



Rapport ESG Foundever[®]

Date d'émission : Août 2024

Create connection. Value conversation.



Sommaire

Sommaire

	Contenu du rapport	3
	Lettre du PDG	4
	Gouvernance	6
À propos de Foundever	Modèle économique	10
	Prix et awards	11
Stratégie	Stratégie ESG	14
	Valeurs	15
	Gouvernance	16
	Matrice de pertinence et définition des enjeux stratégiques	19
	Modèle stratégique	22
	Communication avec les parties prenantes	24
	Risques et mesures d'atténuation	25
Environnemental	Consommation d'électricité	32
	Gestion des déchets	36
	Utilisation de l'eau	38
	Zéro émission	40
Social	Acquisition, rétention et développement des talents	46
	Rétention des talents	48
	Voix des collaborateurs	50
	Santé et sécurité au travail (SST)	55
	Santé et bien-être	60
	Conception du lieu de travail	66
	Conditions de travail	75
	Droits de la personne, diversité, équité et inclusion	77
	Employabilité et développement des communautés	83
Gouvernance	Éthique professionnelle	95
	Signalements	97
	Protection et sécurité des données	98
	Durabilité de la chaîne d'approvisionnement	101

Contenu du rapport

Le présent « Rapport ESG Foundever® 2023 » couvre les aspects concernant l'environnement, la responsabilité sociale et la gouvernance sur la période du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023, sauf mention contraire. La fréquence des rapports est annuelle et aucun retraitement des informations n'a été nécessaire pour le présent 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 l'ESG 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 utilisation du sigle « ESG » ou de 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.

Personnes à contacter en matière d'ESG

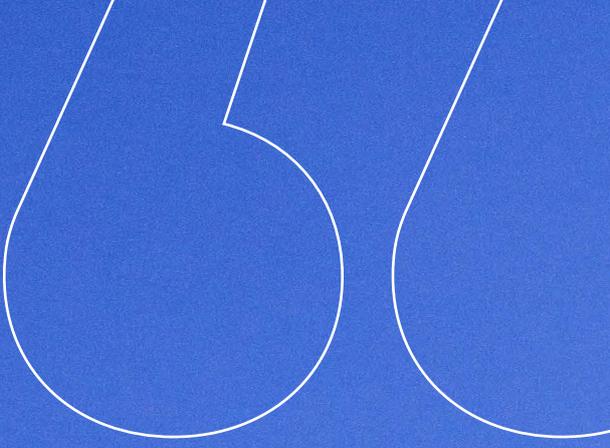
Nous disposons d'une équipe spécialisée qui coordonne les efforts mondiaux en matière de conformité d'entreprise et d'ESG. Elle coordonne les actions des services internes et soutient la direction afin de garantir que l'entreprise respecte les meilleures normes de conformité en matière d'ESG, tout en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

E-mail : Sustainability@foundever.com

Site web :
foundever.com/fr/a-propos/esg/

Médias sociaux :
[Facebook](#), [LinkedIn](#), [X](#), [Instagram](#)

Date de publication : Août 2024



Lettre du PDG

De nos collaborateurs à nos processus, en passant par notre gouvernance, Foundever est une entreprise en pleine transformation. Au cours de cette dernière année, nous avons accueilli au sein de notre organisation une nouvelle directrice des ressources humaines ainsi qu'un directeur de l'intelligence artificielle. Tous deux ont pour mission de donner à nos équipes les moyens de créer la prochaine génération de CX, imprégnée d'intelligence artificielle et desservie dans le cadre d'un nouveau modèle opérationnel à 360 degrés.

Ces changements, nous les accueillons afin que d'autres choses ne changent pas, notamment la simplicité de nos solutions, le partenariat avec nos clients et notre approche du marché. Supprimer une couche de complexité profitera directement aux clients existants et aux prospects ainsi qu'à chaque groupe local dans le monde où nous travaillons.

Cette empreinte mondiale des groupes locaux nous place dans une position très avantageuse, et pas seulement en termes de réussite commerciale. Il s'agit d'une position à grande responsabilité, car elle nous permet d'apporter des changements positifs à grande échelle. C'est ce qui a motivé la création de notre organisation à but non lucratif, Foundever.org, que nous avons lancée fin 2023 pour mettre l'accent sur l'éducation et faire de celle-ci un droit fondamental pour toutes et tous.

Outre nos engagements en faveur de l'éducation et de la communauté, nous continuons de nous engager pour l'environnement. Nous avons un objectif SBTi de neutralité carbone à atteindre d'ici 2050.

Plus tard, quand nous repenserons à l'année 2023, nous la verrons comme une étape cruciale dans l'histoire de notre entreprise. Il s'agit non seulement de l'année où nous avons changé de nom pour devenir Foundever — rendant publique notre intention de transformer à la fois notre entreprise et le secteur dans lequel nous exerçons — mais il s'agit aussi du moment où nous avons posé les fondations de notre stratégie ESG.

Ce rapport détaille les progrès que nous avons déjà accomplis et les mesures que nous prévoyons de prendre pour devenir la marque la plus formatrice de notre secteur.

Bien à vous,

■ **Laurent Uberti**
Fondateur, président et CEO

“

Nous visons à remplir notre engagement SBTi de neutralité carbone d'ici 2050, en commençant par un nouvel objectif de réduction de 25 % des émissions de Scope 2 d'ici 2028.



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 gérée 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, président et CEO, 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 de direction dans les services et le conseil en technologies de l'information



Benoît Leclercq

Administrateur de catégorie A
Comité des risques et de la conformité

Plus de 30 ans d'expérience dans l'entrepreneuriat industriel, la conception et les opérations, ainsi que dans l'investissement dans les secteurs de la santé, du climat et de l'alimentation



Pascal Rakovski

Administrateur de catégorie B
Comité des risques et de la conformité

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



Wim Ritz

Administrateur de catégorie B
Réfèrent 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 d'administration

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 rémunération

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 responsables, 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, à l'ESG et au développement durable (ESG, lutte contre la corruption, vie privée, etc.), afin de faire rapport au conseil d'administration sur ces domaines spécifiques.

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

En tant que membres du conseil d'administration, nous sommes les gardiens de la longévité de l'entreprise, et nous veillons à ce que les facteurs ESG et les notations soient en phase avec la protection de nos profits et de notre personnel. Où que nous soyons, notre engagement en faveur du développement durable reste le même. Pour agir dans le bon sens, il faut commencer par garantir que les processus respectent les normes de conformité internationales les plus strictes, et répondre ainsi aux obligations de nos parties prenantes.



Benoît Leclercq

Administrateur de catégorie A



Comité exécutif

Le comité exécutif est aidé de l'équipe de direction mondiale, composée de nos chefs de marché régionaux et des responsables à la tête des principaux services de l'entreprise. Veuillez consulter notre [site web](#) pour plus d'informations.



Laurent Uberti

Fondateur, président
et CEO



Olivier Camino

Fondateur et COO



**Nordine
Benbekhti**

Directeur financier



David Slaviero

Directeur de la
technologie



Carole Bohrer

Directrice juridique

A young man with short dark hair, wearing a black headset with a microphone, is smiling broadly while looking at a laptop. He is wearing a dark denim shirt and is sitting at a wooden table. The background is a blurred outdoor setting, possibly a cafe or office space, with a wooden wall and some equipment visible.

Chapitre 01

À propos de Foundever

Modèle économique

Des solutions de CX simplement meilleures...

Une nouvelle norme de CX fondée sur le modèle opérationnel de Foundever

...tout au long du parcours client

Des solutions pour tous les besoins de CX, adaptées grâce à notre expertise du domaine

- Service client
- Ventes et fidélisation
- Assistance technique
- Support back-office
- Gestion communautaire
- Recouvrement
- Confiance et sécurité

Entièrement personnalisable

Extensible à l'échelle mondiale

Intelligent et intégré

Sécurisé et conforme



Une cohérence à l'échelle mondiale

Soutenue par nos normes opérationnelles (PeakOS) et notre leadership opérationnel



Les meilleurs talents de CX

Permettre une mise à l'échelle grâce à des plateformes de recrutement et d'intégration alimentées par l'IA pour optimiser la rapidité d'acquisition des compétences



La proximité avec les clients

Connecter des modèles virtuels et physiques ainsi que des hubs multilingues pour déployer un modèle de délocalisation mondial dans 45 pays



L'IA générative en appui

Équiper les équipes d'outils d'IA générative pour favoriser la précision et la productivité à grande échelle



Une technologie intégrée

Lier la stratégie CX à un écosystème de technologies et à une assistance informatique gérée pour simplifier votre transformation



Des perspectives uniques en CX

Aider à comparer les performances et à définir une feuille de route grâce à notre programme de réussite

Prix et awards

Les distinctions permettent d'accroître la notoriété de la marque et sa visibilité, un point essentiel pour attirer les talents, maintenir la motivation dans l'ensemble de nos activités et favoriser l'amélioration continue de nos opérations. En 2023, Foundever a obtenu plus de 74 [prix](#), toutes régions confondues.

Distinctions en 2023

[Employeur reconnu Military Spouse Friendly®](#)

L'enquête *Military Friendly® Spouse Employers* examine en détail le cycle de vie des conjoints et conjointes de militaires aux États-Unis, c'est-à-dire ce que les employeurs font pour les attirer, les embaucher et développer leur carrière, ainsi que les politiques et les pratiques mises en place pour les soutenir. Notre objectif est d'aider les conjoints et conjointes de militaires à mener une carrière épanouissante.

[Prix TITAN platine de la femme cadre de l'année](#)

Michelle Parks a reçu le prix TITAN platine de la femme cadre de l'année et COO de l'année. Les *TITAN Women In Business Awards* récompensent systématiquement les femmes pionnières qui font des vagues dans le monde de l'entreprise et dans les cercles d'entrepreneurs, en célébrant celles qui remettent en cause le statu quo, qui innovent et qui établissent des références en matière de leadership dans leurs secteurs respectifs.

[Lieu de travail préféré 2023-2024](#)

Foundever en Inde a été nommé « lieu de travail préféré » pour 2023-2024 par *Marksmen Daily*.

[Prix IAOP® d'excellence dans les partenariats stratégiques](#)

Foundever a reçu le prix 2023 de l'IAOP® *Excellence in Strategic Partnerships* pour son partenariat avec CallMiner, principal fournisseur d'intelligence conversationnelle dont le but est d'améliorer les performances de l'entreprise.

[Prix Global Impact Sourcing](#)

Foundever a été élue lauréate du *Global Impact Sourcing Award* décerné par l'IAOP®. Ce prix prestigieux récompense les organisations qui ont eu un impact significatif grâce à la pratique de l'*impact sourcing*, c'est-à-dire l'externalisation auprès de personnes issues de milieux socio-économiques défavorisés.

[Prix Leader in Diversity 2023](#)

Le classement du *Financial Times* et de *Statista* des leaders européens de la diversité se base sur des enquêtes indépendantes menées auprès de plus de 100 000 collaborateurs sur le continent.

[Médaille d'argent — Employeur de l'année — Services aux entreprises et services professionnels](#)

Foundever a reçu la médaille d'argent dans le cadre des *Stevie® Awards* des meilleurs employeurs 2023 à l'occasion de la 8^e édition annuelle de ce prix.

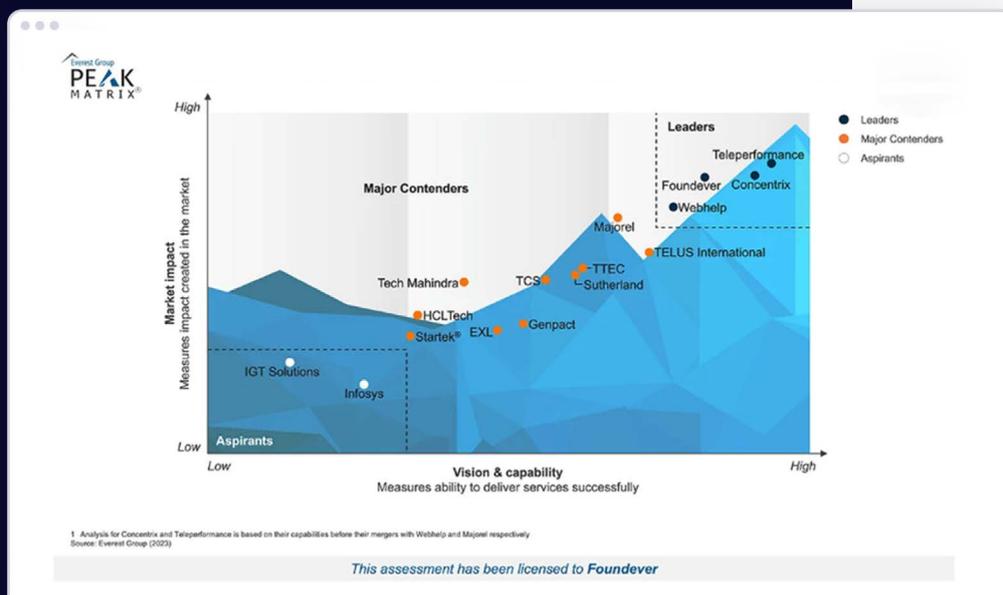
[Great Place to Work®](#)

Foundever au Portugal et en Inde ont passé avec succès l'évaluation de l'Institut *Great Place to Work®* et ont tous deux été certifiés lieu de travail exceptionnel pour 2023-2024.

Leader mondial

Pour la onzième année consécutive, l'Everest Group a décerné à Foundever le titre de leader dans le cadre de son évaluation 2023 PEAK Matrix® de la gestion de l'expérience client (CXM). La PEAK Matrix® de l'Everest Group est un cadre permettant d'évaluer l'impact relatif sur le marché, la vision et la capacité des prestataires de services. À l'aide d'évaluations détaillées de 54 fournisseurs de services CXM figurant dans la PEAK Matrix® 2023, Everest Group a créé trois catégories de classement : les leaders, les principaux candidats et les aspirants. Les leaders font preuve d'une innovation et d'une gestion de la transition exceptionnelles dans le cadre de leurs missions, tout en renforçant leurs capacités technologiques par le biais de solutions propriétaires, de partenariats ou d'acquisitions. En tant que leader, Foundever est reconnu pour la cohérence de sa prestation de services CXM sous la forme d'excellents scores de satisfaction client, grâce à son expertise supérieure dans le domaine.

Évaluation PEAK Matrix® 2023 des services de gestion de l'expérience client (CXM) de l'Everest Group





Chapitre 02

Stratégie

Stratégie ESG

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.

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

À ce titre, la stratégie ESG de Foundever intègre nos valeurs fondamentales de créativité, de lien et d'engagement. 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 de travail ESG 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 environnementales, sociales et de gouvernance, 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

C'est dans nos valeurs fondamentales que se fonde la stratégie ESG de Foundever.



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 la pertinence plus bas), notre fondateur, président et CEO Laurent Uberti ainsi que l'équipe dirigeante ont mis en place la gouvernance ESG, soutenue également par le conseil d'administration de Foundever.

Équipe dirigeante



*Remarque : rôle mondial spécialisé

Le **comité de pilotage ESG**, qui donne le ton de notre stratégie, est composé de membres de l'exécutif pour chaque thème stratégique.

- Environnement, sous la direction du directeur de la technologie
- Social, sous la direction de la directrice des ressources humaines
- Gouvernance, sous la direction de la directrice juridique

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



Les **groupes de travail ESG mondiaux** 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 diriger 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 mondiaux relient nos objectifs et nos actions à des individus passionnés et divers partout dans le monde. Ces groupes de travail mondiaux 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 mondiaux



Experts en

- Protection des données
- Installations
- Ressources humaines
- Juridique
- Sécurité



Réseau de durabilité

- Responsables RSE
- Équipe d'engagement



Départements

- Account Management
- Communication
- Finance
- Achats
- Gestion de projet



Région

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

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 des effectifs et de la réglementation nationale.

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

Étroitement lié à notre équipe ESG mondiale, notre réseau de développement durable se compose d'experts locaux de l'ESG ayant une connaissance pratique des questions concernant l'ESG dans leur pays, y compris les réglementations, les lois, les certifications et les réseaux internes.

Les postes locaux sont essentiels à la mise en œuvre de cette stratégie au niveau mondial, 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 2023, l'entreprise s'est fixé un objectif de réduction de 25 % des émissions de Scope 2 d'ici 2030 à l'échelle mondiale.





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 procédé à une évaluation de la pertinence des parties prenantes en 2022, par le biais d'e-mails externes, d'e-mails internes et d'articles sur EverConnect (intranet).

L'enquête a été mise à disposition en plusieurs langues et envoyée aux parties prenantes suivantes :

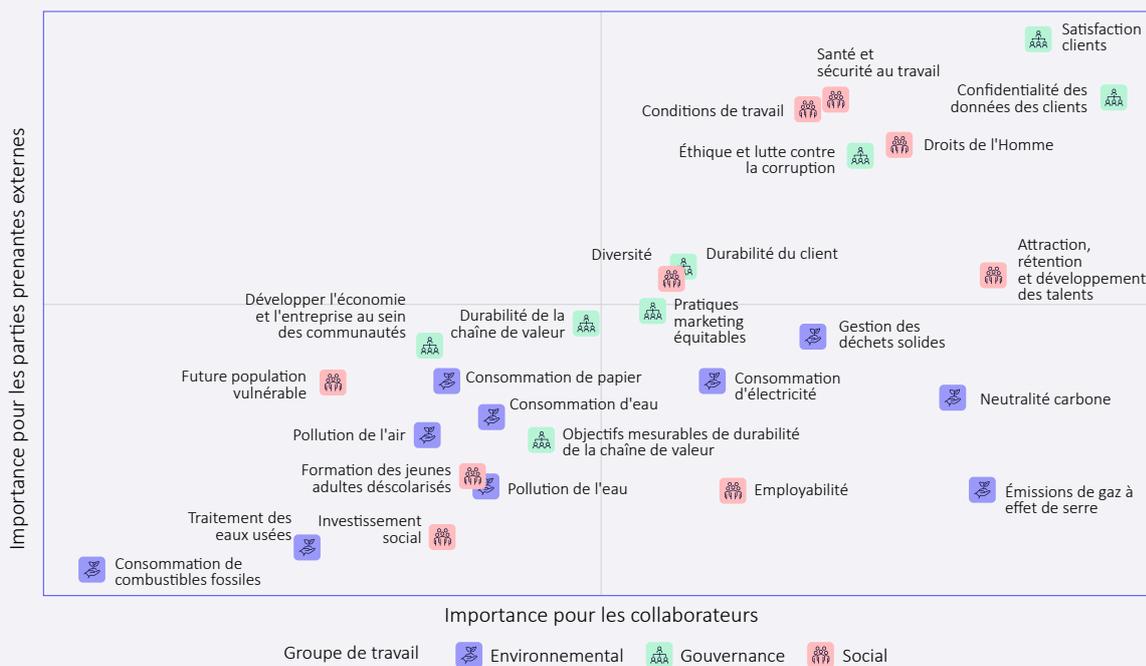
- Collaborateurs
- Clients
- Fournisseurs
- Collectivités
- Chambres, ONG, etc.

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 engagée à travailler sur les domaines suivants :



L'environnement

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



La responsabilité sociale

- Santé et sécurité, conditions de travail
- Diversité, équité et inclusion (DE&I), droits de la personne
- Attraction, conservation 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 2023, détaillées pour chaque pilier dans les sections suivantes du présent 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 1** : promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de la personne
- **Principe 2** : veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de la personne
- **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 et de profession
- **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 leurs conditions de vie en les préparant et en créant des parcours de réussite par le biais de la formation continue et des opportunités professionnelles. 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 série de normes ISO 26000 définit la responsabilité sociale. Elle aide les organisations à traduire efficacement les principes en actions et propose des bonnes pratiques en matière de responsabilité sociale, à l'échelle mondiale. En appliquant cette norme, Foundever est en mesure de fixer des lignes directrices cohérentes et d'utiliser la même terminologie sur la voie de la responsabilité sociétale.

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 d'ordre ESG, Foundever continue 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



Notre objectif est d'identifier et d'analyser les risques ESG auxquels l'entreprise est confrontée et d'appliquer des mesures appropriées de contrôle et d'atténuation des risques. Le champ d'application comprend tous les produits, prestations, réseaux, infrastructures, services, sites et intérêts commerciaux dans le monde entier, et s'applique à tous les collaborateurs de Foundever et aux collaborateurs de ses tiers engagés dans le soutien de nos activités. Cela permet de s'assurer que les décisions commerciales stratégiques sont prises en fonction de la stratégie et de la tolérance en matière de risques ESG.

Cadre et système de gestion des risques ESG

Notre cadre de 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, la responsabilité sociale et la gouvernance. Ces événements et conditions sont à l'origine de plus en plus d'impacts négatifs 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 du conseil d'administration.

Ces risques liés aux facteurs ESG se caractérisent par leur nature transversale, ce qui signifie qu'ils peuvent se matérialiser dans n'importe quelle catégorie de risque existante de l'entreprise (par exemple les risques du marché liés aux changements climatiques, le risque de réputation et le risque opérationnel). Ils peuvent être dus soit aux réponses adoptées par la société face à ces facteurs (changements réglementaires, procédures juridiques, développements technologiques et modifications des comportements), soit à des événements causant des dommages physiques (sécheresses, inondations ou tempêtes dont l'ampleur ou la probabilité sont attribuables à un facteur ESG).

