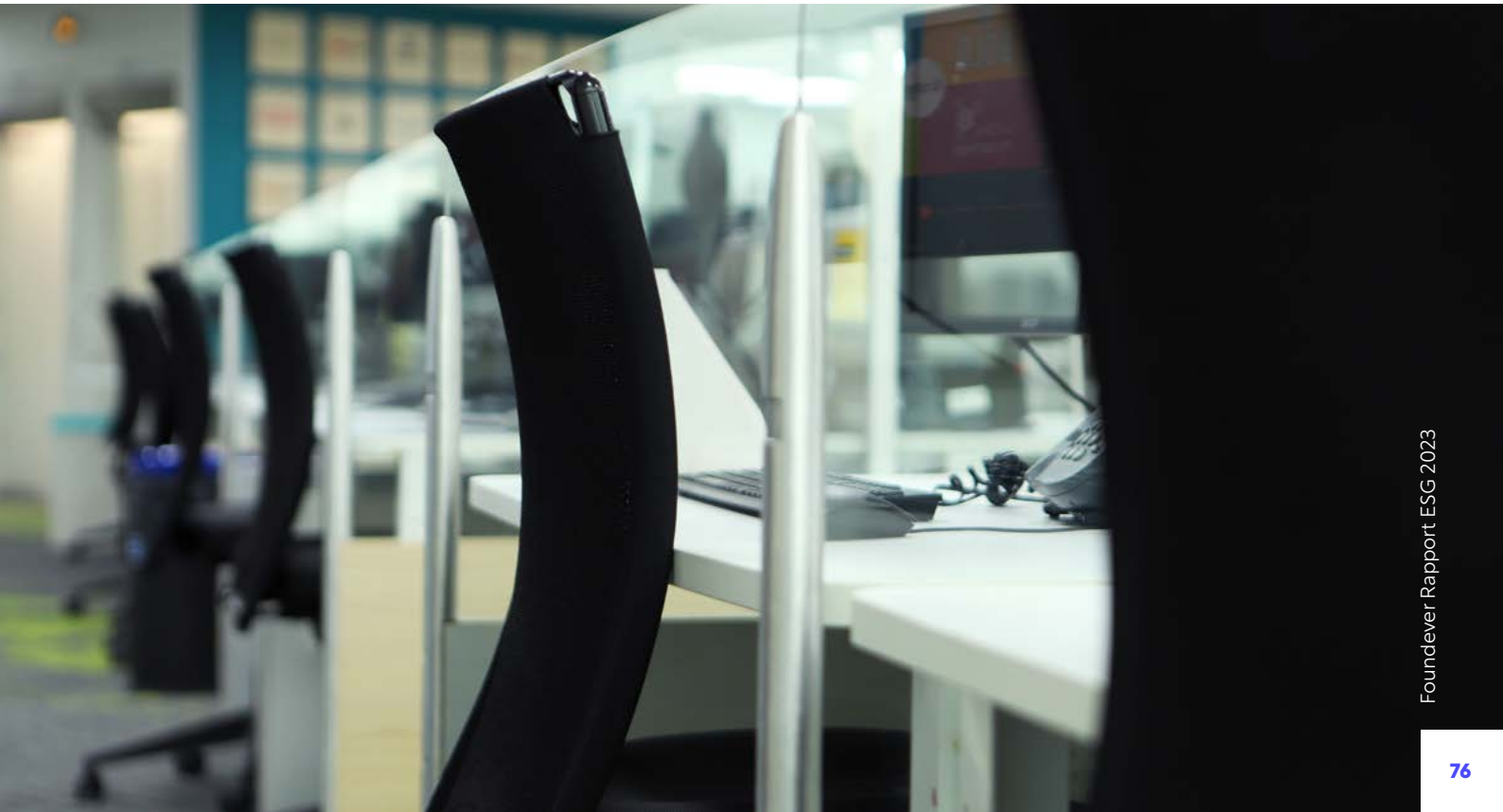
Priorités

Foundever déploiera un plan de traitement des priorités pour traiter les fournisseurs à haut risque identifiés lors des évaluations de risques.