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.



Changement climatique

Il s'agit des effets directs ou indirects sur les activités de Foundever dus aux conséquences du changement climatique. Les risques liés à la transition et les risques physiques sont inclus. Nous suivons les recommandations du CDP pour analyser et gérer les risques liés à la transition et les risques physiques. Nous analysons ces risques à court, moyen et long terme.



Risque environnemental

Les risques comprennent les événements environnementaux causant des dommages physiques, comme les sécheresses, les inondations ou les tempêtes, les émissions, la sécurité de l'eau, la pollution, le bruit et les déchets, dont l'ampleur ou la probabilité est attribuable à un facteur ESG.



Droits de la personne

Les risques comprennent les événements entraînant un traitement inéquitable des collaborateurs, des heures de travail inappropriées, le refus de payer les heures supplémentaires, le travail forcé et obligatoire illégal voire le non-respect des droits de la personne fondamentaux, dont l'ampleur ou la probabilité est attribuable à un facteur ESG.



Santé et sécurité au travail

Les risques comprennent les événements susceptibles de causer des dommages physiques, les procédures d'urgence et de sécurité incendie inappropriées, la mauvaise utilisation de matériaux inflammables et combustibles, une disposition incohérente des postes de travail, dont l'ampleur ou la probabilité est attribuable à un facteur ESG.



Protection des données

Les risques comprennent les événements causant une atteinte à la vie privée des collaborateurs, une fuite de données, une réponse insuffisante à une violation de données, une collecte de données non requise, dont l'ampleur ou la probabilité est attribuable à un facteur ESG.



Chaîne d'approvisionnement

Les risques comprennent les événements engendrant des violations concernant les conditions de travail des collaborateurs des fournisseurs, les conditions d'hygiène et de sécurité des collaborateurs des fournisseurs, les droits de la personne, la lutte contre la corruption, la lutte contre l'esclavage moderne et le travail des enfants, et l'environnement, dont l'ampleur ou la probabilité est attribuable à un facteur ESG.



Sécurité des données

Les risques comprennent les événements dus à des fraudes engendrant des problèmes contractuels avec les clients, la sécurité des contrats avec des tiers, toute probabilité qu'une faiblesse ou une vulnérabilité soit exploitée et entraîne un impact potentiel, dont l'ampleur ou la probabilité est attribuable à un facteur ESG.



Lutte contre la corruption

Les risques comprennent l'intégrité professionnelle, un enjeu clé de gouvernance dans notre secteur, car le regroupement de professionnels au sein d'une même organisation peut compliquer la détection et la prévention des conflits d'intérêts, des biais ou des négligences. Il convient de former les collaborateurs de manière adéquate, de fournir des conseils, de s'assurer que les données diffusées ne contiennent ni biais ni erreur, et de prendre des mesures supplémentaires pour garantir l'intégrité professionnelle.



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 données ESG consistent à utiliser votre objectif pour identifier les domaines d'impact environnemental importants pour l'organisation et nos parties prenantes. En tant que leaders, notre but est de valoriser ces données et d'en retirer les éléments clés, afin de mobiliser le potentiel de l'organisation pour impulser des changements innovants et générateurs de valeur dans l'ensemble de l'entreprise.

■ **David Slaviero**
Directeur de la technologie
Sponsor exécutif pour 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

- Objectif à court terme de 55 % d'ici 2033
- Objectif à court terme de 25 % d'ici 2028
- 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



13 %

de notre électricité provient de sources renouvelables



15 %

de réduction des émissions du Scope 2

Principes des Nations unies

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 2023

ODD n° 7 des Nations unies — Énergie propre et abordable

- Renouvellement de la certification ISO 50001 : Costa Rica et Salvador ;
- Obtention de la certification LEED niveau Or : Espagne ;
- Green Power Partnership avec un fournisseur de services publics ;
- Renouvellement de la certification INTE G35:2012 : Costa Rica.

ODD n° 12 des Nations unies — Consommation et production responsables

- Renouvellement de la certification ISO 14001 : Royaume-Uni et Costa Rica

ODD n° 13 des Nations unies — Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

- Obtention du Green Seal de l'Institut brésilien pour la défense de la nature : Brésil ;
- Renouvellement de la certification ISO 14064 : Costa Rica ;
- Obtention du label Human For Client RSE de la CGEM : Maroc ;
- Obtention de la certification INTE G35:2012 : Costa Rica ;
- Compensations carbone.

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 le personnel essentiel 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

Retour d'information sur le développement durable

Nous avons interrogé nos collaborateurs, qui estiment que la responsabilité environnementale est essentielle à la réputation d'une entreprise. Ils et elles ont déclaré que le recyclage et les sources d'énergie alternatives sont les questions les plus importantes sur lesquelles se concentrer.

Dans une enquête réalisée en 2023, nous avons posé à nos collaborateurs les questions environnementales suivantes :



53 %

connaissent la politique mondiale de Foundever en matière d'environnement, qui figure sur le site web



66 %

des collaborateurs souhaiteraient faire du bénévolat dans le domaine de l'environnement et du social



55 %

des collaborateurs font très attention au recyclage



61 %

des collaborateurs souhaiteraient apporter davantage d'idées sur les initiatives environnementales et sociales



69 %

des collaborateurs estiment qu'il est important de travailler pour une entreprise qui s'implique dans des actions de lutte contre le changement climatique



74 %

des collaborateurs sont prêts à changer leur mode de vie pour réduire les dommages causés à l'environnement



62 %

des collaborateurs déclarent qu'il est important de travailler pour une entreprise qui s'engage en matière de responsabilité sociale



58 %

des collaborateurs sont préoccupés par le stress hydrique dans leur collectivité et par la manière dont l'entreprise gère la consommation d'eau



Journée mondiale de la bicyclette

La Journée mondiale de la bicyclette est une célébration mondiale de l'utilisation de la bicyclette comme mode de transport durable qui promeut la santé et le bien-être et réduit les émissions de carbone. Nombre de nos collaborateurs utilisent régulièrement le vélo pour se déplacer et faire de l'exercice. Notre programme encourage les bienfaits de ce mode de transport pour la santé et l'environnement et lance des défis hebdomadaires et des parcours caritatifs via l'application United Heroes. Ceci participe à un monde meilleur.

Consommation d'électricité

Sources de consommation d'énergie

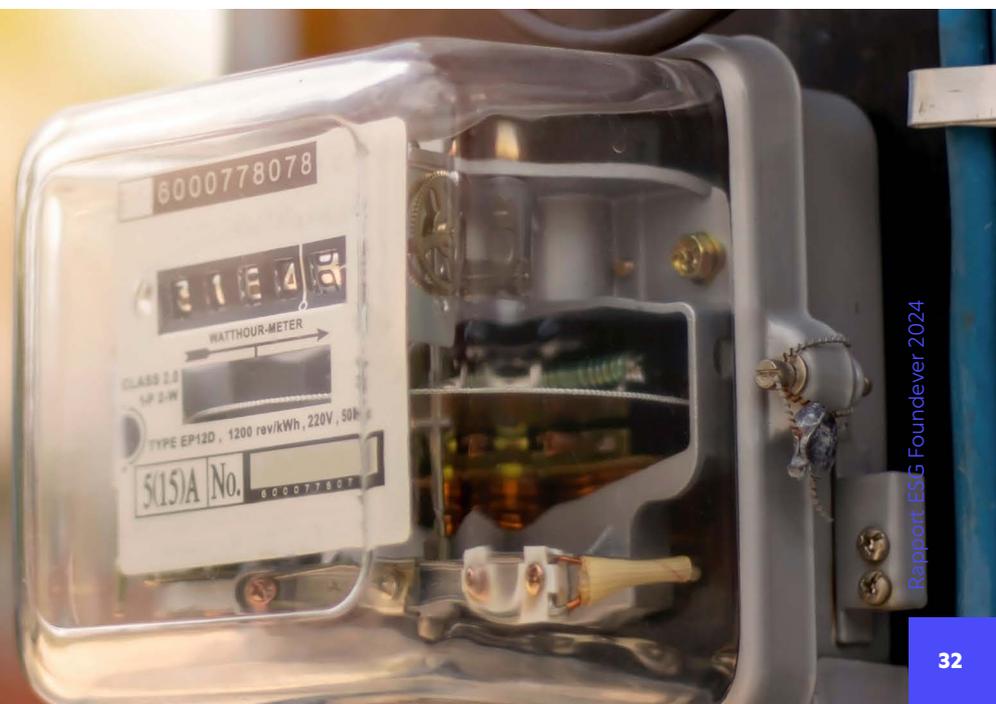
Consommation énergétique au sein de l'organisation

- Consommation d'électricité renouvelable et non renouvelable dans les bâtiments provenant de fournisseurs d'électricité ;
- Consommation d'énergie solaire provenant de nos propres 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 ;
- Gaz naturel pour le chauffage des bâtiments ;*
- Achat d'énergie pour le chauffage des bâtiments ;*
- Achat d'énergie pour le refroidissement par eau réfrigérée des bâtiments.*

* Nouvelles catégories d'énergie incluses dans la période de déclaration 2023.

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 collaborateurs 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 collaborateurs dans le cadre d'activités internes





Facteurs de conversion utilisés

Les chiffres présentés dans cette section sont exprimés en gigajoules.

Source d'énergie	Unité	Équivaut à	Joules	Gigajoules (GJ)
Diesel pour les générateurs	litre	1	38 706 489	0,038706
Diesel pour les véhicules	litre	1	38 706 489	0,038706
Essence pour les véhicules	litre	1	31 536 000	0,031536
Gaz de pétrole liquéfié	litre	1	25 500 000	0,025500
Achat d'électricité, de chauffage et de refroidissement	kwh	1	3 600 000	0,003600
Gaz naturel	kwh	1	3 600 000	0,003600
Gaz naturel	therm	1	105 505 590	0,105506
Gaz naturel	m ³	1	37 300 000	0,037300

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.

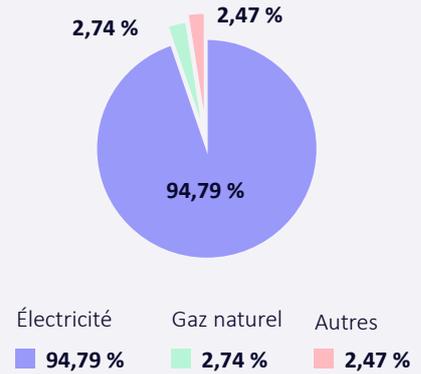
Consommation totale d'énergie

La consommation d'énergie provenant de toutes les sources à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation en 2023 est de 410 131 GJ, contre 475 685 GJ en 2022, ce qui représente une baisse de **14 %**.

Consommation d'énergie (GJ)

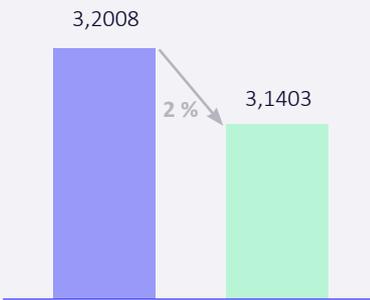


Consommation d'énergie par type en 2023 (GJ)



Chauffage	Refroidissement	Diesel pour les générateurs	Gaz de pétrole liquéfié	Diesel pour les véhicules	Essence pour les véhicules
0,82 %	0,64 %	0,38 %	0,25 %	0,20 %	0,18 %

Consommation d'énergie par ETP (GJ)



Intensité énergétique

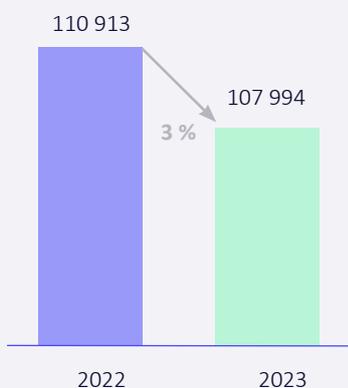
Le ratio d'intensité énergétique de Foundever en 2023 est de 3,1403 GJ par équivalent temps plein (ETP) comparé à 3,2008 GJ en 2022. Tous les types d'énergie sont pris en compte dans ce ratio d'intensité, ainsi que la consommation d'énergie à l'intérieur comme à l'extérieur de l'organisation.



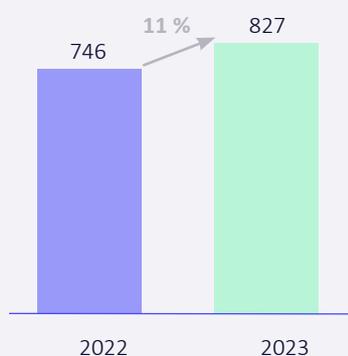
Consommation d'électricité et intensité électrique

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 2023 est de 107 994 408 kWh, dont 87 % proviennent de sources non renouvelables et 13 % de sources renouvelables. Par rapport aux 110 913 152 kWh consommés en 2022, on constate une réduction de 3 %. L'intensité électrique a augmenté de 11 % en 2023, passant de 746 kWh en 2022 à 827 kWh consommés par ETP au cours de la période de référence.

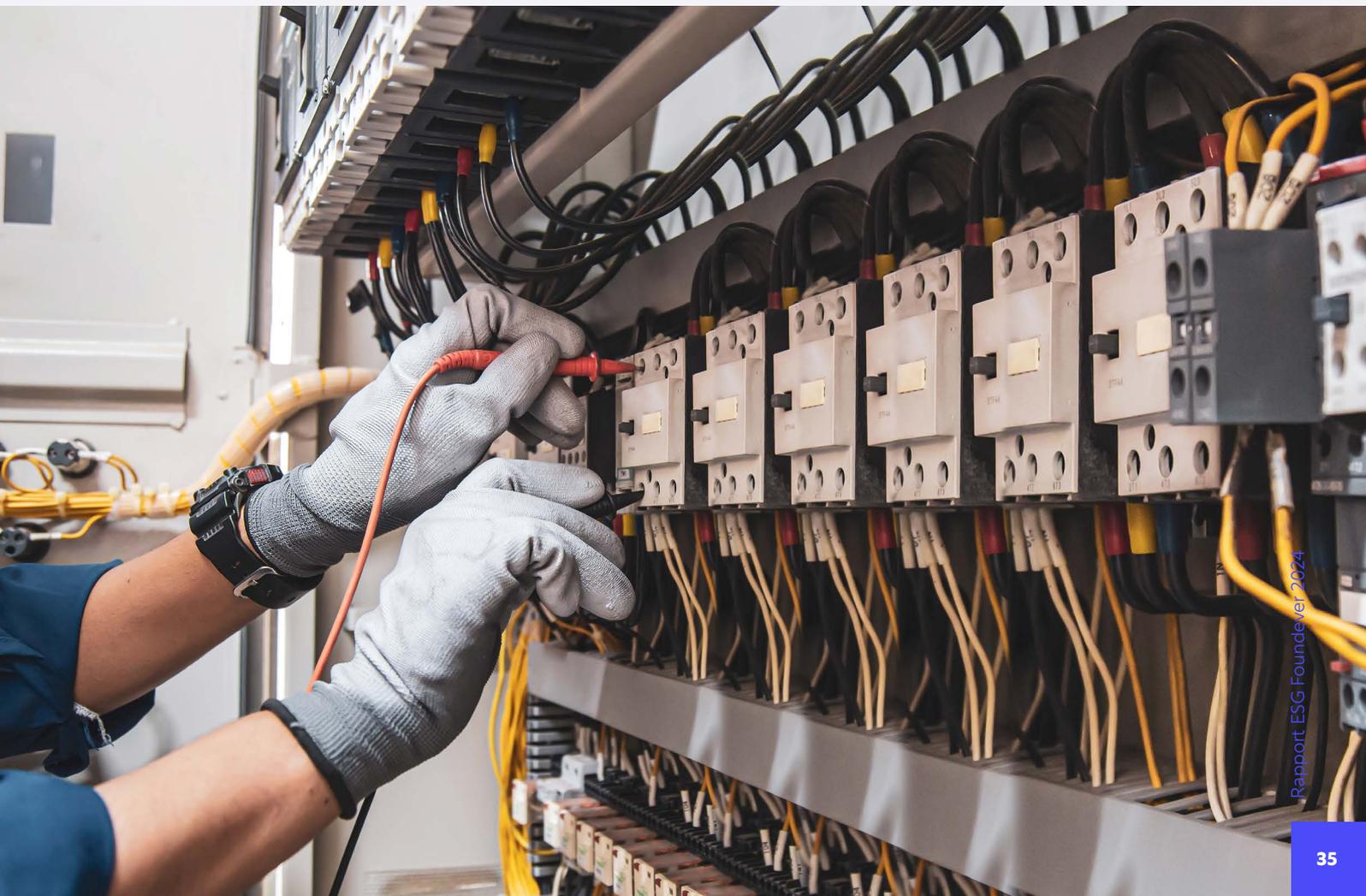
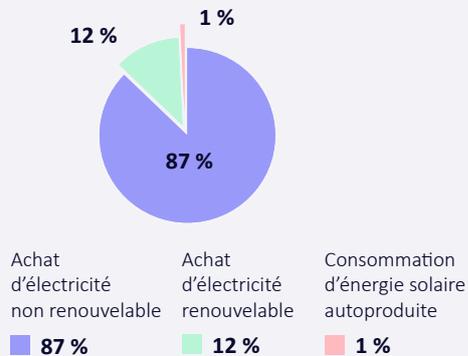
Consommation d'électricité (MWh)



Consommation d'électricité par ETP (kWh)



Consommation d'électricité par type en 2023 (MWh)



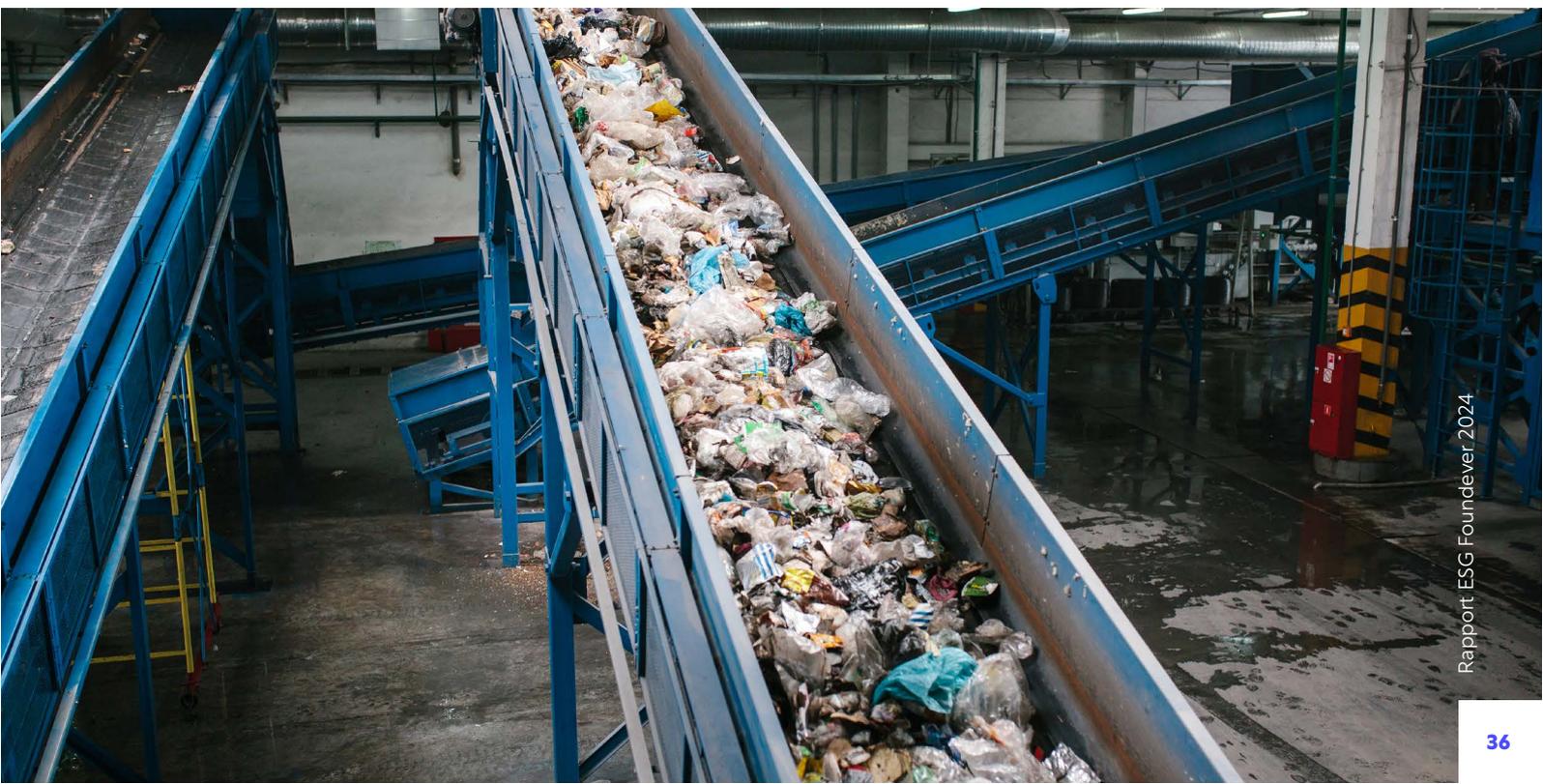
Gestion des déchets

Approche de la gestion des déchets

Notre approche de la gestion des déchets commence avec l'identification de chaque type de déchet produit par notre organisation, puis avec la détermination de son impact potentiel sur l'environnement. Nous avons identifié trois catégories de déchets et leurs impacts :

- 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.





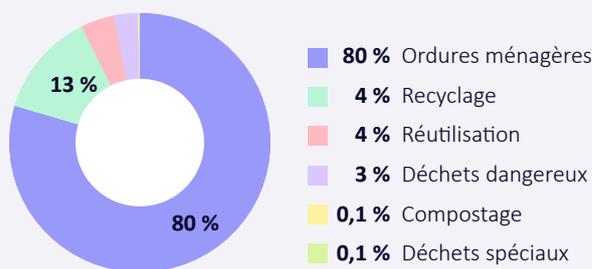
Génération de déchets

La collecte de données sur les déchets a été améliorée au cours de la période de référence afin d'élargir le périmètre de la collecte et d'inclure de nouvelles catégories. Les déchets produits en 2023 s'élèvent à 1 382 tonnes métriques, contre 991 tonnes métriques en 2022, soit une augmentation de **39 %**.

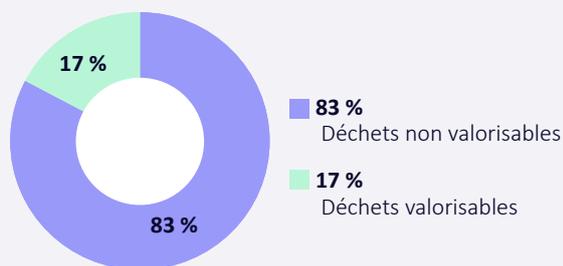
Déchets générés en tonnes métriques



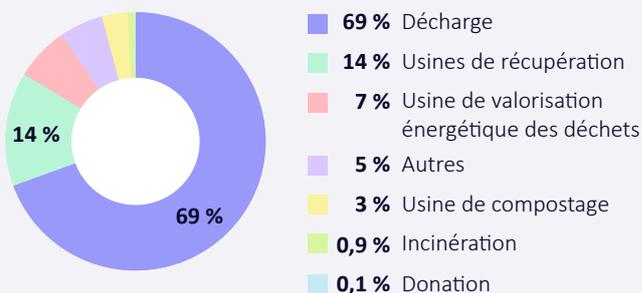
Déchets générés par type en 2023 (tm)



Déchets générés par composition en 2023 (tm)



Déchets générés par destination en 2023 (tm)



Intensité des déchets

Le ratio d'intensité des déchets en 2023 s'élevait à 10,6 kilogrammes par ETP, contre 10,4 kilogrammes par ETP en 2022. Tous les types de déchets sont inclus dans ce ratio d'intensité.

Utilisation de l'eau

Approche de la gestion de l'eau et des effluents

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'infirmierie, nettoyage et entretien de la cuisine et de l'infirmierie, nettoyage et entretien du mobilier et des infrastructures, utilisation quotidienne des toilettes et des salles de bains pour les besoins physiologiques.

Nos principaux contrôles opérationnels 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 emplacements ;
- 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 de tiers** : la consommation des collaborateurs, les activités de la cafétéria, les toilettes et les besoins du bâtiment ;
- **Autre eau provenant de tiers et eau de surface** : les toilettes et les besoins du bâtiment.





Bâtiments situés dans des zones soumises à un stress hydrique

Foundever utilise l'application Aqueduct Water Risk Atlas élaborée par le World Resources Institute (WRI) pour définir les pays et les villes en situation de stress hydrique, grâce aux coordonnées géographiques de chaque bâtiment. Foundever estime qu'un bâtiment est soumis à un stress hydrique lorsque la ville dans laquelle il se situe obtient un score extrêmement élevé (supérieur à 80) sur l'indicateur de stress hydrique de l'application.

- **APAC** : Inde (Chennai et Gurugram avec un bâtiment chacune et Hyderabad avec cinq bâtiments)
- **EMEA** : Bulgarie (Sofia avec un bâtiment), Maroc (Rabat avec trois bâtiments et Casablanca avec quatre bâtiments), Sénégal (Dakar avec un bâtiment), Afrique du Sud (Le Cap avec un bâtiment), Espagne (Madrid et Séville avec un bâtiment chacune)
- **LATAM** : Costa Rica (Liberia avec un bâtiment), Pérou (Lima avec un bâtiment) et Mexique (Mexico avec un bâtiment)
- **Amérique du Nord** : aucune déclaration

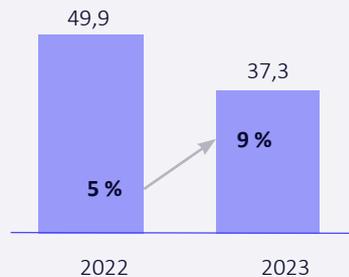
Bâtiments situés dans des zones soumises à un stress hydrique

Le total des prélèvements et de la consommation d'eau dans toutes les zones en 2023 est de 408,7 mégalitres, contre 923,4 mégalitres en 2022. En 2023, 9 % du total des prélèvements et de la consommation d'eau provenaient de zones soumises à un stress hydrique.

Prélèvement et consommation d'eau dans toutes les régions en mégalitres



Prélèvement et consommation d'eau dans toutes les zones soumises à un stress hydrique en Mm³



Consommation d'eau par ETP en m³



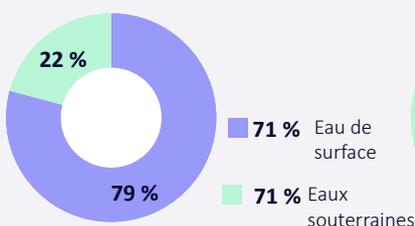
■ Eau provenant de toutes les zones soumises à un stress hydrique en Mm³

■ % de la zone soumise à un stress hydrique par rapport à l'ensemble des zones

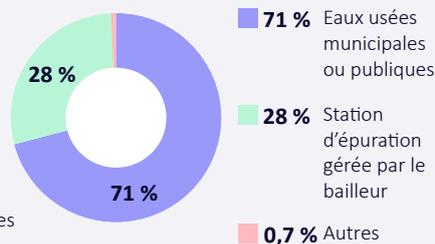
■ Intensité de l'eau toutes zones confondues par ETP en m³

■ Intensité de l'eau toutes les zones soumises à un stress hydrique par ETP dans ces zones en m³

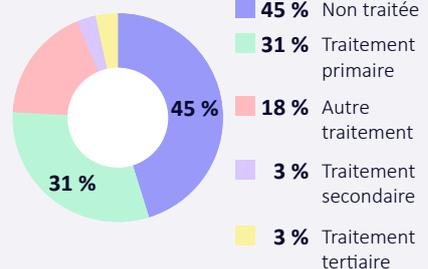
Prélèvement et consommation d'eau par source en 2023 (Mm³)



Évacuation d'eau par destination en 2023 (Mm³)



Évacuation d'eau par niveau de traitement en 2023 (ML)



Zéro émission

Sources d'émissions de GES

Scope 1

Source d'émission	Facteur d'émission	Gaz déclarés
<p>Émissions directes provenant de combustibles fossiles, de sources fixes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diesel pour les générateurs de secours • GPL pour usage interne • Gaz naturel 	<p>Norme : protocole sur les gaz à effet de serre</p> <p>Outil de calcul : émissions de GES provenant d'outils de combustion fixes</p> <p>Potentiel de réchauffement climatique utilisé : cinquième rapport d'évaluation du GIEC (AR5)</p>	<p>Diesel : CO2, CH4 et N2O</p> <p>GPL : CO2, CH4 et N2O</p> <p>Gaz naturel : CO2, CH4 et N2O</p>
<p>Émissions directes provenant de combustibles fossiles, de sources mobiles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remplissage des extincteurs • Diesel et essence pour véhicules 	<p>Norme : protocole sur les gaz à effet de serre</p> <p>Outil de calcul : émissions de GES provenant d'outils de combustion fixes</p> <p>Potentiel de réchauffement climatique utilisé : cinquième rapport d'évaluation du GIEC (AR5)</p>	<p>Extincteurs : CO2</p> <p>Diesel : CO2, CH4 et N2O</p> <p>Essence : CO2, CH4 et N2O</p>
<p>Fuites de fluides réfrigérants</p>	<p>Norme : protocole sur les gaz à effet de serre</p> <p>Outil de calcul : émissions de GES provenant d'outils de combustion fixes</p> <p>Potentiel de réchauffement climatique utilisé : cinquième rapport d'évaluation du GIEC (AR5)</p>	<p>Réfrigérant R-407 : HFC</p> <p>Réfrigérant R-410 : HFC</p> <p>Réfrigérant R-22 : HCFC</p> <p>Réfrigérant R-32 : HFC</p>

Scope 2

Source d'émission	Facteur d'émission	Gaz déclarés
<p>Émissions indirectes provenant de l'achat d'électricité, de chauffage et de refroidissement</p>	<p>Norme : protocole sur les gaz à effet de serre</p> <p>Outil de calcul : émissions de GES provenant d'outils de combustion fixes</p> <p>Potentiel de réchauffement climatique utilisé : cinquième rapport d'évaluation du GIEC (AR5)</p>	<p>Électricité : CO2</p> <p>Chauffage : CO2, CH4 et N2O</p> <p>Refroidissement : CO2</p>

Scope 3

Source d'émission	Facteur d'émission	Gaz déclarés
Émissions indirectes dues aux déplacements professionnels en avion	<p>Norme : protocole sur les gaz à effet de serre</p> <p>Outil de calcul : émissions de GES provenant d'outils de combustion fixes</p> <p>Potentiel de réchauffement climatique utilisé : cinquième rapport d'évaluation du GIEC (AR5)</p>	Vois court et long-courriers : CO2, CH4 et N2O

Total des émissions de GES

Les émissions mondiales de GES ont diminué de 15 %, à savoir de 62 623 tCO2e en 2022 à 53 419 tCO2e en 2023.

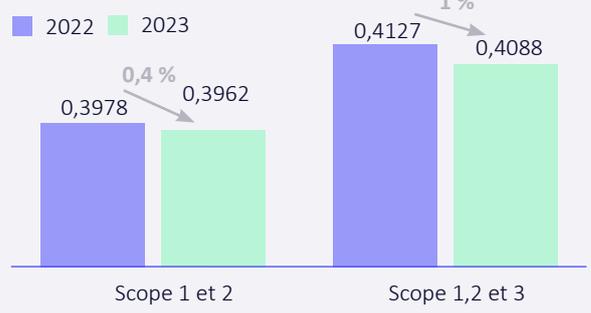
Émissions de GES par scope en tonnes d'équivalent CO2 (tCO2e)

Source d'énergie	2022	2023
Scope 1	9 134	1 620
Scope 2	51 219	50 164
Scope 3	2 270	1 635

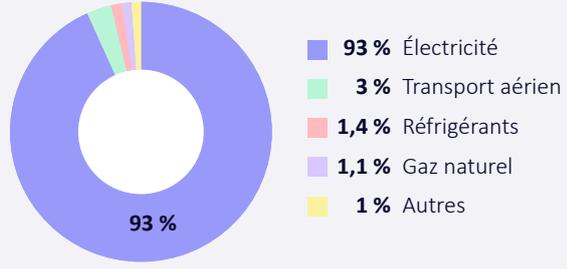
Émissions de GES dans tous les domaines d'application en tCO2e



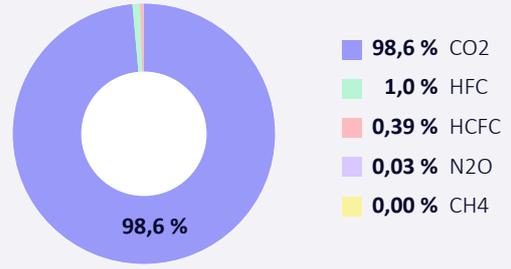
Émissions de GES par ETP en tCO2e



Émissions de GES dans tous les scopes par source en 2023 en tCO2e



Émissions de GES dans tous les scopes par gaz en 2023 en tCO2e



Intensité et réduction des émissions de GES

L'intensité des émissions de GES de la société par ETP a diminué de 1 %, à savoir de 0,4127 tCO2e en 2022 à 0,4088 tCO2e en 2023. Dans l'ensemble, Foundever en 2023 a réduit son empreinte carbone mondiale de 9 204 tCO2e par rapport à 2022. Cela signifie qu'il y a moins d'émissions dans notre atmosphère, ce qui réduit le changement climatique sur notre planète.

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.

Notre mission est de donner les moyens à l'ensemble des membres de notre équipe de s'émanciper et de s'épanouir. Nous souhaitons qu'elles et ils tissent des liens et partagent leurs histoires uniques, à travers ce parcours collectif visant à améliorer notre empreinte mondiale, au sein de cultures et de pays différents. Le bien-être et les droits de notre personnel sont une priorité. Simultanément, nous défendons la responsabilité sociétale. Ce double objectif est générateur de valeur et enrichit toutes les personnes qui constituent l'entreprise.

■ **Olivier Camino**
Fondateur et COO



Thèmes pertinents

- Acquisition, conservation 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 La voix des collaborateurs est un taux de participation élevé de plus de 80 %.
- Le Brésil s'efforce d'employer 1 000 réfugiés ou immigrants d'ici 2028.
- Le taux de participation à l'enquête annuelle mondiale sur le bien-être doit être de 5 à 10 %.
- Le programme de bien-être a un objectif d'adhésion de 60 % pour 2024, à savoir accueillir plus de 75 000 personnes dans l'application United Heroes d'ici décembre 2024.

Objectifs de développement durable des Nations unies



Plus de **56 000** participants à notre programme de bien-être Ever Better



Plus de **19 000** diplômés dans nos académies



53 % de collaboratrices et **46 %** de femmes à des postes de direction

Politiques mondiales

- Code de conduite et d'éthique mondial
- Code de conduite des fournisseurs
- Déclaration et politique en faveur des droits de la personne
- Déclaration relative à la Loi sur l'esclavage moderne
- Politique mondiale de lutte contre l'esclavage moderne et le travail des enfants

Principes des Nations unies

Principe 1 : promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de la personne

Principe 2 : veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de la personne

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 et de profession

Réalisations

ODD n° 3 des Nations unies — Bonne santé et bien-être

- Certification ISO 45001 : Espagne ;
- Certification ISO 13485:2016 : Royaume-Uni ;
- Obtention de la certification MITRAB en matière de santé et de sécurité : Nicaragua ;
- Obtention du label Human For Client RSE de la CGEM : Maroc.

ODD n° 4 des Nations unies — Éducation de qualité

- Obtention du label Human For Client RSE de la CGEM : Maroc ;
- Obtention de la certification INTE G35:2012 : Costa Rica.

ODD n° 5 des Nations unies — Égalité entre les genres

- Renouvellement de la certification DE&I pour Engagé RSE : Espagne ;
- Obtention du label Human For Client RSE de la CGEM : Maroc ;
- Obtention de la certification INTE G35:2012 : Costa Rica ;
- Prix LATAM de la Revista Cliente S/A, catégorie Meilleure stratégie d'inclusion et de diversité — Argent (Brésil) ;
- Renouvellement de l'indice Inclusion and Equity in the Workplace (iiEE) : Salvador.

ODD n° 8 des Nations unies — Travail décent et croissance économique

- Obtention de la certification Great Place to Work : Brésil, Inde et Portugal ;
- Obtention du titre de « Most Preferred Workplace » du Marksmen Daily pour 2023-2024 : Inde.

ODD n° 10 des Nations unies — Réduction des inégalités

- Obtention du Living Integration Seal de l'Agence des Nations unies pour les réfugiés (UNHCR) : Costa Rica ;
- Obtention du label Human For Client RSE de la CGEM : Maroc ;
- Obtention de la certification INTE G35:2012 : Costa Rica.

Opportunités et plans d'action

- **Instaurer une culture de l'inclusion et de l'apprentissage :** Favoriser un environnement dans lequel nos collaborateurs peuvent s'épanouir pleinement au travail et qui est riche en possibilités d'apprentissage, en vue d'une croissance et d'un développement continus.
- **Amélioration des politiques et des processus :** Améliorer les politiques et les pratiques qui permettent à nos équipes de s'épanouir.
- **Certifications et distinctions :** Élargir le champ d'application des certifications ISO dans les activités cruciales et faire tout notre possible pour être reconnu comme un lieu de travail de qualité sur d'autres marchés.
- **Cadre pour l'acquisition de talents (AT) :** Renforcer et élargir notre cadre, nos processus et nos outils d'AT, à tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise, afin de disposer d'un vivier de talents stable et solide.
- **Expérience collaborateur :** Déployer des outils favorisant l'expérience collaborateur qui suscitent l'adhésion de ces derniers, renforçant ainsi un sentiment d'appartenance et de responsabilité collective.
- **Structures durables et viviers de talents :** Mettre en place une structure organisationnelle pour soutenir notre nouveau modèle opérationnel et constituer un vivier de talents pour les fonctions essentielles. Introduire des programmes de compétences liés aux fonctions essentielles pour l'avenir.

4 La responsabilité sociale

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.

Année	Effectifs mondiaux
2023	148 732
2022	161 721

Notre structure en matière de collaborateurs

Collaborateurs par contrat		Collaborateurs par heure de travail			Collaborateurs par nationalité		Collaborateurs par modalité	
CDI	CDD	CDI	CDD	Autres	CDI	CDD	Hybride/à domicile	CDD
2023								
92 %	8 %	90 %	9 %	1 %	92 %	8 %	63 %	37 %
2022								
94 %	6 %	93 %	5 %	2 %	93 %	7 %	56 %	44 %

Attrition par motif

Année	Volontaire	Involontaire
2023	77 %	23 %
2022	85 %	15 %

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 nos amis. En créant des moments positifs entre nous, nous pouvons faire la différence et améliorer l'expérience de nos collaborateurs. Qu'une personne soit là pendant quelques mois ou quelques années, le but est qu'elle garde en mémoire les bons ressentis et les avantages retirés de son expérience. Nous souhaitons que le souvenir de Foundever soit celui d'un moment fort de sa carrière. « Créer vos plus beaux moments » : voilà la devise de la proposition de valeur faite à nos collaborateurs. Par le biais d'académies, de méthodes de formation et d'une évaluation transparente des performances, l'entreprise aspire au développement de ses équipes.





4 La responsabilité sociale

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 collaborateurs et pour les aider à évoluer dans leurs fonctions.

En 2023, nous avons consacré 223 216 heures au développement personnel et professionnel de nos collaborateurs.

Développement des talents

Nous inspirons et soutenons la croissance de nos collaborateurs par le biais d'un mentorat continu et du développement des talents. En mettant l'accent sur le développement personnel et professionnel de nos collaborateurs, 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 2023, nous avons consacré 223 216 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.

Année	 Note moyenne de gestion continue des performances chez les femmes*	 Note moyenne de gestion continue des performances chez les hommes*
2023	2,23	2,24
2022	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.

Plan d'amélioration des compétences (SKEP)

Le SKEP est un processus fondamental de notre organisation, conçu pour collaborer avec le superviseur afin d'améliorer les capacités du collaborateur et d'atteindre les objectifs fixés. Ce processus est axé sur l'identification des comportements et des causes profondes susceptibles de limiter la réalisation des objectifs.

Il fait partie de notre stratégie d'accompagnement depuis de nombreuses années, et il est réalisé principalement par des conseillers client, des coachs, des responsables des opérations et d'autres fonctions.

Retour d'expérience des collaborateurs

En 2019, l'entreprise a lancé My Associate Experience — MAX. Fondé sur la conviction que l'expérience du collaborateur correspond directement à l'expérience du client, MAX est un état d'esprit à l'échelle de l'entreprise pour transformer, ensemble, l'expérience du collaborateur. En s'appuyant sur une communauté mondiale de plus de 3 611 insiders et ambassadeurs locaux MAX, Foundever exploite le génie collectif de notre personnel 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.

Voix des collaborateurs

L'enquête annuelle MAX est l'un des événements les plus importants de notre calendrier ; c'est l'occasion pour tout le personnel au niveau mondial de donner son avis sur son travail chez Foundever.

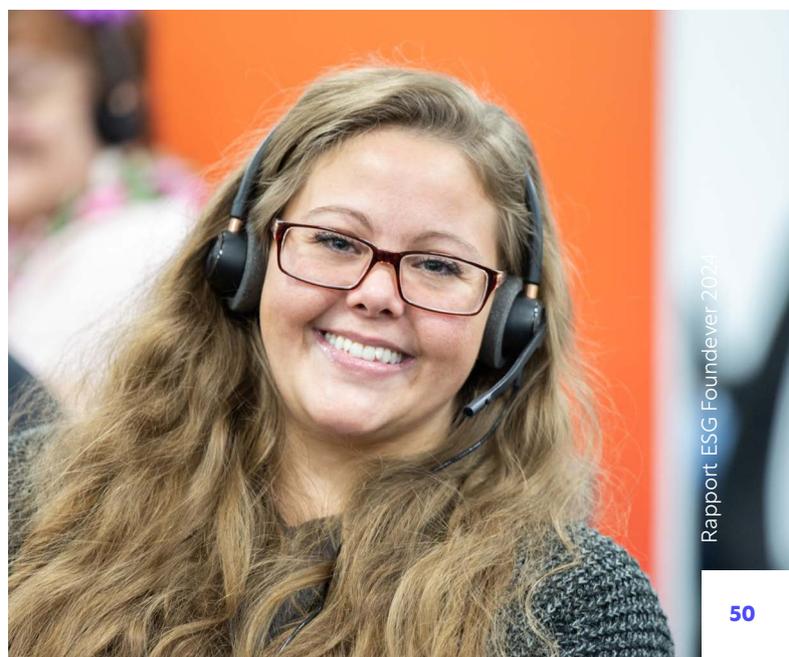
L'enquête s'ouvre à la mi-septembre pour une durée de trois semaines et tous les collaborateurs ayant au moins quatre semaines d'ancienneté sont invités à y participer.