Achats

Les achats sont le domaine responsable de l'approvisionnement stratégique, de l'approvisionnement opérationnel et de la gestion des fournisseurs. Ce service est chargé de sélectionner et d'évaluer les fournisseurs, de négocier les contrats et d'acheter des biens ou des services pour répondre aux besoins des activités commerciales de Foundever. Nous nous efforçons d'obtenir la meilleure qualité de biens ou de services aux tarifs les plus compétitifs afin de soutenir nos activités et d'assurer à l'entreprise la meilleure valeur. Notre équipe chargée des achats au niveau mondial s'engage à trouver la meilleure valeur monétaire pour notre entreprise tout en préservant la qualité et la gestion du risque pour les articles et les services que nous achetons dans le monde entier.

De nombreux biens et services nécessaires aux différents sites de l'entreprise sont disponibles dans le monde entier, et le marché concurrentiel pour de nombreux biens et services répond à l'offre et à la demande mondiale. L'identification des risques liés à l'accès des tiers prend en compte un ensemble minimal de questions spécifiquement définies. Les biens comme les services doivent s'acheter à des prix compétitifs, être disponibles en cas de besoin, être d'une qualité appropriée et garantir un niveau de sécurité adéquat. Les fournisseurs de Foundever doivent répondre à des processus de devoir de vigilance par le biais des outils établis par l'entreprise. Cela permet de s'assurer qu'ils sont en mesure, sur les plans financier et opérationnel, de fournir des biens et des services, qu'ils respectent toutes les lois et réglementations applicables, qu'ils sont capables d'adhérer aux normes internes de Foundever (politique anti-corruption de Foundever, code de conduite du fournisseur…), et qu'ils ne figurent pas sur une liste d'interdictions établie par une entité gouvernementale dans le monde.



Protection et sécurité des données

Programme de protection de la vie privée

Foundever met en œuvre un programme mondial de protection de la vie privée afin de fournir un cadre cohérent, conçu pour promouvoir une culture éthique, informée et engagée en ce qui concerne les données que nous collectons, contrôlons et traitons au sein de l'organisation.

Registres de traitement

Répertorie les activités de traitement des données effectuées par Foundever en son nom ou au nom de ses clients à l'échelle de l'organisation.

Politique et avis relatifs à la protection des données

Transparence, tant en interne qu'en externe, en ce qui concerne la collecte, l'utilisation et le traitement des données.

Formation mondiale sur la protection de la vie privée

Destinée à tous les collaborateurs travaillant avec des données, harmonisée à l'échelle mondiale.

Droits des personnes concernées

Mécanisme de conformité permettant aux personnes concernées d'exercer leurs droits de manière efficace et claire.

Évaluation des risques

Identifie et évalue les risques lors de l'adoption de nouveaux processus, outils et fournisseurs, avec des recommandations sur leur atténuation

Transfert international de données

Mécanisme permettant le transfert pertinent de données au-delà des frontières territoriales.

Gestion des violations en matière de données

Rapports rapides et précis sur les violations et incidents, suivis d'un processus évaluant et atténuant les risques associés.

Contrôle de conformité

Contrôle du respect en interne du programme mondial de protection de la vie privée.

ISO 27001:2013 et ISO

Certification PCI/ conformité/PCI-DSS v3.x

Certification SOC de type 1 et 2

HITRUST/HIPAA

Protéger nos activités à chaque étape

1

Garantir la sécurité de nos activités

Notre équipe mondiale du Business Information Security Office (BISO) prend le temps de comprendre nos besoins et nos risques uniques puis travaille avec les clients pour les conseiller et déployer notre expertise en matière de sécurité afin de protéger nos données à l'échelle mondiale.

2

Une approche globale cohérente

L'adhésion à des normes d'exploitation mondiales garantit que nos politiques rigoureuses et nos pratiques de continuité des activités sont appliquées de manière cohérente dans tous nos sites

3

La technologie au service de l'atténuation des risques

Les approches d'authentification multifactorielle basées sur des logiciels et des jetons, combinées à la technologie de géolocalisation, déclenchent des actions si la connexion n'est pas effectuée à partir d'un lieu approuvé. Les connexions à distance sont mises en correspondance avec les horaires de l'IEX, ce qui permet de signaler les connexions en dehors des horaires de travail prévus.

4

Formation et sensibilisation des collaborateurs

Formation annuelle à la sécurité numérique et interactive pour chaque collaborateur. De faux courriels de hameçonnage aléatoires permettent de tester la sensibilisation des employés et le respect des protocoles.

- Formation obligatoire récurrente à la sécurité pour chaque employé, environ 75 000 heures de formation ont été dispensées en 2022
- De faux courriels de hameçonnage aléatoires et récurrents pour tester la sensibilisation des employés et le respect des protocoles
- Examens annuels par des évaluateurs tiers

Ethique professionnelle

Foundever s'engage à promouvoir une culture fondée sur l'intégrité, la transparence et la bonne gouvernance partout où l'entreprise exerce ses activités.