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

- **activer La voix des collaborateurs** : nos collaborateurs 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 collaborateurs** : 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 %). Cela confère de la crédibilité et du poids à nos résultats parce qu'ils représentent l'opinion majoritaire de notre personnel, et c'est un indicateur essentiel de la confiance et de l'implication de nos collaborateurs dans le processus. L'enquête annuelle se fait sur la base du volontariat ; aucun collaborateur ne doit être 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 pour renforcer la confiance des collaborateurs et favoriser l'amélioration. La feuille de route MAX est établie peu après la publication des résultats, les progrès sont contrôlés fréquemment et les mises à jour des progrès doivent être partagées avec les collaborateurs de manière régulière et cohérente tout au long de l'année par l'intermédiaire de notre intranet.



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.

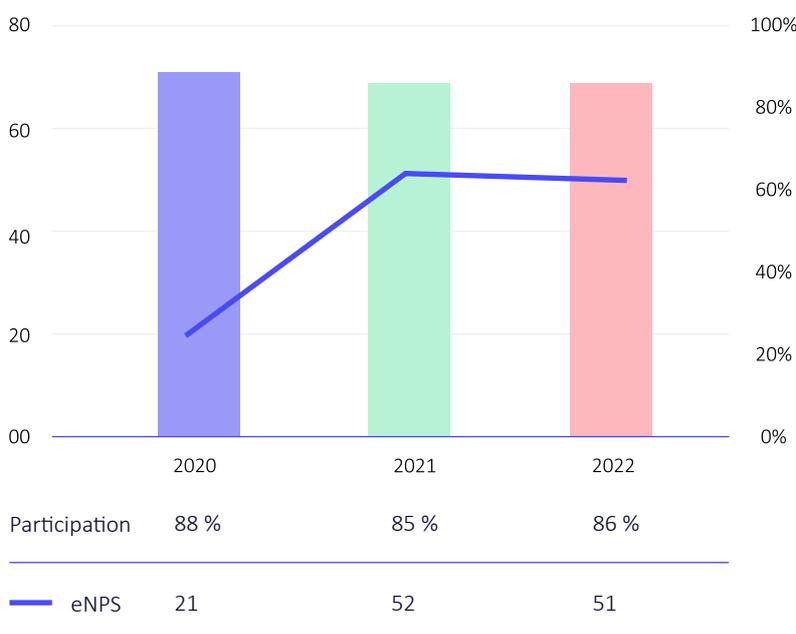
Action

Après avoir reçu les résultats, les équipes de direction locales doivent créer une feuille de route MAX détaillant les étapes à suivre pour répondre aux commentaires reçus. L'équipe MAX mondiale fixe une date butoir pour l'élaboration de cette feuille de route, qui doit être revue régulièrement (au moins une fois par mois) par l'équipe de direction locale afin de s'assurer des progrès accomplis. Un plan de communication doit également être mis en œuvre pour informer régulièrement tous les collaborateurs des progrès réalisés dans le cadre de la feuille de route MAX. Cela permet d'instaurer un climat de confiance et de montrer que leurs retours d'expériences sont pris en compte pour apporter des changements. Pour garantir la bonne exécution des actions de la feuille de route MAX, les équipes locales doivent soutenir la démarche en coordonnant l'implication des collaborateurs dans la conception, l'essai et la mise en œuvre des solutions.

Excellent eNPS
global de 51,3
en 2023

86 %
de participation

Enquête sur La voix des collaborateurs



Feuille de route MAX

Une feuille de route MAX contient les actions sur lesquelles Foundever travaille pour avoir un impact positif sur l'expérience collaborateur. Chaque pays dispose d'une feuille de route (ou d'un groupe de feuilles de route pour les plus grands pays) pour l'établissement des rapports. La feuille de route est élaborée à partir des commentaires reçus dans le cadre de l'enquête annuelle MAX et d'autres outils d'écoute mondiaux et locaux, tels que MAX Pulse, les forums et les enquêtes locales.



Feuille de route 2023

<p>4</p> <p>Catégories d’actions : Communication, Récompenses et distinctions, Relations avec la direction, Santé et bien-être.</p>	<p>48</p> <p>Actions de la feuille de route Max identifiées et suivies au Canada, sur les marchés verticaux américains, au niveau de la communication et de l’engagement et au niveau du corporate.</p>	<p>829</p> <p>Nombre de fois où la « communication » a été mentionnée par les collaborateurs, qui souhaitent plus de clarté, d’accessibilité et d’opportunités en matière de conversations.</p>	<p>1 893</p> <p>21 actions sur 48 ciblent les communications.</p>
--	--	--	--

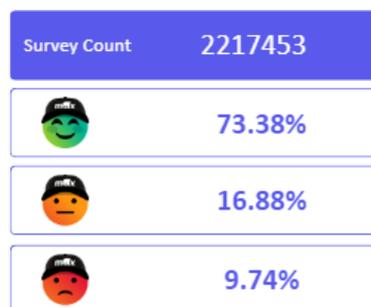
MAX Pulse

MAX Pulse fait partie de notre programme mondial La voix des collaborateurs, conçu pour donner aux collaborateurs des occasions variées et fréquentes de donner leur avis, de se sentir valorisés et d’influer sur leur future expérience professionnelle.

MAX Pulse permet de connaître en temps réel le sentiment de nos collaborateurs, ce qui signifie que nous pouvons réagir rapidement et agir dans l’instant pour montrer que nous nous soucions réellement du bien-être et de l’expérience de nos collaborateurs.

Dans le cadre du travail à domicile, cet aspect est particulièrement important. Quand les collaborateurs et les cadres travaillent à distance, les occasions informelles pour les premiers d’exprimer leurs ressentis sont réduites, et il est plus difficile pour les supérieurs hiérarchiques de remarquer des changements de comportement susceptibles d’indiquer un problème.

MAX Pulse fournit un retour d’information immédiat et continu, ce qui renforce notre programme et complète les mécanismes de retour d’information plus formels et structurés déjà en place.



Boucle de rétroaction et de communication MAX Pulse

Une stratégie de communication cohérente et efficace est essentielle pour instaurer la confiance. Les collaborateurs n'auront le sentiment que leur participation est utile que s'ils savent que leurs commentaires sont consultés et qu'il y est donné suite.

Outre le suivi individuel et d'équipe, il est recommandé d'adresser (au minimum) une communication mensuelle au personnel, qui peut comprendre les éléments suivants :

- Le ressenti vis-à-vis du dernier mois
- Le nombre de commentaires
- Toute action entreprise (en maintenant constamment la confidentialité)
- La mise en avant des commentaires et des expériences positives ainsi que des améliorations

MAX Idea Collector

Le MAX Idea Collector fait partie de notre programme mondial La voix des collaborateurs, conçu pour impliquer nos collaborateurs dans des activités de production participative (*crowdsourcing*) afin de résoudre des défis commerciaux et d'améliorer l'expérience des clients. Le MAX Idea Collector est un outil de *crowdsourcing*, qui peut être permanent ou à la demande, pour collecter des idées.

Il valorise les connaissances, l'expertise et les points de vue de nos collaborateurs ; en soutenant plus de neuf millions d'interactions chaque jour, nos collaborateurs découvrent des informations précieuses sur les consommateurs. Le collecteur d'idées MAX donne à chaque personne l'occasion d'apporter ces idées, d'avoir un impact et de contribuer à façonner l'avenir de notre entreprise et des clients qu'ils servent.

Missions MAX

Les missions MAX sont le moteur de l'amélioration de l'expérience collaborateur. Elles sont l'outil permettant de mobiliser nos collaborateurs dans des activités de *crowdsourcing* et de cocréation afin de travailler à la résolution de problèmes et de concevoir des solutions sensées pour nos collaborateurs et nos clients.

- 466 missions MAX publiées
- 20 458 enregistrements de missions MAX au total
- Le mois de juillet a été le plus riche en missions MAX
- 251 880 points attribués pour les missions MAX
- Les Philippines comptent le plus grand nombre de participants aux missions MAX
- La mission MAX la plus populaire a été « Survey Idea Burst »

Foundever® Stories

Les Foundever Stories sont des histoires authentiques qui parlent de réussite, d'échec, de persévérance, d'inspiration, d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, de courage et d'expérience de vie chez Foundever® à travers le monde. Racontées par les personnes qui les vivent au quotidien.



Manpreet K.

J'ai récemment rejoint Foundever, également connu sous le nom de Sitel, au mois de février en tant que coach en communication. Mon expérience a été formidable, avec beaucoup de tâches et de défis à relever. Mes collègues sont vraiment chaleureux et serviables. Je me suis facilement fait des amis ici. Mon manager, JJ, m'a beaucoup soutenue au cours de ces quatre derniers mois. Travailler ici, c'est comme être constamment en week-end. Mes formations ne m'ont jamais paru être une formation de communication. Foundever m'a donné l'occasion de travailler à nouveau depuis le bureau. Avec le confinement, le télétravail m'a gravement affectée, entraînant dépression, anxiété, prise de poids, etc. Mais le fait de venir au bureau tous les jours me permet d'apprécier chaque moment passé ici. Je me réjouis à l'idée de continuer à vivre d'autres expériences formidables et d'avoir l'occasion d'évoluer. L'environnement de travail est ce qu'il y a de plus important pour motiver et retenir les talents !



Jericho N.

Je m'appelle Jericho et je suis fier de faire partie de ONE Foundever. En mars 2023, j'atteindrai ma période de régularisation. Ce travail m'a appris à être indépendant et à gagner ma propre vie. Grâce à cela, je peux subvenir à mes besoins et profiter de voyages. Je peux dire que ce job m'a rendu plus mature et responsable. J'ai également développé une meilleure compréhension des règles de conduite professionnelle. Ce poste m'a incité à travailler dur tout en appréciant ce que je fais. J'ai aussi amélioré mes capacités de prise de décision. Je suis très reconnaissant envers les responsables qui m'ont guidé pour devenir un bon employé. Cette année, j'espère obtenir une promotion et intégrer le Support Group. Je travaille actuellement à développer mes compétences pour devenir Product Expert et ainsi rejoindre le groupe OCP, où je pourrai aider les nouveaux employés comme moi dans un avenir proche.

Je vise également à m'offrir un tout nouveau téléphone, une récompense que je m'accorde pour mes efforts. Je conseille à mes collègues de faire de même : se récompenser et investir dans des objets utiles, une assurance ou des économies, cela fait vraiment du bien !

Plus de témoignages

Santé et sécurité au travail (SST)

Nous avons conscience que les conditions de travail sur le plan physique s'associent à des exigences en matière de santé mentale ; c'est pourquoi nous favorisons le bien-être et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée auprès de nos collaborateurs. Comme nous le déclarons dans notre Code de conduite et d'éthique mondial, la santé et la sécurité de nos collaborateurs, de nos sous-traitants, de nos fournisseurs et du public sont de la plus haute importance pour Foundever. Cela reflète notre engagement à fournir à tous nos collaborateurs un environnement de travail sûr et sain. Nous respectons toutes les lois et réglementations applicables en matière de santé et de sécurité et nous nous engageons à fournir un environnement de travail sûr et sain qui réduit le plus possible les accidents du travail.

Système de gestion de la SST

Foundever suit un système de gestion interne de la santé et de la sécurité au travail. Il est dirigé par le groupe de travail mondial en matière de conditions de travail et de SST, qui établit les exigences, les lignes directrices et les programmes auxquels chaque pays doit se conformer pour garantir les meilleures conditions de travail à tous les collaborateurs. En outre, certains pays se conforment à des normes établies de santé et de sécurité au travail :

- 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 sous-traitants. 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
<ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>Évaluation des dangers identifiés à l'aide de certains critères, comme la probabilité, les conséquences, l'exposition au danger et le contrôle interne.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 collaborateurs 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)		
Année	Nombre d'accidents du travail	Jours perdus pour cause d'AT
2023	502	5 205
2022	544	6 677

Maladies professionnelles (MP)		
Année	Nombre de maladies professionnelles	Jours perdus pour cause de MP
2023	52	309
2022	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 enregistrables

En 2023, le taux d'accidents du travail enregistrables était de 2,7 par million d'heures travaillées.

Année	Nombre d'accidents du travail	Nombre d'heures travaillées	Taux d'accidents du travail enregistrables par million d'heures travaillées
2023	502	188 799 009	2,7
2022	544	98 313 502	5,7

*Ce chiffre ne tient compte que des pays ayant enregistré des accidents en 2022 et 2023.

Services de santé au travail

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

Services médicaux sur place

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.

Promotion de la santé

Foundever organise dans le monde entier des campagnes de santé locales pour promouvoir le bien-être des collaborateurs, les services de santé et les programmes de santé. Il est notamment possible de bénéficier du programme d'aide aux employés (PAE) pour obtenir une aide psychologique, juridique, financière et nutritionnelle, ainsi que des bilans de santé, des examens physiques, des évaluations ergonomiques, des analyses sanguines, des examens mammaires, des examens de la prostate et d'autres évaluations médicales.



Santé et bien-être



Le bien-être au cœur de notre culture

EverBetter de Foundever®

[#EverBetter est une communauté virtuelle mondiale](#) où nous encourageons nos collaborateurs à faire des changements simples et réalisables dans le cadre de #OneSmallChange, afin d'investir dans leur santé et leur bien-être et de faire des choix plus sains dans un corps et un esprit plus heureux.

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.



+ de 56 000

membres dans notre programme de bien-être.



+ de 8 000

km parcourus en 2023.

EverBetter, c'est quoi ?

Chez Foundever, nous accordons une grande importance à la santé et au bien-être de nos collaborateurs. EverBetter est une initiative visant à inciter notre personnel à faire des choix plus éclairés pour prendre soin de leur corps, de leur esprit et du monde. 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 sociétale des entreprises (sensibilisation au cancer du sein, Unicef, etc.).

Viser plus haut : la vision du programme de bien-être pour 2024

En 2023, nous avons fixé un objectif ambitieux de **45 %** d'adhésion au programme de bien-être. Ensemble, nous avons atteint le chiffre impressionnant de **42 %**. Leur soutien et nos efforts collectifs ont rendu possible cette réussite, qui témoigne de l'engagement réel de notre organisation en faveur de la santé et de la vitalité de nos collaborateurs. Nos perspectives pour notre programme de bien-être se développent de manière exponentielle. Son objectif d'adhésion est de **60 %** pour 2024, à savoir plus de **75 000** personnes dans l'application United Heroes d'ici décembre 2024. Cela reflète notre ambition collective de créer un lieu de travail où le bien-être n'est pas seulement un concept, mais un vécu.

Si notre objectif d'adoption a augmenté, la deuxième mesure reste la même. Nous sommes déterminés à atteindre un taux d'engagement mensuel de 30 %. Cet indicateur sert de boussole, nous guidant pour favoriser une culture où les collaborateurs participent activement au parcours de bien-être, créant un effet d'entraînement positif dans l'ensemble de l'organisation.

Bien bouger **Bien manger** **Bien vivre** **Bien faire**



Programme mondial de bien-être

Un programme à l'échelle de l'organisation pour soutenir nos équipes dans la réalisation de #OneSmallChange pour des vies plus saines et un monde meilleur

Encourager l'engagement en dehors de la journée de travail

Renforcer les relations et l'esprit d'équipe

Soutenir la santé et le bien-être des collaborateurs

Résultats 2023



Plus de **56 000** membres sont actuellement inscrits à EverBetter, dont **plus de 12 000** nouveaux utilisateurs en 2023



Les utilisateurs ont parcouru **8 103 467 km** tout au long de l'année



Au moins **60 minutes** par semaine ont été consacrées au bien-être et aux activités sportives par nos collaborateurs en 2023



741 596 kg de CO2 évité grâce aux déplacements à pied et à vélo de nos équipes

Move Well



Éduquer au bien-être physique, aux routines d'entraînement à faire à la maison et à la salle de sport, et en encourageant la pratique. Des conseils pratiques sur la manière d'intégrer plus de mouvement dans notre vie.

Eat Well



S'intéresser à la nutrition, à la gestion du poids, à la réduction du sel et à une alimentation saine. Des conseils pratiques pour manger plus sainement pendant la journée afin d'améliorer la concentration et le calme.

Live Well

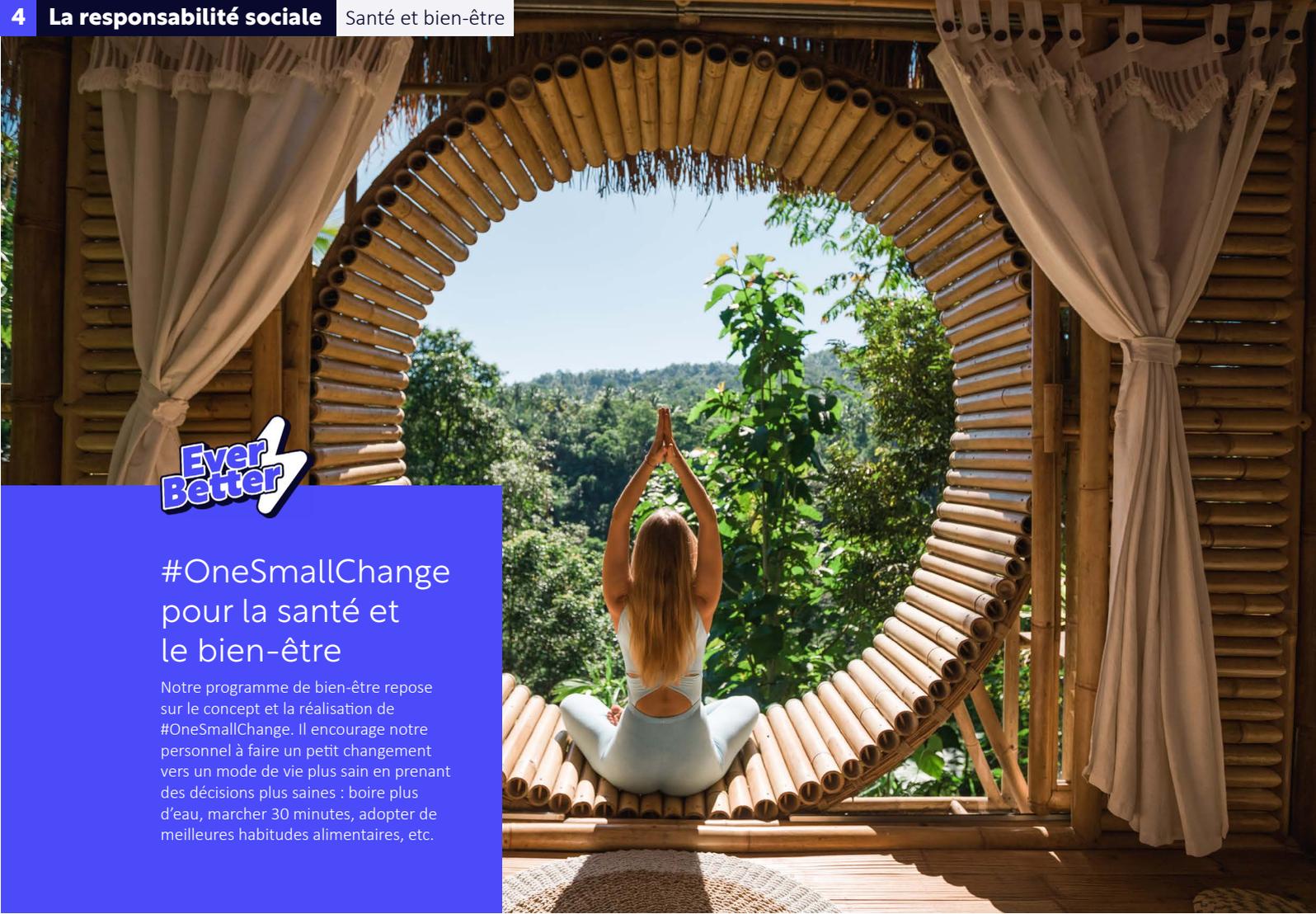


Soutenir et former notre personnel en matière de santé mentale et de bien-être, de pleine conscience et de méditation, de gestion du sommeil et du stress, de bien-être financier et de prévention du burnout.

Do Well



Donner à nos collaborateurs les moyens de contribuer à la vie des collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons. Activités de bénévolat, dons, activités environnementales.