Nous avons établi des règles claires que nous demandons à nos collaborateurs, y compris les directeurs et les cadres de l'organisation, de respecter. Nous partageons ces règles avec notre chaîne d'approvisionnement, dont nous attendons qu'elle agisse dans le respect de nos valeurs et de nos principes, ainsi que dans le strict respect des lois en vigueur.

Politique et programme de lutte contre la corruption

Foundever condamne fermement la corruption et le trafic d'influence.

Notre politique anti-corruption s'applique à tous les employés liés à Foundever et à ses filiales, conformément à la législation française (Loi "Sapin II"), au Foreign Corrupt Practices Act américain, au Bribery Act britannique, aux principes de l'ONU et de l'OCDE. Elle est alignée sur la Convention de l'OCDE contre la corruption d'agents publics étrangers.

La politique est régulièrement mise à jour en fonction d'une cartographie des risques annuelle, accompagnée de formations pour les collaborateurs et, autant que possible, pour les parties prenantes externes. Des contrôles internes veillent à la bonne exécution des procédures.

Nos réalisations en 2022

En 2022, Foundever a mis en place le service Conformité d'entreprise mondiale pour traiter spécifiquement les questions éthiques. Rattaché à la responsable juridique, il relève directement du CEO et du référent de la conformité du conseil d'administration. Son rôle principal est de soutenir la direction dans la définition et la mise en œuvre d'un programme efficace de lutte contre la corruption. Le service réalise une cartographie des risques de corruption et propose des mesures d'atténuation, incluant la mise à jour de la Politique de lutte contre la corruption, la création ou la mise à jour de procédures connexes, et la formation des collaborateurs exposés à l'échelle mondiale.

De nouveaux membres de l'équipe ont été nommés au niveau mondial et local afin d'élargir le réseau des responsables locaux chargés de la conformité.

Lors de la Journée internationale de lutte contre la corruption, le 9 décembre, le CEO et le référent ont de nouveau exprimé leur tolérance zéro à l'égard de la corruption, dans un article publié sur EverConnect (notre intranet).

Des réunions régulières sont organisées entre le CEO et le chef du service Global Corporate, qui a été invité à faire rapport au comité des risques et de la conformité du conseil d'administration à deux reprises en 2022.

Opportunités et plans d'action

Notre plan d'action anti-corruption comprend la formation des équipes exposées au sein de l'organisation. Cette démarche s'étendra à la sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs à l'échelle mondiale.

En outre, en 2023, la nomination d'un réseau local de responsables de la conformité se poursuivra.

Lutte contre le blanchiment de capitaux (LBC)

Chez Foundever, nous comprenons l'importance de la prévention et de la gestion du risque de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme, de sanctions et d'embargos le cas échéant. À ce titre, nous nous engageons à respecter les sanctions applicables imposées par les Nations unies, par l'Union européenne et par l'Office américain de contrôle des avoirs étrangers (OFAC), ainsi que les sanctions locales des pays dans lesquels nous exerçons nos activités.