#OneSmallChange pour la santé et le bien-être

Notre programme de bien-être repose sur le concept et la réalisation de #OneSmallChange. Il encourage notre personnel 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 2023



Courses virtuelles (avril 2023)

2 701 participants
537 finalistes
3 distances (5 km/10 km/15 km)



+ de 642 423 heures

d'activités de bien-être et de sport pratiquées par nos collaborateurs en 2023



Défi « Le tour du monde en 30 jours » (juillet 2023)

6 092 554 points cumulés
6 077 utilisateurs ont soutenu cette initiative
Don de 6 000 USD à Bibliothèques sans frontières



741 596 kg de CO2 évités

CO2 évité grâce aux déplacements à pied et à vélo de nos équipes
Cette quantité d'émissions de CO₂ évitées représente la production de 13 484 smartphones



+ de 282 ressources et articles sur le thème du bien-être



Sessions virtuelles

12 séances d'entraînement entre le yoga, le Pilates, la combustion des graisses et le cardio (plus de 200 participants)
6 webinaires virtuels sur la santé mentale et le développement personnel (plus de 300 participants)
Communauté LiveWell et pratique bimensuelle axée sur le réseautage, la santé mentale et le soutien (plus de 400 membres depuis son lancement en septembre 2023)

La communauté EverBetter

	2020	2021	2022	2023
Utilisateurs	7 546 8 % de nos effectifs (plus de 93 000 personnes)	22 077 22,6 % de nos effectifs (plus de 97 000 personnes)	43 733 28,6 % de nos effectifs (plus de 152 000 personnes)	43 733 28,6 % de nos effectifs (plus de 152 000 personnes)
Utilisateurs actifs en moyenne mensuelle	65,8 %	27,9 %	22,9 %	11,8 %
Nouveaux membres ajoutés dans l'année	+ de 2 000	+ de 14 529	+ de 27 204	+ de 12 729
Distance parcourue par notre communauté mondiale dans le cadre de diverses activités	+ de 8 000 km	+ de 46 000 km	+ de 8 000 km	+ de 8 000 km



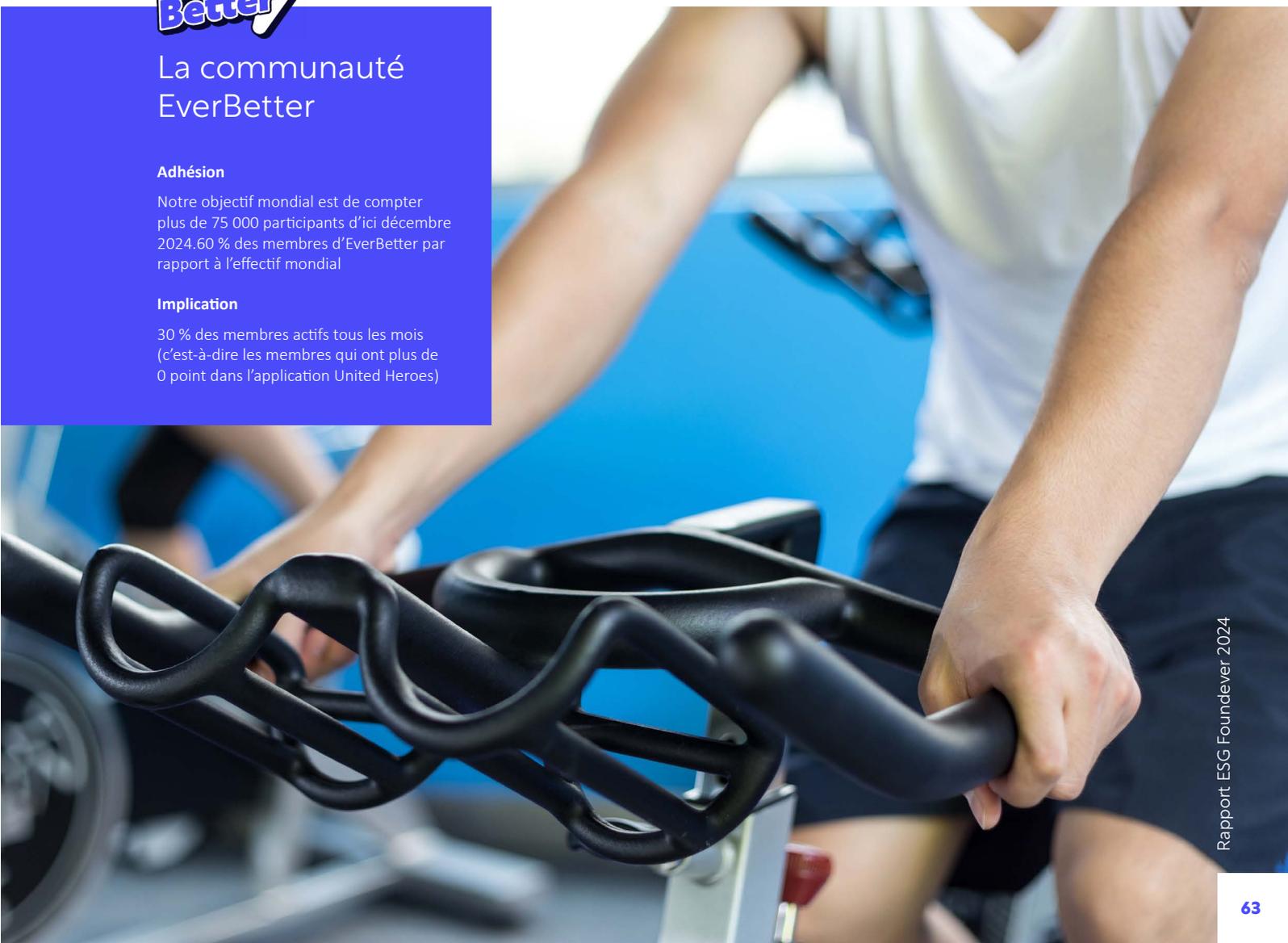
La communauté EverBetter

Adhésion

Notre objectif mondial est de compter plus de 75 000 participants d'ici décembre 2024. 60 % des membres d'EverBetter par rapport à l'effectif mondial

Implication

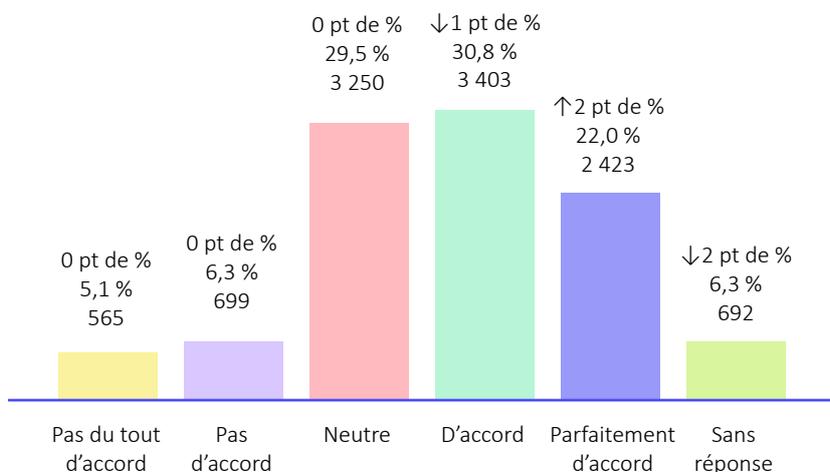
30 % des membres actifs tous les mois (c'est-à-dire les membres qui ont plus de 0 point dans l'application United Heroes)



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 2023, nous avons recueilli 11 032 participations à travers le monde, avec les résultats suivants :

Collecte de 11 032 réponses de nos collaborateurs à travers le monde en seulement trois semaines (du 2 au 21 mai). Notre objectif mondial était de 5 à 10 % de notre personnel mondial et, collectivement, nous avons atteint 7,9 %.



Plus de 59 % des participants estiment que Foundever contribue de manière positive à la santé et au bien-être.





Témoignage



Yassine, chargé de communication de la région de Casablanca

Qu'est-ce qui vous a incité à rejoindre le programme EverBetter ?

J'ai rejoint le programme EverBetter pour donner la priorité à ma santé, favoriser la camaraderie avec mes collègues et augmenter ma productivité globale. C'est une occasion fantastique de rester actif et de créer un environnement de travail positif.

Quelle est votre routine en matière de bien-être ?

Footing 2 fois par semaine après le travail, séance de vélo le samedi et séance de surf le dimanche

Quelles sont vos activités préférées en matière de bien-être ?

Exercice physique : Footing 2 fois par semaine après le travail, séance de vélo le samedi et séance de surf le dimanche

Bien-être mental : Lire des livres de surréalisme, réaliser et éditer des vidéos, respiration profonde ou techniques de relaxation

Nutrition : Essayer de nouvelles recettes saines

Engagement social : Président et fondateur de l'association Esprit créatif depuis 2010. Pratique des sports collectifs

Quelle est votre plus grande réussite en matière de bien-être à ce jour ?

J'ai eu l'incroyable opportunité de gravir deux fois le mont Toubkal, le plus haut sommet des montagnes de l'Atlas et le deuxième d'Afrique. Cette aventure était plus qu'un simple exploit physique ; c'était un voyage de résilience, de détermination et de travail d'équipe. L'ascension du Toubkal m'a mis au défi à la fois mentalement et physiquement, en repoussant mes limites et en me faisant profondément apprécier le pouvoir de la persévérance. Un autre accomplissement personnel récent qui a apporté une nouvelle dimension à ma vie : parcourir à vélo plus de 400 km en 27 h sur 3 jours (j'ai obtenu un badge sur Strava pour le record du plus long parcours dans la catégorie Gravier). Il ne s'agissait pas seulement de faire des kilomètres, mais de se découvrir soi-même, de faire preuve de résilience et d'embrasser le trajet. Pédaler dans des paysages variés et surmonter des défis physiques m'a appris de précieuses leçons de persévérance et de détermination. Le sentiment de liberté et la connexion avec la nature tout au long du chemin ont été vraiment vivifiants. Enfin, j'ai créé mon propre skateboard à partir d'une planche à laver marocaine traditionnelle et j'ai fait la plupart des skateparks marocains avec ! L'idée est de repousser les limites et je me suis inspiré de Kelly Slater quand j'ai vu la vidéo où il surfe sur une table et une porte ! C'est là que j'ai eu l'idée, moi aussi, de repousser les limites.

Si vous pouviez donner un conseil aux nouveaux membres de la communauté EverBetter, quel serait-il ?

Commencez modestement, restez cohérent et fixez-vous des objectifs réalistes. Explorez les activités qui vous plaisent, faites appel à la communauté pour obtenir du soutien et accordez la priorité au repos. Écoutez votre corps et rappelez-vous que le bien-être est un voyage et non une destination. Appréciez ce voyage !



4 La responsabilité sociale

Conception du lieu de travail

Introduction

La conception du lieu de travail englobe divers aspects, notamment la disposition, le mobilier, l'éclairage, les couleurs, l'acoustique, la technologie et les équipements au sein d'un espace de travail. Il prend en compte les exigences spécifiques des différentes activités professionnelles et vise à optimiser l'utilisation de l'espace tout en améliorant l'expérience globale de l'utilisateur.

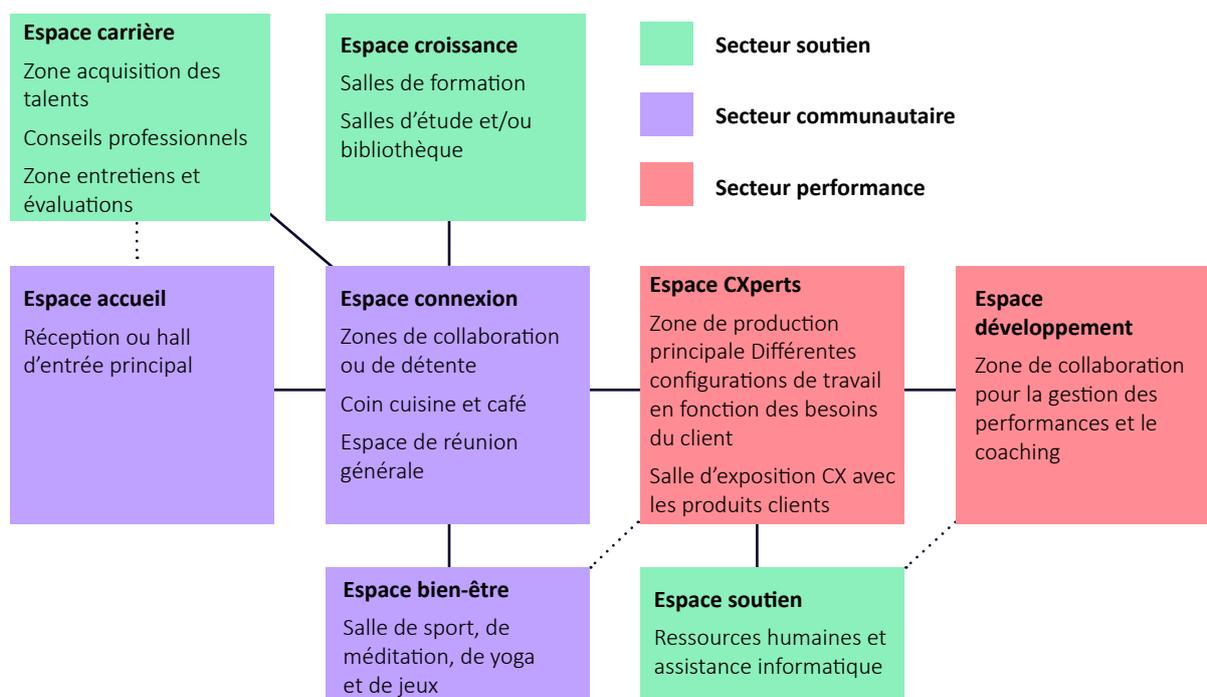
Les bons éléments de conception peuvent largement améliorer votre environnement de travail pour vos collaborateurs. Une bonne conception du lieu de travail présente de nombreux avantages, notamment une plus grande satisfaction des collaborateurs, une utilisation efficace de l'espace, une meilleure productivité des collaborateurs, une supervision efficace et l'attraction des talents.

Nous visons à créer des environnements bien conçus et fonctionnels qui favorisent la productivité, la collaboration, le bien-être des collaborateurs et la réussite globale de Foundever sur notre lieu de travail.

Stratégie en matière de lieu de travail

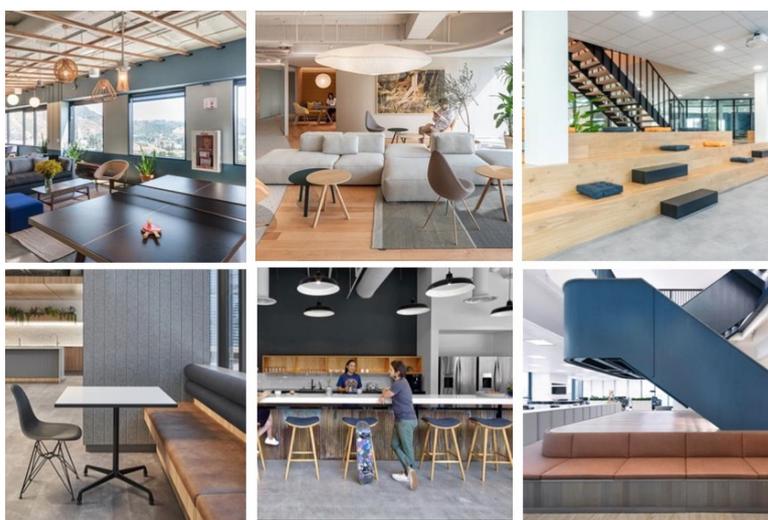
1. Aménagement de l'espace

Notre équipe chargée de la conception du lieu de travail a élaboré une stratégie qui nous aide à organiser notre espace de manière à planifier et à regrouper les différentes fonctions de travail. Cela nous permet d'aménager nos espaces aux bons endroits et d'offrir un environnement de travail efficace et productif.



Nous organisons nos espaces en trois catégories principales : **secteur communautaire, secteur soutien et apprentissage, secteur performance.** Ce plan regroupe des fonctions similaires et les place dans des parties spécifiques du plan d'étage.

Le secteur communautaire est un espace conçu pour rassembler les gens et favoriser les liens entre les collaborateurs. Il s'agit d'un lieu où les individus peuvent faire une pause et profiter d'un temps de repos. Il comprend différents types d'espaces, comme des salles de jeux, des zones calmes, des bibliothèques et des salons, ainsi que des services de restauration et des garde-manger. Cet espace doit être le cœur de nos bureaux et doit être situé au centre et facilement accessible à toutes et tous.



Espace accueil

L'espace d'accueil est celui qui donne aux visiteurs leur première impression, il est donc essentiel de créer une atmosphère chaleureuse et accueillante.

Espace connexion

Pôle pour la collaboration, la créativité et le bien-être des collaborateurs.

Il comprend des rangements pour la nourriture, des tables communes et des aires de jeux, par exemple.

Espace bien-être

Partie intégrante de la conception du lieu de travail de notre entreprise, il met l'accent sur la santé et le bien-être. Conformément à l'image de marque d'EverBetter, cet espace met l'accent sur la promotion d'un mode de vie sain.

Il comprend des salles de bien-être, des salles de sport et des zones calmes, entre autres.

Le secteur soutien et apprentissage est un espace crucial qui joue un rôle important dans le fonctionnement efficace de l'ensemble du bâtiment et des collaborateurs et dans la qualité de leur travail. Généralement située entre le secteur communautaire et le secteur performance, cette zone comprend des salles de formation, des salles de réunion et d'autres installations de soutien dans l'accomplissement du travail.



Espace croissance

Comprend des espaces de formation et des salles de classe conçus pour faciliter l'apprentissage et le développement des collaborateurs.

Espace carrière

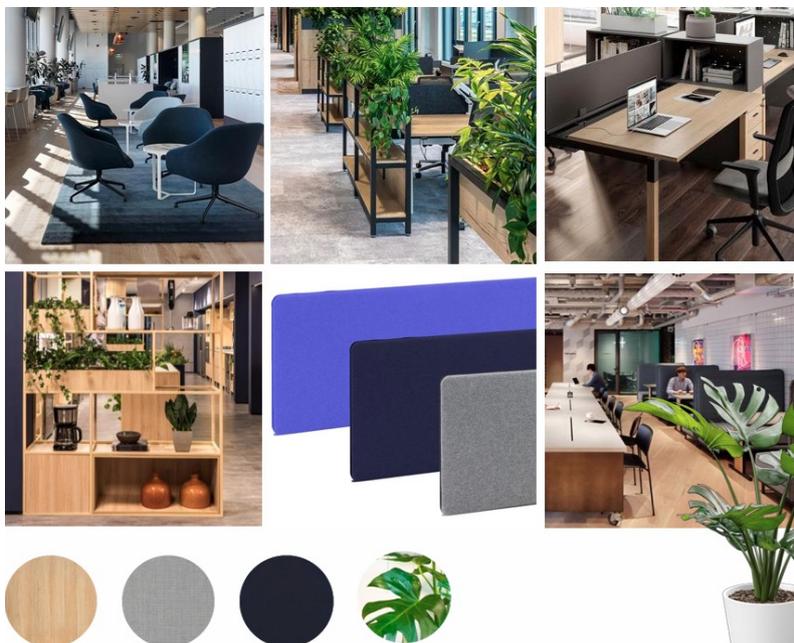
Il a été conçu pour créer un espace accueillant et confortable où les candidats peuvent mettre en valeur leur potentiel et se sentir en confiance lors de leurs entretiens.

Espace soutien

Conçus pour offrir des espaces de travail fonctionnels et esthétiques qui répondent à différents besoins et favorisent la productivité et l'efficacité globales du lieu de travail.

Il comprend les fonctions de soutien et les autres espaces nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement.

Le secteur performance est le lieu où se déroule le travail. Il comprend des postes de travail privés, des salles de réunion et des espaces de collaboration, et est idéalement situé autour des façades pour maximiser la lumière naturelle.



Espace CXperts

Il s'agit de l'espace de production où se trouvent les postes de travail. Cet espace donne la priorité à la concentration et à la productivité.

Espace développement

Zone désignée à l'intérieur du secteur performance où se trouvent les coachs. Cet espace est conçu pour favoriser la collaboration et soutenir les coachs dans leur travail.

2. Aménagement intérieur

Notre concept d'aménagement intérieur s'articule autour de huit principes clés visant à créer un environnement confortable, propice à l'innovation, communautaire et accueillant, propice à des performances optimales. Ces huit principes sont les suivants :

Base neutre

La couche de base de notre stratégie d'aménagement intérieur, la couche neutre, comprend les meubles, les textures, les motifs et les finitions matérielles qui sont neutres par nature. Cette couche donne le ton d'un environnement de travail chaleureux et accueillant qui rappelle les espaces de travail collaboratif modernes avec une touche de convivialité.

Nuances de bleu

L'intégration stratégique de tons bleus dans divers éléments de l'espace de travail, y compris les murs, les tissus d'ameublement, les tapis et les grands espaces, confère à l'environnement un sentiment de tranquillité, de calme et de professionnalisme, créant ainsi une atmosphère visuellement agréable et inspirante.

Accents

La couche « Accents » inclut quatre couleurs — corail, menthe, citron et lavande — dérivées de nos lignes directrices en matière de stratégie de marque virtuelle. Ces couleurs d'accent sont utilisées avec parcimonie pour créer des points focaux dans l'ensemble de l'intérieur, ajoutant de la vivacité tout en complétant les tons neutres et les nuances de bleu sans les dominer.

Image de marque

La présence de l'image de marque comprend des affiches, des logos, des graphiques et des panneaux stratégiquement placés dans l'espace de travail pour renforcer notre identité de marque et garantir une expérience visuelle cohérente. Cette couche constitue un outil puissant pour créer un environnement de travail unifié et immersif.

Technologie

L'intégration de la technologie permet non seulement de mettre en valeur nos capacités, mais aussi de cultiver une culture de l'innovation et de l'adaptabilité. En incorporant des éléments

technologiquement avancés dans nos espaces de travail, nous inspirons la créativité, l'efficacité et un état d'esprit avant-gardiste à notre personnel.

Conception biophilique

En intégrant des éléments de nature dans l'environnement bâti, la conception biophilique favorise le lien avec le monde naturel et le bien-être des collaborateurs. Cette couche souligne notre engagement en faveur du développement durable, de la satisfaction des collaborateurs et d'une approche holistique du design.

Arts et culture

L'intégration de l'art et de la culture sur le lieu de travail favorise la créativité, améliore l'expérience collaborateur et reflète nos valeurs organisationnelles. En embrassant l'art et la culture, nous cultivons un espace de travail dynamique et inclusif qui valorise la diversité, l'innovation et le développement personnel.

Touche locale

L'intégration d'éléments locaux dans nos lieux de travail ajoute une touche personnalisée et reflète les communautés au sein desquelles nous travaillons. Cet aspect favorise un sentiment d'espace, de communauté et de diversité culturelle, créant des environnements dynamiques et inclusifs propices à la productivité et au bien-être.





3. Développement durable sur le lieu de travail

Le développement durable est un élément essentiel de la conception de nos bâtiments. Nous donnons la priorité à l'efficacité énergétique en utilisant des éclairages LED et nous privilégions de plus en plus le mobilier, les matériaux et les finitions respectueux de l'environnement. Nos normes de conception du lieu de travail définissent les critères de performance pour chaque espace, en veillant à ce que les mesures de développement durable soient intégrées partout.

4. Santé et bien-être

La santé et le bien-être sont d'une importance capitale chez Foundever, et notre processus de conception reflète cet engagement en évaluant continuellement l'impact de la conception du lieu de travail sur la santé et le bien-être des collaborateurs. Nous donnons la priorité aux éléments suivants :

- Spécification d'un mobilier ergonomique, en particulier dans les principales zones de production, garantissant l'utilisation de sièges de travail et de postes de travail de qualité supérieure.
- Obligation pour tous les postes de production d'être situés près de la façade afin de maximiser l'exposition à la lumière naturelle.
- Mise à disposition d'espaces de bien-être, grâce à notre programme EverBetter, et inclusion d'équipements comme des salles de repos, des salles de sport, des salles de bien-être polyvalentes et des bibliothèques.

5. Inclusion et diversité

Foundever s'attache à promouvoir l'inclusion et la diversité sur le lieu de travail, comme en témoigne notre approche pour chaque nouvelle installation. Nous donnons la priorité aux éléments suivants :

- Mise en place d'installations non genrées.
- Obligation de rendre les bureaux accessibles, en garantissant l'accès à tous les espaces principaux et en prévoyant des toilettes accessibles à tout le monde.
- Respect des cultures locales, avec l'intégration d'espaces comme des salles de prière, si nécessaire, afin de respecter et de permettre les diverses pratiques culturelles dans chaque lieu.

Nos réalisations en 2023

En 2023, nous avons franchi des étapes importantes dans la conception du lieu de travail, en améliorant nos offres et nos installations. Quelques exemples de ces réalisations :

- L'achèvement de nos normes de conception du lieu de travail pour le nouveau centre Foundever, consolidant les aspects de la stratégie du lieu de travail, de l'aménagement intérieur et de l'image de marque, du bien-être, de la performance de l'espace et de la technologie.
- Ouverture des premiers centres Foundever utilisant ces nouvelles normes comme base de conception.
- Poursuite de l'intégration de l'art sur le lieu de travail par le biais de notre programme « Conversation at Heart ».
- Élaboration de normes de conception universelle pour garantir l'accessibilité et le confort de tous les individus.
- Création d'un catalogue complet de mobilier et de matériaux avec des recommandations en matière de performance et de pertinence.

Objectifs 2024

À l'aube de 2024, nous nous engageons à développer et à étendre notre rôle dans les domaines suivants :

- Améliorer le soutien au travail à distance en fournissant des conseils sur l'installation des bureaux à domicile et en proposant des lignes directrices en matière d'ergonomie.
- Faciliter l'intégration de nouvelles technologies dans nos sites afin d'améliorer l'expérience numérique.
- Renforcer nos normes relatives au lieu de travail en les affinant et en les améliorant, et en détaillant davantage les normes relatives au mobilier et aux matériaux.
- Intégration des normes de construction WELL dans nos espaces afin d'améliorer l'efficacité énergétique et de promouvoir l'économie d'énergie.



Projets

Points forts

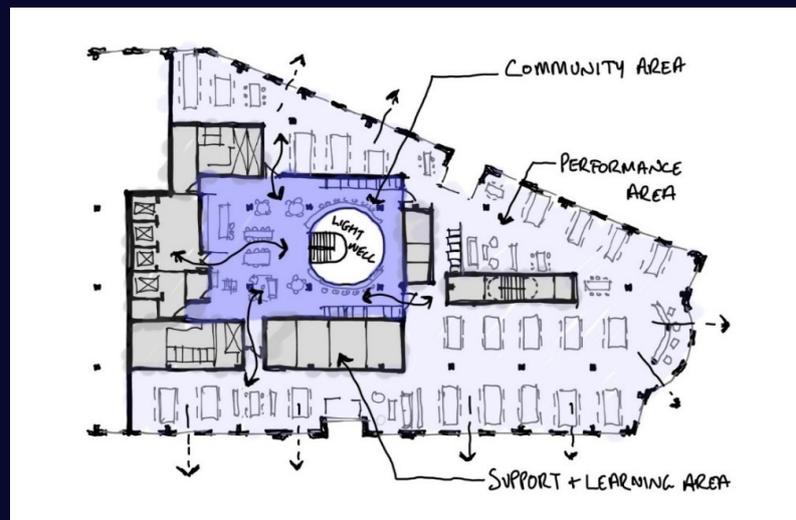
Cebu, Philippines

En mai 2023, nous avons inauguré notre nouveau site à Cebu, marquant le début du rafraîchissement de notre identité de marque et l'intégration de nos dernières normes de travail. Conçu dans un souci de polyvalence, le site propose une gamme variée d'espaces adaptés aux différentes préférences de travail et aux activités de loisirs.

Le site de Cebu s'enorgueillit de trois peintures murales « Conversation at heART », à savoir une à chaque étage et une dans le centre de recrutement. Ces peintures murales servent de points de convergence, inspirant la créativité et créant un sentiment de communauté dans l'ensemble de l'espace.

Outre l'espace de travail principal dynamique, caractérisé par son atmosphère propice à la productivité et son esthétique moderne, le site comprend des zones de connexion accueillantes, dont un étage dédié aux rassemblements collectifs. En outre, les collaborateurs ont accès à une salle de sport et une terrasse extérieure, ce qui leur permet de se détendre et de se ressourcer au milieu d'un emploi du temps chargé.





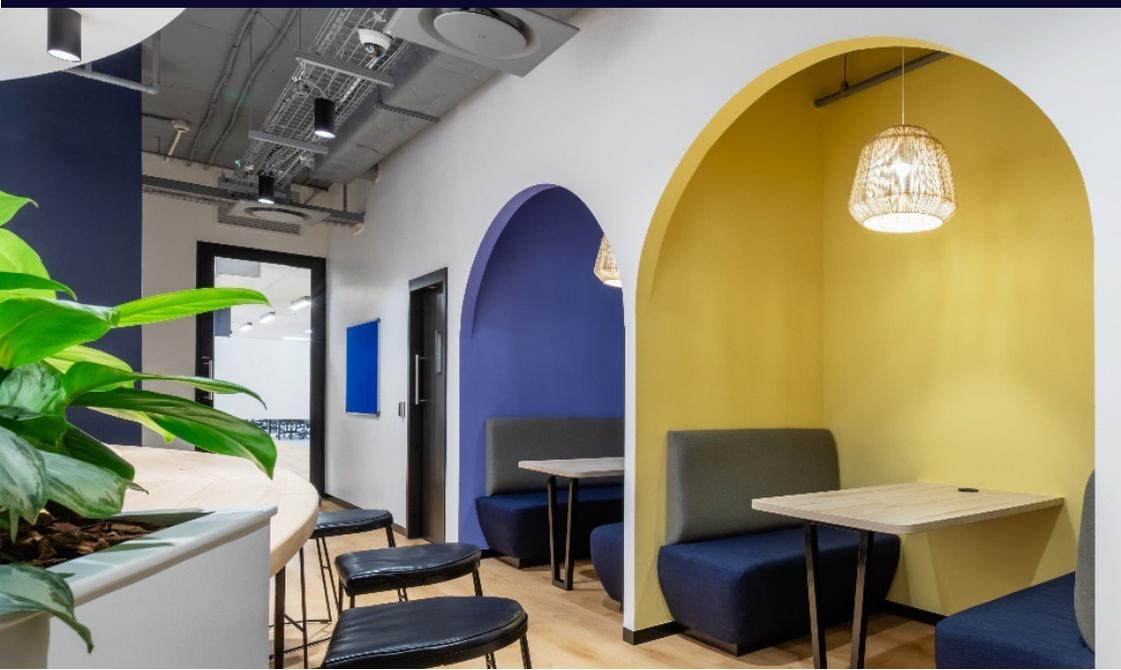
Le Cap, Afrique du Sud

Notre premier site en Afrique du Sud a ouvert ses portes et a été immédiatement acclamé, présentant un design entièrement conforme à nos nouvelles normes en matière de lieu de travail.

L'espace communautaire est au cœur du bâtiment et s'articule autour d'un atrium spacieux orné d'escaliers communicants. Ce site s'est avéré être un centre d'activité, avec un espace généreux pour les rassemblements, des sièges tout autour de l'atrium et une peinture murale captivante reliant les trois niveaux en toute fluidité.

Stratégiquement situés, les espaces soutien servent de tampon entre les espaces communs et les zones de performance, judicieusement placés dans les sections les moins éclairées de l'étage. Cette disposition optimise l'utilisation de la lumière naturelle et tire parti de la vue imprenable sur le port d'un côté et sur la montagne de la Table de l'autre, améliorant ainsi l'atmosphère générale et la fonctionnalité de l'espace.

Le site dispose également d'un espace multifonctionnel de bien-être, d'une salle d'allaitement et d'un centre médical afin de créer un réseau de soutien pour nos collaborateurs.



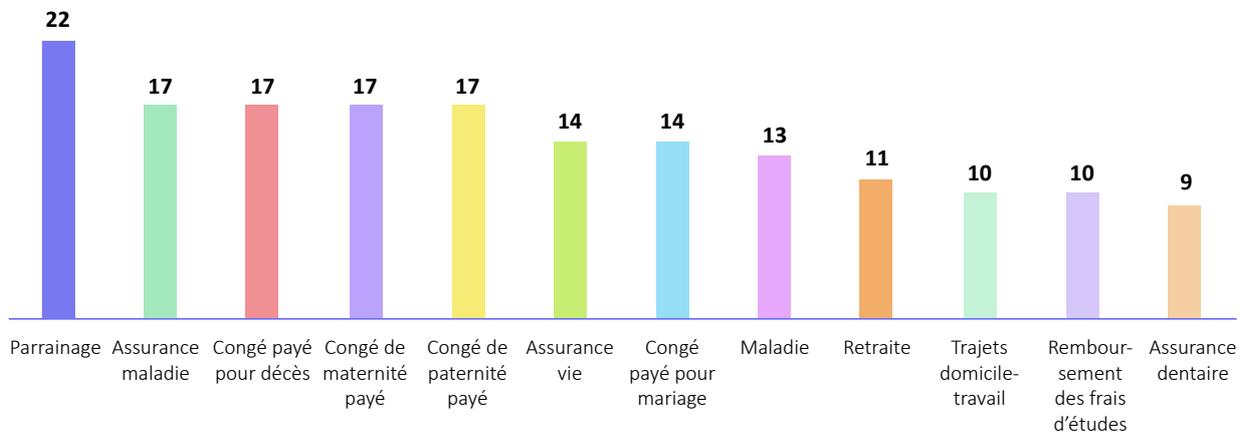
Conditions de travail

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 collaborateurs. En plus de ces programmes, l'équipe opérationnelle a également créé des ressources pour les collaborateurs, 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.

Nombre de pays bénéficiant d'avantages



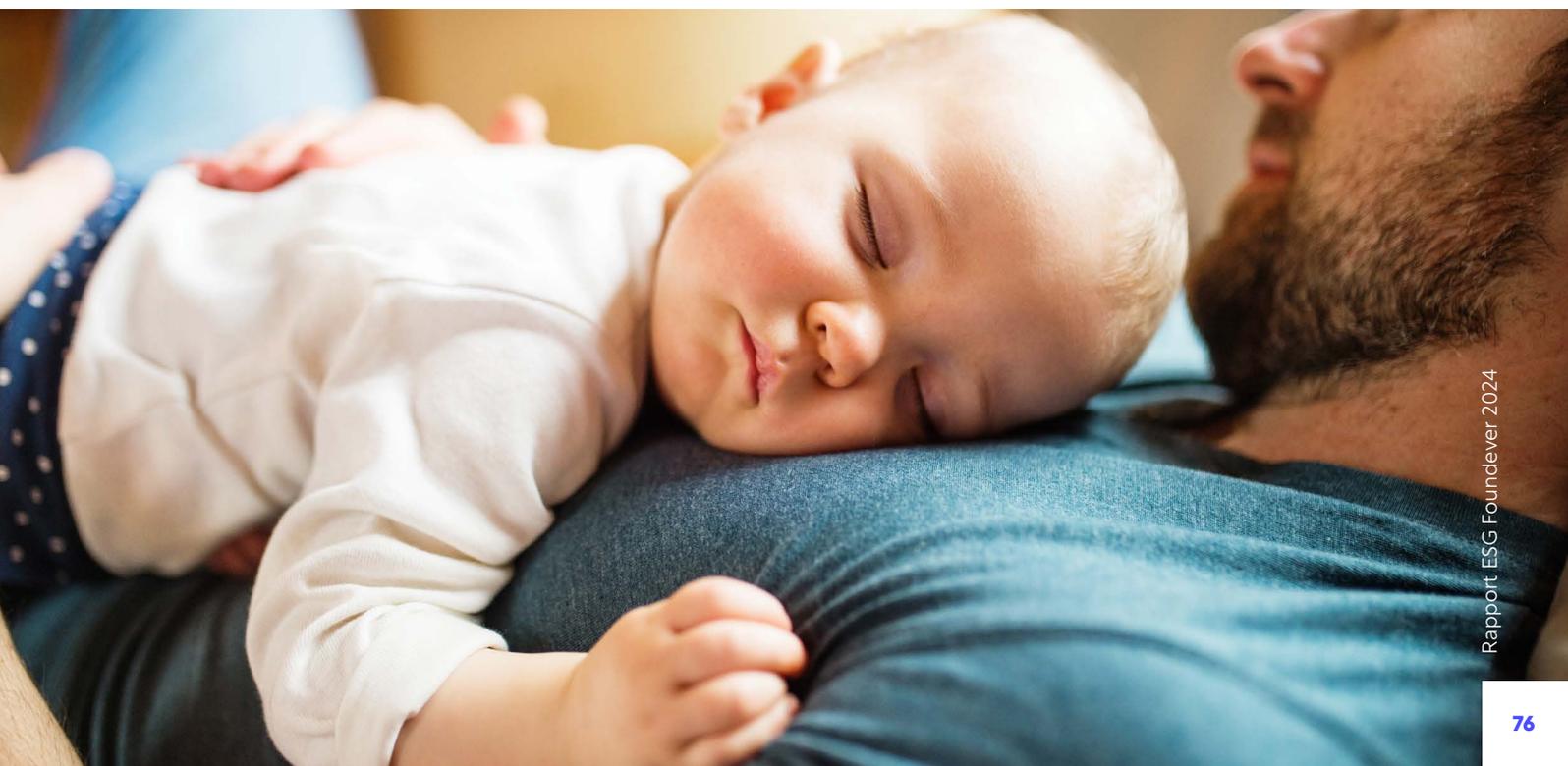
Congé parental

Année	Femmes	Hommes	Total
Collaborateurs qui ont eu droit à un congé parental et l'ont pris			
2023	2 553	1 222	3 775
2022	2 735	797	3 532
Collaborateurs ayant repris le travail et toujours en poste après un congé parental			
2023	1 787	1 067	2 854
2022	2 269	688	2 957
Taux de retour et de rétention après un congé parental			
2023	73 %	89 %	78 %
2022	83 %	86 %	84 %

Faire le lien entre le bien-être de nos collaborateurs et celui de la communauté est extrêmement bénéfique. 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
- Journées massage pour les collaborateurs sur place
- Tarifs spéciaux sur les tests sanguins de diabète pour les collaborateurs

Nos lieux de travail ont été repensés pour créer des moments d'échange et de connexion à chaque étape du parcours du collaborateur. Dans le cadre de cet effort constant, nous sommes fiers d'avoir mis en place une crèche, une salle de sport avec un entraîneur personnel et une bibliothèque dans notre site en Grèce.



Droits de la personne, diversité, équité et inclusion

Droits de la personne

Nous sommes une organisation centrée sur l'humain, avec des collaborateurs dans plus de 45 pays. La défense des droits de la personne au quotidien est un élément important de notre culture. Les droits de la personne 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 la personne de nos collaborateurs et clients afin d'offrir les meilleures expériences. Tout le monde doit pouvoir bénéficier de ces droits, sans aucune discrimination.

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 collaborateurs. À cette fin, Foundever respecte le droit individuel de ses collaborateurs 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 collaborateur 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 instances représentatives du personnel (comme les comités d'entreprise ou les forums de travailleurs) ou les organisations (comme les syndicats) et soutient la négociation collective.

Commission d'enquête

En interne, notre service des relations de travail ou les services aux collaborateurs sont chargés de gérer les cas de discrimination, de harcèlement moral ou psychologique ou de conflit entre collaborateurs, 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 (téléphone ou site web)

Dans une enquête réalisée en 2023, nous avons posé à nos collaborateurs les questions suivantes sur les droits de la personne :



55 % des collaborateurs ont connaissance de la déclaration des droits de la personne de Foundever qui se trouve sur le site web

Déclaration de Foundever® relative aux droits de la personne, 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 ; nous sommes fiers des accomplissements de nos collaborateurs et tenons à faciliter la communication et le lien. 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 collaborateurs puissent venir travailler en toute authenticité dans un environnement sûr.



Respect

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

Données relatives à l'égalité entre les genres en 2023

	148 732 collaborateurs au total		5 240 postes de cadre	
 Femmes	53 % (2023)	54 % (2022)	46 % (2023)	50 % (2022)
 Hommes	47 % (2023)	45 % (2022)	54 % (2023)	50 % (2022)



30 %

Formation sur la diversité, l'équité et l'inclusion (DE&I)





Initiative en faveur de l'inclusion

Foundever a eu l'honneur d'accueillir le Forbes Women's Summit au Portugal. Réunissant certaines des femmes les plus influentes du monde des affaires, de la technologie et de la société, l'événement, qui avait pour thème « Le pouvoir du moment présent », a célébré les succès récents et les changements de paradigme dans le monde des affaires, tout en soulignant l'urgence et l'importance de garantir l'émancipation des femmes dans le monde d'aujourd'hui.

Dirigeante dotée d'une solide expérience professionnelle, [Benedita Miranda](#), notre Directrice générale pour la région multilingue, a été invitée à s'exprimer lors de cet événement. Elle a présenté l'approche de notre organisation en matière de soutien au leadership et à l'innovation des femmes. Elle a également fait l'objet d'un article de Forbes à la suite de l'événement.

Chez [Foundever](#) nous nous engageons à suivre notre programme de diversité, d'équité et d'inclusion et c'est pourquoi nous avons la joie d'accueillir [Inspiring Girls Portugal](#) dans notre site de Lisbonne pour marquer le début d'un partenariat puissant.

ONG dédiée à soutenir les jeunes filles en brisant les préjugés et stéréotypes encore ancrés dans la société, *Inspiring Girls Portugal* élève les aspirations féminines en connectant les filles avec des modèles féminins extraordinaires issus de différents milieux.

Grâce à ce partenariat, nous souhaitons rendre l'éducation, le bien-être et le développement personnel et professionnel accessibles au plus grand nombre de jeunes filles possible, en commençant par notre première campagne commune : « Back to School ». Cette initiative invite toutes les femmes de Foundever à se porter volontaires pour partager leurs expériences de vie dans diverses écoles au Portugal afin d'inspirer la prochaine génération de dirigeantes.