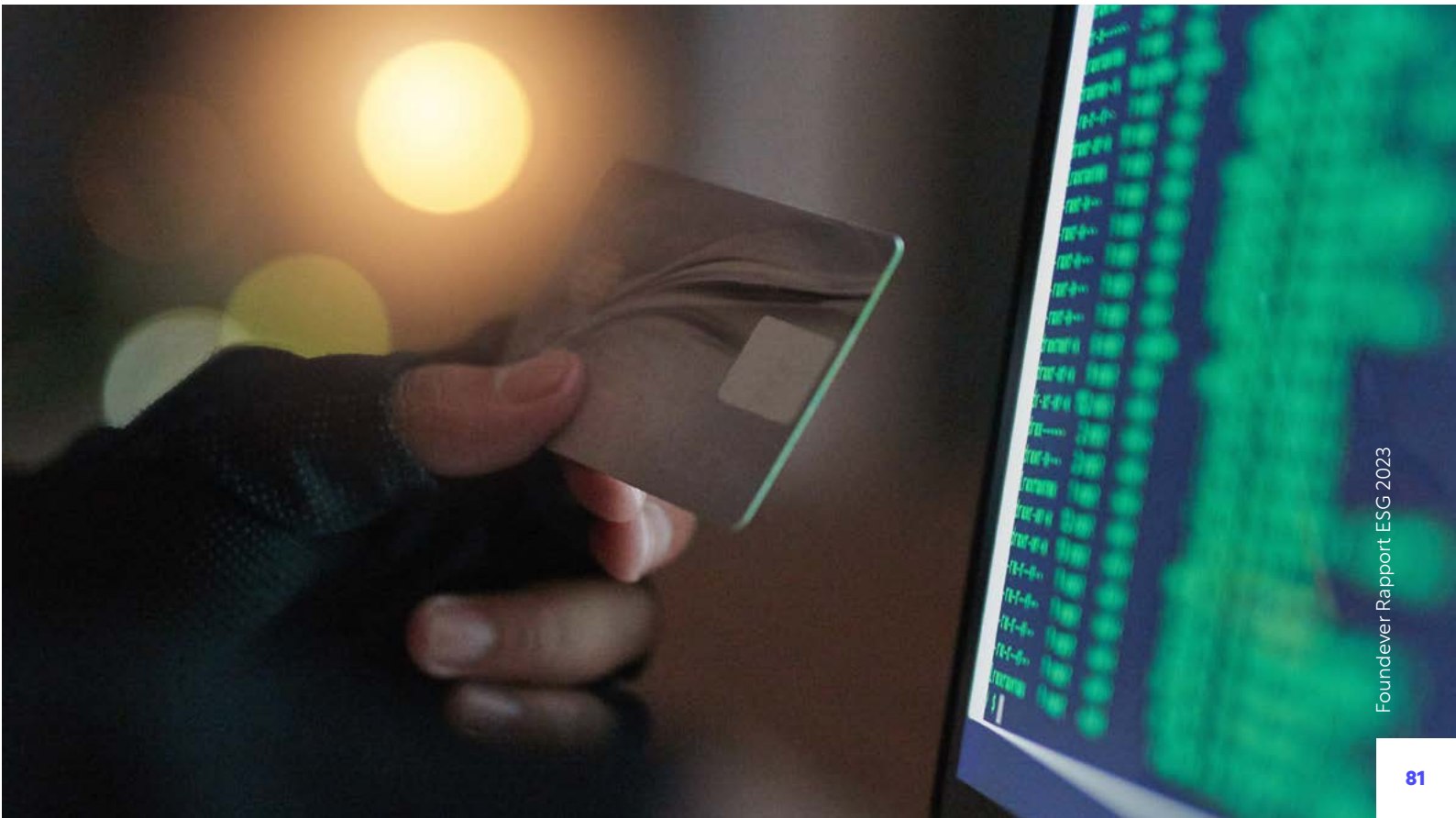
Notre politique de LBC est régulièrement mise à jour et définit les exigences de contrôle appropriées, dont la vérification des antécédents et l'examen des listes de sanctions de nos parties prenantes, avant d'entamer toute relation.

Nos réalisations en 2022

Nous avons mis à jour notre politique globale de lutte contre le blanchiment de capitaux afin d'affiner la description des règles internes à suivre lorsque les lois locales prévoient la mise en œuvre d'un programme de LBC et/ou lorsque nous devons nous conformer à des obligations contractuelles en matière de LBC.

Opportunités et plans d'action

Il est important de poursuivre la formation des collaborateurs concernés au sein de l'organisation, notamment en ce qui concerne la méthodologie de vérification des listes de sanctions et de personnes politiquement exposées et l'analyse des correspondances potentielles sur ces listes.



Signalements

Tout comportement considéré comme contraire à l'éthique, illégal, en violation des normes professionnelles ou incompatible avec les politiques et procédures de Foundever, notamment les droits de la personne et les questions environnementales, susceptibles d'affecter l'intégrité morale ou physique de ses employés, peut être signalée par l'intermédiaire d'EthicsPoint afin qu'une enquête soit menée. Cette ligne d'assistance externe, accessible 24h/24, permet de signaler des violations de l'éthique de manière anonyme, par le biais du site web ou d'un appel téléphonique (la liste de numéros par pays est fournie sur le site web).

Notre formation mondiale de sensibilisation à la sécurité, que tous les employés doivent suivre chaque année, indique comment se connecter à EthicsPoint.

Les coordonnées d'EthicsPoint sont affichées dans des endroits visibles sur les sites physiques et sont accessibles virtuellement à tous les collaborateurs en télétravail.

Foundever est une marque déposée des sociétés du groupe Foundever.