La proportion de cadres supérieurs recrutés au sein de la population locale est de 98 %

- Définition de 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

Le leadership chez Foundever

Foundever reconnaît que la qualité du leadership est un aspect primordial de l'entreprise. Elle est essentielle à notre croissance et à notre développement. 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, ce sont des compétences essentielles d'un dirigeant efficace. 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 en haut de la pyramide. La diversité des dirigeants peut conduire à une réduction du taux de rotation du personnel, car les dirigeants peuvent comprendre les difficultés des équipes. Enfin, si nos collaborateurs voient un éventail varié de personnes au sommet de notre organisation, ils sont plus susceptibles de faire confiance aux dirigeants et de se sentir proches d'eux.



Célébrer l'excellence chez les femmes : **Michelle Parks** reçoit une distinction prestigieuse lors de la remise des TITAN Women In Business Awards 2023



Mariana Diniz, directrice mondiale des solutions numériques, a été récompensée dans la catégorie « étoile montante » du Prix des femmes dans le numérique 2023 de l'Information Services Group (ISG)

Diversité

Étude de cas

Expérience collaborateur Programme pour les réfugiés

Transformer des vies grâce à un programme performant pour les réfugiés

En tant qu'organisation mondiale, Foundever® s'engage à respecter les normes éthiques les plus élevées, en mettant l'accent sur les droits de la personne, la durabilité environnementale, la diversité et l'inclusion, la santé, la sécurité et le bien-être, ainsi que la formation et le développement. En mettant constamment l'accent sur l'éducation et l'émancipation, nous cherchons à créer de la valeur à long terme pour nos collaborateurs et les collectivités au sein desquelles nous travaillons et vivons.

Foundever au Brésil en est un exemple. L'entreprise a développé localement un programme pour les réfugiés qui a remporté un franc succès. Depuis son lancement en 2018, il a bénéficié non seulement à notre entreprise, mais aussi à de nombreuses personnes à la recherche de meilleures opportunités, d'une plus grande stabilité et d'une vie meilleure pour elles-mêmes et leurs familles. En outre, le programme a largement contribué à créer une culture de la diversité et de l'inclusivité, qui, à son tour, stimule la motivation et les performances des collaborateurs, ainsi que la satisfaction au travail et la fidélité à la marque. Aujourd'hui, Foundever au Brésil emploie plus de 600 réfugiés originaires du Venezuela, d'Haïti, de Cuba et de certains pays francophones d'Afrique.

+ de 614

réfugiés placés dans des emplois, équivalant à 20 % de l'entreprise au Brésil, au service de 5 grandes marques

66 %

d'absentéisme en moins chez les réfugiés

25 %

de rotation du personnel en moins chez les réfugiés

Analyse de rentabilité

Le programme de réfugiés Foundever au Brésil a débuté avec seulement neuf postes et a dû relever le double défi d'établir un cadre structuré et de gérer les barrières culturelles afin de créer un processus de candidature accueillant. L'entreprise a dû également surmonter les barrières linguistiques en formant le personnel en place à l'espagnol et en déployant un logiciel de recrutement pour faciliter la tâche des candidats.

Manque initial de structure

- En 2018, le programme a débuté avec seulement neuf postes et manquait d'un cadre structuré.
- Le défi consistait à élaborer un programme susceptible d'offrir une expérience positive aux candidats réfugiés et aux collaborateurs.

Barrières culturelles et linguistiques

- Les réfugiés ont éprouvé des difficultés à comprendre le processus de candidature en raison des différences culturelles et linguistiques.
- L'entreprise a dû former le personnel en place à l'espagnol et déployer un logiciel de recrutement pour faciliter la tâche des candidats.

Acceptation culturelle

- Surmonter les préjugés et les idées fausses au sein de la culture de l'entreprise en ce qui concerne la diversité et l'inclusion.
- Préparation des dirigeants et des RH à embrasser et à renforcer l'importance de la diversité.



Principaux résultats

Grâce au programme pour les réfugiés, Foundever a permis à des réfugiés vénézuéliens de s'épanouir au Brésil. Un soutien et une formation sur mesure les aident à acquérir les compétences nécessaires à leur développement personnel et professionnel et à contribuer ainsi de manière significative à la vie de leur communauté.

Le programme de réfugiés au Brésil a donné des résultats remarquables : les taux de rotation et d'absentéisme des collaborateurs réfugiés sont respectivement inférieurs de 25 % et de 66 % à ceux de leurs homologues brésiliens. Les pratiques d'intégration de l'entreprise lui ont valu d'être reconnue par l'Agence des Nations unies pour les réfugiés (UNHCR) comme une entreprise favorisant l'intégration de ces personnes sur le marché du travail. En outre, Foundever au Brésil a été certifié Great Place to Work® pour la quatrième année consécutive et figure parmi les 100 meilleures entreprises pour lesquelles travailler au Brésil.

- **Développement de programmes** : Un programme consistant à utiliser l'espagnol en entreprise a facilité la communication et la compréhension culturelle afin d'améliorer l'expérience des candidats réfugiés.
- **Recrutement et formation en ligne** : Adoption d'outils numériques de RH pour mener les processus de recrutement en ligne et création de programmes de formation, y compris de formation linguistique, pour aider les réfugiés et améliorer les capacités du personnel.
- **Des partenariats solides** : Foundever a mis en place un réseau de soutien par le biais de partenariats avec des organisations externes, comme l'ONU, les ONG locales et les paroisses, afin de pouvoir atteindre les candidats réfugiés potentiels. Nous avons également mis en place un programme de référence efficace : près de 90 % des collaborateurs réfugiés actuels nous ont été recommandés.
- **L'importance de la diversité** : La direction et les RH se sont efforcées de promouvoir une culture de la diversité et de l'inclusion à l'échelle de l'entreprise afin de surmonter les préjugés et les idées fausses et de renforcer l'expérience positive des candidats réfugiés et des collaborateurs.

Employabilité et développement des communautés

Nous exerçons un impact grâce à l'emploi

En établissant des partenariats avec des organisations éducatives, gouvernementales et d'*impact sourcing*, nous donnons accès à des ressources pédagogiques, financières et sociales dans le monde entier et créons des opportunités pour rejoindre nos équipes dans des carrières à temps plein.



Compétences linguistiques

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



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.



Année	Total en difficulté	Taux total en difficulté	Taux de rétention dans les zones en difficulté
2023	14 191	62,5 %	33,3 %
2022	12 885	62,0 %	9,5 %



Aide à la scolarité

Nous contribuons à l'éducation en accordant des bourses aux personnes à charge de nos collaborateurs 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.

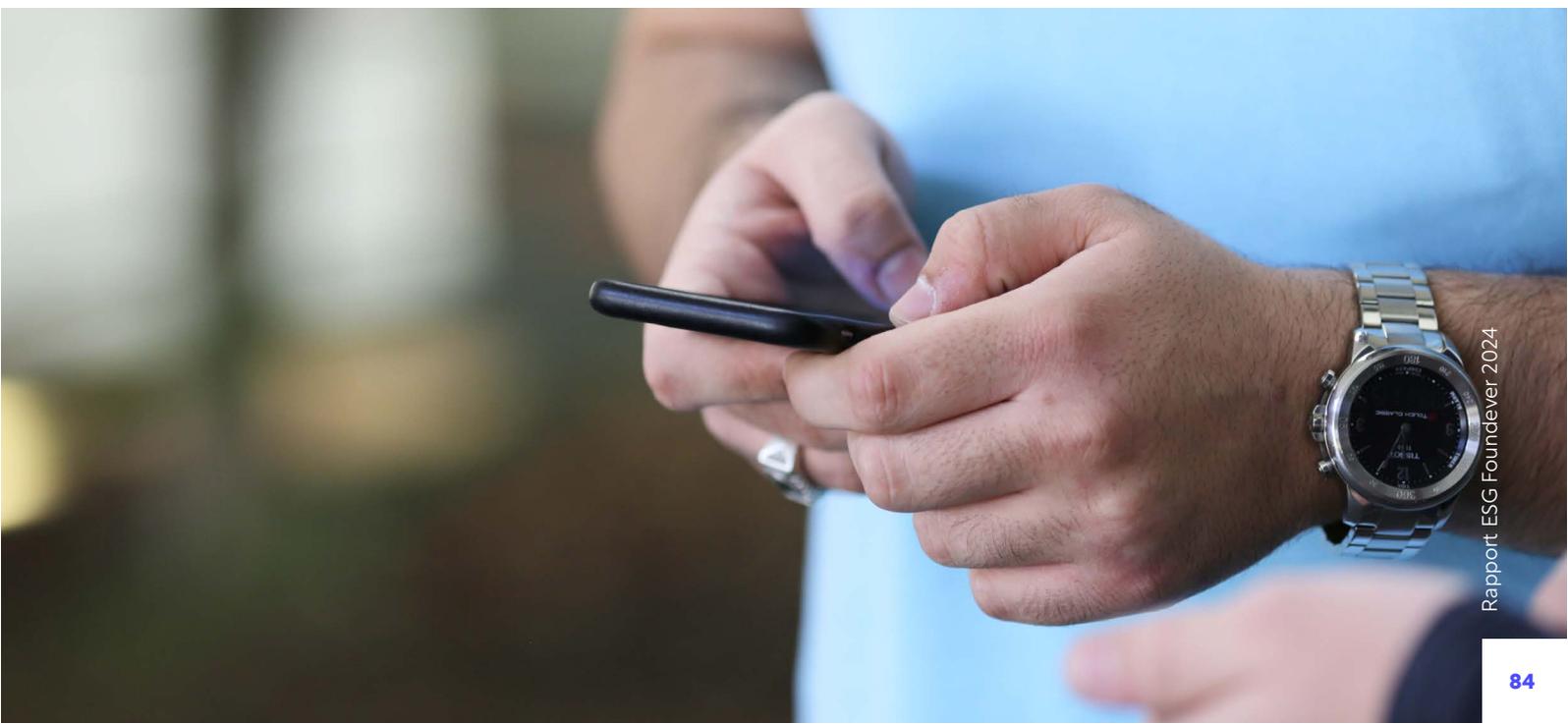
Académies de langues

Nous nous engageons à développer les talents et le bien-être de notre personnel. 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.

Année	Nombre total d'étudiants	Étudiants diplômés	Étudiants embauchés
2023	29 410	17 646	10 190
2022	27 116	19 866	11 034



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 *business intelligence and analytics*.

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



2 246

2023 participants

2 553

participants en 2022



1 481

diplômés en 2023

1 266

diplômés en 2022



156

participants embauchés en 2023

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 collaborateurs 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 numériques.

Les femmes dans les métiers de la technologie

Notre programme de promotion des femmes dans les métiers de la technologie (Women in Tech) a été annoncé aux autorités du gouvernement du Costa Rica, de l'ONE Femmes et d'autres acteurs clés du secteur, et présenté comme programme d'égalité des genres visant à développer des talents pour les comptes technologiques soutenus localement.

Le programme promeut et facilite l'inclusion des femmes dans les comptes technologiques où la participation des femmes est généralement faible. Il propose également des bourses à des collaboratrices issues de milieux non technologiques afin qu'elles acquièrent les compétences nécessaires pour opter pour des postes techniques au sein de l'organisation. L'entreprise a décidé de concevoir non seulement une stratégie visant à promouvoir l'inclusion en inscrivant des femmes dans son académie des technologies, mais elle s'est également engagée à accroître la participation à l'emploi dans tous ses comptes technologiques.

Les objectifs fixés par l'entreprise sont les suivants :

- **La parité** : Promouvoir et faciliter l'égalité des genres dans les comptes technologiques 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 des femmes à l'académie des technologies de 40 % chaque année avec un taux de femmes dans les comptes technologiques de plus de 20 %



Bénévolat

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



80

actions en faveur de l'environnement

(50 en 2022)



330

actions en faveur des enjeux sociaux

(205 en 2022)



+ de 227

partenaires associatifs

(+ de 250 en 2022)



+ de 18 922

heures de bénévolat

(+ de 43 767 en 2022)



+ de 362 500 €

donations

(+ de 197 000 € en 2022)



64 899

bénévoles

(+ de 17 120 en 2022)



Partenariats

Les partenariats de collaboration (dans les secteurs public et privé) offrent des possibilités qui ne pourraient exister autrement. 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 dans des emplois à temps plein.

Foundever compte 250 partenariats de collaboration dans le monde entier.



36

dans la
société
civile



122

dans
l'éducation



25

dans le
recrutement
et l'emploi



181

dans le
gouvernement



13

dans le
bien-être



CX for Good

Former les talents des communautés en difficulté

Un programme de la famille Foundever aux impacts tangibles

Commencé en

1994

Fondé dans un esprit d'entreprise...

Depuis nos origines, le Groupe Acticall, créé par les cofondateurs Laurent Uberti et Olivier Camino

Soutient les expériences clients depuis

+ de 40 ans

...et ancré sur une expertise CX éprouvée...

Soutenus par des actionnaires de longue date, Creadev, nous nous sommes développés en tant que marque mondiale, à la fois de manière organique et par l'acquisition stratégique de fournisseurs de CX mondiaux en 2015 et 2021

2023



...un leader innovant en matière de CX

En combinant une envergure mondiale, une culture primée et un savoir-faire numérique, nous créons l'avenir de l'expérience client pour les plus grandes marques du monde

Présent



Lancement d'une nouvelle organisation à but non lucratif

En tête de notre secteur, nous faisons la différence en mettant l'accent sur l'éducation et en créant des opportunités par le biais de #CXforGood

Foundever.org a été constitué aux États-Unis le 22 décembre 2023, en tant que fondation privée à but non lucratif 501(c)(3)

Créer des opportunités de réussite : notre raison d'être

L'humain est au cœur de notre mission

Ensemble, nous aidons les individus à créer leurs meilleurs moments, à grandir et à se développer, depuis plus de 30 ans. Avec le lancement de Foundever.org, nous lançons un nouveau mouvement pour avoir un impact au-delà de notre champ d'action et apporter une contribution aux communautés du monde entier.



Foundever® **Un leader mondial de l'expérience client**

Avec la création d'opportunités d'emploi et de formation dans 45 pays autour du globe, Foundever est reconnue pour son engagement en matière d'*impact sourcing* et de développement durable au sein des communautés dans lesquelles l'entreprise exerce ses activités.



Aller plus loin avec Foundever.org **Encourager le changement grâce à #CXforGood**

Notre secteur repose sur les gens qui le composent ; il permet d'offrir des possibilités de croissance et apporte des emplois à des communautés historiquement défavorisées et mal desservies. Avec le lancement de Foundever.org, organisation à but non lucratif axée sur l'éducation, notre impact va au-delà des frontières de Foundever. Nous unissons le secteur de l'expérience client pour soutenir les opportunités à travers l'éducation à l'échelle mondiale et en montrant la différence que nous pouvons faire, ensemble.



Les 5 principes du mouvement #CXforGood initié par Foundever.org

1

Inclusivité et égalité des chances

Foundever.org garantit l'inclusivité et l'égalité des chances pour les personnes issues de communautés en difficulté, en les formant à des compétences qui leur ouvrent les portes de divers marchés de l'emploi au-delà de lu secteur de l'expérience client.

2

Transparence et responsabilité

En tant que pionnier, Foundever.org maintient un niveau élevé de transparence et de responsabilité dans toutes ses initiatives, en veillant à ce que chaque action contribue positivement à la société.

3

Partenariats de collaboration pour l'émancipation

Foundever.org collabore avec un large éventail de parties prenantes, notamment des ONG, des autorités publiques et des entreprises, afin d'autonomiser et d'émanciper les individus et les communautés par le biais de l'acquisition de compétences et de l'accès au marché de l'emploi.

4

L'innovation au service du progrès social

Foundever.org exploite l'innovation au sein des industries traditionnelles pour relever les défis mondiaux, en élaborant des solutions qui transforment les vies et les populations.

5

Engagement local et mondial

Le mouvement prône un engagement à la fois local et mondial, répondant aux besoins immédiats de la population tout en contribuant à des objectifs mondiaux plus vastes.





Nous avons à cœur l'éducation

Le mouvement #CXForGood crée des opportunités grâce à des programmes éducatifs axés sur l'action



Mentorat des étudiants

Nos programmes de mentorat offrent aux étudiants issus de communautés en difficulté des conseils, un soutien et un accès à des réseaux précieux, les aidant ainsi à prendre confiance en eux, à développer leurs compétences et à atteindre leurs objectifs.



Programmes pour les réfugiés

Notre programme d'apprentissage des langues pour les réfugiés vise à soutenir l'autonomisation des réfugiés en améliorant leurs capacités de communication et en leur ouvrant des portes vers de meilleures opportunités d'emploi et d'intégration sociale.



Académies de langues

Savoir bien communiquer est une compétence essentielle dans presque tous les secteurs d'activité. S'appuyant sur le succès de ses académies de langues dans de nombreux pays, Foundever.org s'emploie activement à accroître son impact ailleurs et à partager ses expériences afin de s'étendre à d'autres endroits dans le monde.

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 intelligentes peuvent permettre aux entreprises d'accéder à des données sur un large éventail de sujets. La bonne gouvernance est la clé d'une réputation de confiance pour la direction, et doit être fondée sur des politiques décisionnelles reposant sur une philosophie et une éthique positives. Un leadership fort, guidé par des principes, des activités et des responsables de portefeuille en conformité avec l'ESG, peut ajouter une valeur significative à long terme à l'entreprise.

Une stratégie de gouvernance d'entreprise solide doit inclure une représentation au sein du conseil d'administration et une fonction de conformité robuste, tout en répondant directement aux besoins des parties prenantes. Ce contrôle renforce la performance globale de l'organisation. Les entreprises doivent également agir de manière indirecte dans l'intérêt de la société en assumant la responsabilité de l'impact global de leurs activités et en créant de la valeur.

■ **Carole Bohrer**
Directrice juridique



Sujets essentiels

- 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

Engagements de Foundever

100 % des collaborateurs doivent suivre une formation 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 2023

- Certification Cyber Essentials et Cyber Essentials Plus : Royaume-Uni ;
- Obtention d'EcoVadis : France (or), Allemagne (bronze), États-Unis (bronze) et Royaume-Uni (bronze) ;
- Certification Engagé RSE de l'ISO 26000 : Costa Rica, France ;
- Certification FSQS (Financial Services Qualification System) : Royaume-Uni ;
- Obtention de HITRUST/HIPAA : Monde ;
- Certification PCI/conformité/PCI-DSS v3.x : Monde ;
- Certification ISO 9001 ;
- Certification ISO 27001 : Brésil, Bulgarie, Chine, Grèce, Finlande, Portugal, Espagne, Royaume-Uni ;
- Obtention de SMETA : Maroc ;
- Certification SOC de type 1 et 2 : Monde ;
- Certification TISAX (Trusted Information Security Assessment Exchange) : Bulgarie, Portugal.

ODD n° 3 des Nations unies — Bonne santé et bien-être

- Obtention de la licence de négociant en entrepôts de l'Autorité de réglementation des médicaments et des produits de santé (*Medicines and Healthcare Products Regulatory Authority*) : Royaume-Uni.

ODD n° 8 des Nations unies — Travail décent et croissance économique

- Certification ISO 18295-1 pour les centres de contact clients : France ;
- Certification ISO 18295-2:2017 pour les centres de contact client : France.

Opportunités et plans d'action

- Lancer des opportunités de formations pour le personnel essentiel 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 ISO dans les opérations essentielles



Éthique 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 instamment à nos collaborateurs, y compris les personnes à des postes de direction et de cadre, 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

Chez Foundever, nous n'avons aucune tolérance pour la corruption et le trafic d'influence. Notre politique de lutte contre la corruption s'adresse à chacune de nos parties prenantes internes. Cette politique s'applique à tous les collaborateurs rattachés à Foundever ou à l'une de ses sociétés contrôlées.

Cette politique repose sur la législation en vigueur (conformément à la loi française du 9 décembre 2016 pour la transparence, l'action contre la corruption et la modernisation de la vie économique dite Loi « Sapin II », au *Foreign Corrupt Practices Act* des États-Unis, et au *Bribery Act* du Royaume-Uni) et sur les meilleures pratiques internationales édictées notamment dans le Pacte mondial des Nations unies et les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales. Elle se conforme également à la Convention de l'OCDE sur la lutte contre la corruption d'agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales.

La politique est régulièrement mise à jour sur la base d'une cartographie des risques réalisée au moins une fois par an. Nous organisons également des formations, en particulier pour les collaborateurs les plus exposés et, dans la mesure du possible, pour nos parties prenantes externes. Par ailleurs, nous mettons en place des contrôles de la bonne exécution de nos procédures internes.



Risque

Lutte contre la corruption : Notre plan d'action anti-corruption comprend la formation du personnel exposé au sein de l'organisation. Cette démarche s'étendra à la sensibilisation de l'ensemble du personnel à l'échelle mondiale. En 2023, la nomination d'un réseau local de responsables de la conformité s'est poursuivie.

Lutte contre le blanchiment d'argent : 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.

Formation à la conformité 2023



76 %

Formation à la santé et sécurité au travail



99 %

Formation à la protection des données personnelles



96 %

Formation à la sensibilisation à la sécurité



68 %

Autres sujets



Signalements



Nous n'avons aucune tolérance pour la corruption et les comportements généralement contraires à l'éthique, sous quelque forme que ce soit. 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, susceptible d'affecter l'intégrité morale ou physique de ses collaborateurs, peut être signalé par l'intermédiaire d'EthicsPoint afin qu'une enquête soit menée. Cette ligne d'assistance externe, accessible 24 heures sur 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 collaborateurs doivent suivre chaque année, indique comment se connecter à EthicsPoint.

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

EthicsPoint should be used to report any suspicions of illegal or unethical activity

www.ethicspoint.com



Report your case here!



Scan here!



Anonymous and confidential



Protection et sécurité des données



Foundever a un programme mondial de protection de la vie privée qui fournit un cadre 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. Ce programme reflète notre engagement envers les valeurs de Foundever et le respect des lois en vigueur. Ensemble, les politiques de l'entreprise, la gouvernance, la conduite éthique des affaires et la supervision de la gestion de Foundever constituent les normes d'excellence de Foundever.

Le programme de protection de la vie privée s'applique à tous les collaborateurs de Foundever sur tous les sites, au conseil d'administration de Foundever, ainsi qu'aux fournisseurs et conseillers tiers concernés. Le programme de protection de la vie privée est conçu pour contrôler le respect des lois, des règlements et des exigences du programme applicables, ainsi que pour identifier, prévenir, réduire et traiter les incidents liés à des comportements illégaux ou contraires à l'éthique.

La conformité au programme de protection de la vie privée est régie par un processus de gestion permettant d'identifier, d'évaluer, de contrôler et de signaler les risques liés à la protection de la vie privée dans l'ensemble de l'organisation, ainsi que de former à leur sujet.

Politiques et procédures

Des politiques et des procédures ont été élaborées pour établir une base solide de conformité en matière de protection de la vie privée, appliquée de manière cohérente dans toute l'organisation. Elles sont conçues pour prévenir et détecter toute collecte, utilisation, traitement ou conduite non éthique, frauduleuse, illégale ou inappropriée. Avec l'évolution des activités de l'entreprise et/ou de l'environnement réglementaire, les politiques et procédures internes et relatives aux clients sont révisées et mises à jour en fonction des besoins. Le degré de détail des procédures varie en fonction de la complexité de la question ou des opérations traitées.

Chaque année, le programme de protection de la vie privée, ce rapport et tous les documents contrôlés sont examinés et mis à jour, si nécessaire, par les responsables mondiaux et régionaux de la protection de la vie privée de l'entreprise.



Suivi et audit

Les modifications des lois et règlements ou les changements importants dans les activités commerciales, les produits ou les services doivent entraîner une révision des procédures établies en matière de protection de la vie privée. Les modifications nécessaires doivent être effectuées rapidement afin de réduire au minimum le risque de non-conformité, et le personnel concerné dans toutes les unités d'exploitation touchées doit être informé des changements.

Le suivi et les tests du programme de protection de la vie privée permettent de s'assurer que les politiques, les procédures et les autres contrôles de conformité sont appliqués de manière efficace. Les résultats de ces tests peuvent fournir des informations utiles sur les performances de chaque contrôle, ainsi que sur l'état général du programme de conformité et les besoins futurs en matière de formation.

Formation et communication

Foundever propose des programmes de formation et d'éducation pour s'assurer que les collaborateurs comprennent nos politiques et procédures en matière de protection de la vie privée, qu'ils respectent la législation et qu'ils connaissent les exigences en matière de comportement.

Le programme de formation des collaborateurs à la protection de la vie privée comprend le développement et le maintien de l'expertise du personnel, ainsi que la communication des politiques, des procédures, des directives, des exigences réglementaires, des informations sur les produits et des objectifs de service. Le programme de formation à la protection de la vie privée est déployé auprès de tous les collaborateurs de Foundever et fait partie de la formation d'accueil des nouvelles recrues.

Au-delà de la formation, la communication du message sur la protection de la vie privée se fait par le biais de conférences, de bulletins, de sites web et d'autres outils similaires, qui vont tous de pair avec un leadership fort. Les politiques et procédures applicables à l'échelle mondiale sont à la disposition de tous les collaborateurs sur une plateforme centralisée.

Gestion des incidents

En cas d'incident, les équipes chargées de la protection de la vie privée, des affaires juridiques, des ressources humaines et de la sécurité doivent s'associer pour appliquer la politique de gestion des incidents en matière de sécurité, de protection de la vie privée et d'éthique, qui a été communiquée à l'ensemble de l'organisation. Cette politique garantit que tous les incidents potentiels de non-conformité ou de conduite contraire à l'éthique sont traités rapidement et de manière cohérente dans l'ensemble de l'organisation.



ISO 27001:2022

TISAX

PCI DSS 4.0

Certification SOC 1 de type 2

Certification HITRUST/HIPAA

Sécurité

Protéger nos activités à chaque étape

1

Protéger l'entreprise, c'est notre métier

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. Foundever affiche les meilleurs scores de sécurité de sa catégorie, se classant régulièrement dans le top 3 de BitSight dans le secteur du BPO.

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 la réduction des risques

Les solutions d'authentification multifactorielle basées sur des logiciels et des tokens, combinées à la technologie de géolocalisation, déclenchent des actions en cas de connexion depuis un emplacement non 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.

- Formation obligatoire régulière en matière de sécurité pour les collaborateurs ; 96 % du personnel a suivi la formation annuelle en matière de sécurité en 2023
- De faux courriels de hameçonnage aléatoires et récurrents pour tester la sensibilisation des collaborateurs et le respect des protocoles
- Examens annuels par des évaluateurs tiers





5 La gouvernance

Durabilité de la chaîne d'approvisionnement

Le département des achats est 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'acquérir 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 unités opérationnelles et d'apporter une valeur optimale à l'entreprise. 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 biens et les services que nous achetons dans le monde entier.

La majorité des biens et services requis pour nos sites diversifiés sont disponibles à l'échelle mondiale, avec des marchés compétitifs influencés par l'offre et la demande internationales. 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 passer par des processus de diligence rigoureux via les outils mis en place par l'entreprise. Cela garantit qu'ils sont financièrement et opérationnellement capables de fournir les biens et services requis, 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.

Gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement

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)

Le devoir de vigilance devra être exercé pour mesurer et atténuer les effets négatifs sur les droits de la personne 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 1^{er} 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 emploie normalement au moins 3 000 salariés en Allemagne au sein de leur entreprise ou d'entreprises contrôlées à partir du 1^{er} janvier 2023. À partir du 1^{er} 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 la personne 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 la personne 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).

Approche concernant les risques de la chaîne d'approvisionnement

Nous privilégions des collaborations avec des fournisseurs et des partenaires qui partagent nos valeurs et principes en matière d'environnement, de responsabilité sociale et de gouvernance. Notre code de conduite des fournisseurs garantit notre engagement à construire une chaîne d'approvisionnement éthique et durable. Il renforce nos engagements envers les populations mondiales où nous exerçons nos activités, en promouvant une concurrence loyale, le respect des droits de la personne et en veillant à ne pas recourir à la corruption ni aux pots-de-vin.





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-divulgence (NDA), des questionnaires environnementaux et sociaux et des évaluations des risques sur des sujets tels que la lutte contre la corruption, les droits de la personne, 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 la personne 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 collaborateurs. La politique et la déclaration seront publiées sur notre plateforme publique.



Fournisseur existant

Les évaluations des risques seront réalisées à intervalles réguliers, 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.

Indice de contenu GRI

Déclaration d'utilisation	Foundever a établi son rapport conformément aux normes GRI pour la période allant du 1 ^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023.
GRI 1 utilisé	GRI 1 : Fondation 2021
Norme(s) sectorielle(s) GRI applicable(s)	Non applicable. Aucune norme n'a été publiée par la GRI pour le secteur des services commerciaux.

Norme GRI/ autre source	Élément d'information	Page	Omission			Commentaires
			Exigence(s) omise(s)	Motif	Explication	
Informations générales						
GRI 2 : Informations générales 2021	2—1 Détails sur l'organisation	6, 10-12				
	2—2 Entités incluses dans le reporting de durabilité de l'organisation	3				
	2—3 Période, fréquence et point de contact du reporting	3				
	2—4 Reformulations d'informations	3				
	2—5 Assurance externe	6-7				
	2—6 Activités, chaîne de valeur et autres relations d'affaires	101-104				Foundever est active dans les services commerciaux de l'activité de BPO selon le programme sectoriel du GRI
	2—7 Collaborateurs	46				
	2—8 Travailleurs qui ne sont pas des collaborateurs	46				
	2—9 Structure et composition de la gouvernance	6				
	2—10 Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé	6				
	2—11 Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	6				
	2—12 Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la supervision de la gestion des impacts	6-7, 16				
	2—13 Délégation de la responsabilité de la gestion des impacts	6, 16				
	2—14 Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de durabilité	6, 16				

Norme GRI/ autre source	Élément d'information	Page	Omission			Commentaires
			Exigence(s) omise(s)	Motif	Explication	
GRI 2 : Informations générales 2021	2—15 Conflits d'intérêts	97				
	2—16 Communication des préoccupations majeures	97				Aucun cas n'a été signalé ni communiqué au cours de la période de référence
	2—17 Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	6				
	2—18 Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	7				
	2—19 Politiques de rémunération		X	Contraintes de confidentialité	Les données relatives à la rémunération sont confidentielles sur la période de référence	
	2—20 Processus de détermination de la rémunération		X	Contraintes de confidentialité	Les données relatives à la rémunération sont confidentielles sur la période de référence	
	2—21 Ratio de rémunération totale annuelle		X	Contraintes de confidentialité	Les données relatives à la rémunération sont confidentielles sur la période de référence	
	2—22 Déclaration sur la stratégie de développement durable	4-5				
	2—23 Engagements politiques	95				
	2—24 Intégration des engagements politiques	22, 98, 102				
	2—25 Processus de remédiation des impacts négatifs	14, 95				
	2—26 Mécanismes permettant de demander conseil et de soulever des préoccupations	97				
	2—27 Conformité aux législations et aux réglementations	95				Aucun cas significatif confirmé de non-conformité aux législations et aux réglementations et aucune amende monétaire payée au cours de la période de référence

Norme GRI/ autre source	Élément d'information	Page	Omission			Commentaires
			Exigence(s) omise(s)	Motif	Explication	
GRI 2 : Informations générales 2021	2—28 Adhésions à des associations	87				
	2—29 Approche de l'engagement des parties prenantes	24				
	2—30 Négociations collectives	95				4 % de nos collaborateurs sont couverts par des conventions collectives

Normes économiques

GRI 3 : Thèmes pertinents 2021	3—1 Processus pour déterminer les thèmes pertinents	14-19				
	3—2 Liste des thèmes pertinents	20-21				

Thèmes pertinents

GRI 3 : Thèmes pertinents 2021	3—3 Gestion des thèmes pertinents	14, 16, 92-94				
GRI 201 : Performance économique 2016	201—1 Valeur économique directe créée et distribuée	10				
	201—2 Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	25-27				
	201—3 Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite 201—4 Aide financière publique		X	Contraintes de confidentialité	Les informations sur les régimes à prestations déterminées et autres régimes sont confidentielles sur la période de référence	
	201—4 Aide financière publique		X	Contraintes de confidentialité	Les données financières sont confidentielles sur la période de référence	
GRI 202 : Présence sur le marché 2016	202—1 Ratios entre le salaire au premier échelon standard par genre comparé au salaire minimum local					Ratio au niveau mondial pour 2023 : 1,2173. Formule = Salaire moyen au premier échelon dans le pays/Salaire minimum moyen dans le pays
	202—2 Part de cadres supérieurs recrutés dans la communauté locale					96 % des cadres supérieurs ont été recrutés au sein de la population locale

Norme GRI/ autre source	Élément d'information	Page	Omission			Commentaires
			Exigence(s) omise(s)	Motif	Explication	
GRI 203 : Impacts économiques indirects 2016	203—1 Investissements dans les infrastructures et mécénat	X			Les données financières sont confidentielles sur la période de référence	
	203—2 Impacts économiques indirects significatifs	101				
GRI 204 : Pratiques d'achats 2016	204—1 Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	101				90 % des dépenses totales sont effectuées auprès de fournisseurs locaux
GRI 205 : Lutte contre la corruption 2016	205—1 Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	26				
	205—2 Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	95-96				
	205—3 Cas avérés de corruption et mesures prises		X	Contraintes de confidentialité	Les incidents de corruption confirmés sont confidentiels sur la période de référence	
GRI 206 : Comportement anticoncurrentiel 2016	206—1 Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust					Aucune action en justice pour comportement anticoncurrentiel, pratiques antitrust et pratiques de monopole n'a eu lieu en 2023
GRI 207 : Fiscalité 2019	207—1 Approche de la politique fiscale		X		Les données fiscales sont confidentielles sur la période de référence	
	207—2 Gouvernance fiscale, contrôle et gestion des risques		X		Les données fiscales sont confidentielles sur la période de référence	
	207—3 Implication des parties prenantes et gestion des questions liées à la politique fiscale		X		Les données fiscales sont confidentielles sur la période de référence	
	207—4 Reporting pays par pays		X		Les données fiscales sont confidentielles sur la période de référence	

Norme GRI/ autre source	Élément d'information	Page	Omission			Commentaires
			Exigence(s) omise(s)	Motif	Explication	
Normes environnementales						
GRI 3 : Thèmes pertinents 2021	3—1 Processus pour déterminer les thèmes pertinents	14-19				
	3—2 Liste des thèmes pertinents	20-21				
Thèmes pertinents						
GRI 3 : Thèmes pertinents 2021	3—3 Gestion des thèmes pertinents	14, 16, 28-31				
GRI 301 : Matières 2016	301—1 Matières utilisées par poids ou par volume		X	Non applicable	Foundever ne fournit pas de produits à ses clients	
	301—2 Matières recyclées utilisées		X	Non applicable	Foundever ne fournit pas de produits à ses clients	
	301—3 Produits et matériaux d'emballage valorisés		X	Non applicable	Foundever ne fournit pas de produits à ses clients	
GRI 302 : Énergie 2016	302—1 Consommation énergétique au sein de l'organisation	34-35				Consommation énergétique au sein de l'organisation en 2022 : 393,61 térajoules
	302—2 Consommation énergétique en dehors de l'organisation	34-35				Consommation énergétique en dehors de l'organisation en 2022 : 72,02 térajoules
	302—3 Intensité énergétique	34-35				Foundever a mesuré uniquement l'électricité à des fins de réduction de la consommation d'énergie. Le résultat est de 755 kWh par ETP en 2022 contre 656 kWh par ETP en 2021
	302—4 Réduction de la consommation énergétique	34-35				Augmentation de 15 % des kWh consommés par ETP en 2022 par rapport à 2021
	302—5 Réduction des besoins énergétiques des produits et des services	34-35				

Norme GRI/ autre source	Élément d'information	Page	Omission			Commentaires
			Exigence(s) omise(s)	Motif	Explication	
GRI 303 : Eau et effluents 2018	303—1 Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	38-39				
	303—2 Gestion des impacts liés au rejet d'eau	38-39				
	303—3 Prélèvement d'eau	39				
	303—4 Rejet d'eau	39				
	303—5 Consommation d'eau	39				
GRI 304 : Biodiversité 2016	304—1 Sites d'activité détenus, loués ou gérés, situés dans ou bordant des aires protégées et des zones riches en biodiversité à l'extérieur des aires protégées				Foundever ne possède, ne loue ni ne gère aucun centre d'activité situé à l'intérieur ou à proximité d'aires protégées ou dans des zones riches en biodiversité à l'extérieur des aires protégées	
	304—2 Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité				Foundever n'a signalé aucun impact significatif en 2022	
	304—3 Habitats protégés ou restaurés		X	Non applicable	Foundever n'a pas d'impact direct sur les habitats protégés ou restaurés	
	304—4 Espèces sur la liste rouge de l'UICN et sur la liste de conservation nationale dont les habitats sont situés dans des zones affectées par les opérations		X	Non applicable	Foundever n'a pas d'activités au sein d'habitats des espèces de la liste rouge de l'UICN	
GRI 305 : Émissions 2016	305—1 Émissions directes de GES (Scope 1)	41				
	305—2 Émissions indirectes de GES liées à la consommation d'énergie (Scope 2)	41				
	305—3 Autres émissions indirectes de GES (Scope 3)	41				
	305—4 Intensité des émissions de GES	41				
	305—5 Réduction des émissions de GES	41				

Norme GRI/ autre source	Élément d'information	Page	Omission			Commentaires
			Exigence(s) omise(s)	Motif	Explication	
	305—6 Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO)		X	Non applicable	Foundever n'a pas généré d'émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone en 2022	
	305—7 Émissions d'oxydes d'azote (NOx), d'oxydes de soufre (SOx) et autres émissions atmosphériques significatives		X	Non applicable	Foundever n'a pas généré d'émissions de NOx, de SOx ou d'autres émissions atmosphériques significatives en 2022	
GRI 306 : Déchets 2020	306—1 Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	36				
	306—2 Gestion des impacts significatifs liés aux déchets	36				
	306—3 Déchets générés	37				
	306—4 Déchets non destinés à l'élimination	37				
	306—5 Déchets destinés à l'élimination	37				
GRI 308 : Évaluation environnementale des fournisseurs 2016	308—1 Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux	74-76				
	308—2 Impacts environnementaux négatifs dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	74-76				

Normes sociales

GRI 3 : Thèmes pertinents 2021	3—1 Processus pour déterminer les thèmes pertinents	14-19				
	3—2 Liste des thèmes pertinents	20-21				

Thèmes pertinents

GRI 3 : Thèmes pertinents 2021	3—3 Gestion des thèmes pertinents	14, 16, 42-45				
GRI 401 : Emploi 2016	401—1 Recrutement de nouveaux collaborateurs et rotation du personnel	46-47				

Norme GRI/ autre source	Élément d'information	Page	Omission			Commentaires
			Exigence(s) omise(s)	Motif	Explication	
	401—2 Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux collaborateurs temporaires ou à temps partiel	75				
	401—3 Congé parental	76				
GRI 402 : Relations collaborateurs/ direction 2016	402—1 Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles					La politique de Foundever prévoit un minimum de quatre semaines
GRI 403 : Santé et sécurité au travail 2018	403—1 Système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	55				
	403—2 Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	56				
	403—3 Services de santé au travail	59-63				
	403—4 Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail	57, 64				
	403—5 Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail	57				
	403—6 Promotion de la santé des travailleurs	59-63				
	403—7 Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires	56				
	403—8 Travailleurs couverts par un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	55				
	403—9 Accidents du travail	58-59				
	403—10 Maladies professionnelles	58-59				

Norme GRI/ autre source	Élément d'information	Page	Omission			Commentaires
			Exigence(s) omise(s)	Motif	Explication	
GRI 404 : Formation et éducation 2016	404—1 Nombre moyen d'heures de formation par an et par collaborateur	48				
	404—2 Programmes de mise à niveau des compétences des colla- borateurs et programmes d'aide à la transition	48				
	404—3 Pourcentage de collaborateurs bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	49				100 % des collabora- teurs ont bénéficié d'un examen régulier de leurs performances et de leur évolution de carrière en 2022
GRI 405 : Diversité et égalité des chances 2016	405—1 Diversité des organes de gouvernance et des collaborateurs	46, 78				
	405—2 Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes		X	Contraintes de confidentialité	Ce ratio est confidentiel sur la période de référence	
GRI 406 : Lutte contre la discrimination 2016	406—1 Cas de discrimination et mesures correctives prises	77				
GRI 407 : Liberté syndicale et négociation collective 2016	407—1 Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril	77				
GRI 408 : Travail des enfants 2016	408—1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants	101- 104				
GRI 409 : Travail forcé ou obligatoire 2016	409—1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire	101- 104				
GRI 410 : Pratiques de sécurité 2016	410—1 Formation du personnel de sécurité aux politiques et procédures relatives aux droits de la personne	77				
GRI 411 : Droits des peuples autochtones 2016	411—1 Cas de violation des droits des peuples autochtones		X	Non applicable	Foundever n'a pas d'impact direct sur les droits des peuples autochtones	

Norme GRI/ autre source	Élément d'information	Page	Omission			Commentaires
			Exigence(s) omise(s)	Motif	Explication	
GRI 413 : Communautés locales 2016	413—1 Activités impliquant la communauté locale, évaluation des impacts et programmes de développement	86-91				
	413—2 Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels sur les communautés locales	86-91				
GRI 414 : Évaluation sociale des fournisseurs 2016	414—1 Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	101-104				
	414—2 Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	101-104				
GRI 415 : Politiques publiques 2016	415—1 Contributions politiques		X	Non applicable	Foundever ne soutient aucun parti ni représentant politiques et n'apporte aucune contribution politique	
GRI 416 : Santé et sécurité des consommateurs 2016	416—1 Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité	55-56				
	416—2 Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et des services sur la sécurité et la santé					Aucun cas de non-conformité sur ces sujets n'a eu lieu pendant la période de référence
GRI 417 : Commercialisa- tion et étiquetage 2016	417—1 Exigences relatives à l'information sur les produits et les services, et l'étiquetage		X	Non applicable	Foundever n'a pas de processus d'emballage	
	417—2 Cas de non-conformité concernant l'information sur les produits et services et l'étiquetage		X	Non applicable	Foundever n'a pas de processus d'emballage	
	417—3 Cas de non-conformité concernant la communication marketing		X	Non applicable	Foundever n'a pas de processus d'emballage	
GRI 418 : Confiden- tialité des données des clients 2016	418—1 Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes de données des clients	97				



Foundever est une marque déposée des sociétés du groupe Foundever.