

RAPPORT RSE

Données

2023/2024

Tersea
GROUPE



CONTENU DU RAPPORT

Le Rapport RSE TERSEA couvre la période du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2023, sauf mention contraire.

La fréquence des rapports est annuelle.

Objectifs du Rapport RSE

Le présent rapport RSE du Groupe TERSEA a pour but de :

- Présenter une vue d'ensemble de nos initiatives RSE entreprises au cours de l'année.
- Démontrer les impacts positifs de nos actions sur l'environnement, les communautés et l'économie.
- Communiquer notre engagement et notre transparence envers toutes nos parties prenantes, y compris nos employés, clients, partenaires, fournisseurs et membres de la communauté.
- Rendre compte de nos progrès par rapport à nos objectifs et engagements précédemment établis.
- Établir une feuille de route pour nos ambitions futures en matière de développement durable.

Il couvre l'intégralité du périmètre du Groupe TERSEA englobant les sociétés suivantes: TERSEA Beauvais, TERSEA Sarl, TERSEA MAROC, TERSEA SENEGAL, TN CAPITAL, TN SERVICES, CONVERS TELEMARKETING.

Méthodologie et Cadre de Référence

La rédaction de ce rapport repose sur une méthodologie rigoureuse de collecte et d'analyse des données. Nous avons suivi les lignes directrices du Global Reporting Initiative (GRI) pour garantir la pertinence, la cohérence et la comparabilité des informations présentées. Les données ont été collectées à travers diverses sources internes et externes, incluant :

- Audits internes réalisés par notre département RSE.
- Feedback des parties prenantes recueilli à travers des enquêtes, des ateliers de consultation et des forums de discussion.
- Données opérationnelles et financières issues de nos différents départements.
- Comparaisons avec les standards internationaux et les meilleures pratiques de l'industrie.

Nous avons une équipe dédiée qui supervise les initiatives globales liées à la conformité d'entreprise et aux critères RSE.

Elle collabore avec les différents départements internes et accompagne la direction pour s'assurer que l'organisation se conforme aux standards les plus exigeants en matière de RSE, tout en tenant compte des attentes de nos partenaires externes.

Achraf HARRAS

Responsable Audit interne groupe

Email: achraf.harras@tersea.com

Lionel MOLDES

Directeur du développement et de la Stratégie

Email: lionel.moldes@tersa.com

MOT DU PRÉSIDENT



Mohamed BENYAHIA

Président du groupe Tersea

Je suis très heureux d'introduire ce premier rapport RSE TERSEA qui concrétise nos différentes démarches d'amélioration continue et la vision que nous avons d'un modèle d'entreprise, certes performante, mais également vertueuse.

Nous croyons fermement que la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) est bien plus qu'une simple obligation légale ou une tendance à suivre. C'est un engagement fondamental envers nos parties prenantes, nos communautés et les générations futures. C'est pourquoi nous avons décidé d'intégrer pleinement la RSE dans toutes nos activités et décisions.

Nous nous efforçons de promouvoir une culture d'entreprise axée sur l'intégrité, la diversité, l'équité et le respect mutuel. Nous croyons que la diversité est une force et que chacun de nous, quelle que soit sa position ou son rôle, peut contribuer positivement à la société.

Dans le cadre de notre politique RSE, nous nous fixons des objectifs ambitieux mais réalisables. Nous visons à réduire notre empreinte environnementale, à promouvoir des pratiques commerciales durables, à contribuer au développement économique des régions où nous sommes présents et à améliorer continuellement notre performance sociale et économique.

Nous comptons sur tous les collaborateurs TERSEA pour porter ces valeurs, pour veiller à ce que notre écosystème d'entreprise s'améliore. Nous sommes convaincus que la RSE n'est pas seulement une responsabilité, mais aussi une formidable opportunité. C'est une chance pour nous de créer de la valeur à long terme, de renforcer la confiance de nos parties prenantes et de contribuer à un monde plus juste, plus équilibré et plus durable.

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

tersea

LA RELATION CLIENT & LA CONVERGENCE DES INTELLIGENCES

Nous avons adopté une approche équilibrée et efficiente, articulée autour de quatre piliers essentiels : la recherche de la performance, l'innovation constante, la fiabilité et la considération.



Tout débute par la quête de la performance, que ce soit en termes de qualité ou de quantité et de régularité, en alignant nos actions sur les objectifs particuliers de nos/vos clients dans la durée.

Notre passion pour l'innovation nous conduit à élaborer des solutions sur mesure, même dans le cadre de projets complexes, créant ainsi une valeur ajoutée tangible.

Notre engagement envers la considération se caractérise par une appropriation totale de votre raison d'être et de vos enjeux, quel que soit votre taille ou votre secteur d'activité, avec pour seul objectif de fournir la meilleure expérience client à nos/vos clients, tout en renforçant la satisfaction de nos collaborateurs

La fiabilité de nos opérations se traduit par une régularité et une excellence opérationnelle tout au long de notre partenariat. Enfin, nous entretenons une transparence totale et une disponibilité de l'ensemble de nos équipes pour assurer le meilleur du delivery

EN CHIFFRES

+40M

Chiffre d'affaires

Un chiffre d'affaires de 40 millions d'euros a été réalisé au cours de l'année 2023

8

Sites de production

La stratégie de répartition de nos 8 sites de production dans 3 zones géographiques clés vise à faciliter l'externalisation de vos projets

20%

Croissance

Tersea enregistre une forte croissance avec une augmentation de près de 20 points en 2023

DES LOCALISATIONS AU SERVICE DE VOS ENJEUX CLIENTS



Un groupe indépendant opérant sur plusieurs sites francophones et multilingues, au service de divers secteurs d'activité : retail, énergie, automobile, télécom, services, assurance...

France

1. Paris
2. Beauvais
3. Aix en Provence
4. Pertuis
5. Nice

Maroc

1. Casablanca
2. Fes

Sénégal

1. Dakar

LA RELATION CLIENT & LA CONVERGENCE DES INTELLIGENCES

Une offre de services complète, qui combine prestations externalisées et technologies pour la relation client au service de vos/nos clients.

La convergence de l'intelligence humaine et artificielle.

- 1. Service client
- 2. Support consommateur
- 3. Assistance technique
- 4. Acquisition
- 5. Fidélisation

Expertises

- 1. Performance
- 2. Innovation
- 3. Fiabilité
- 4. Considération

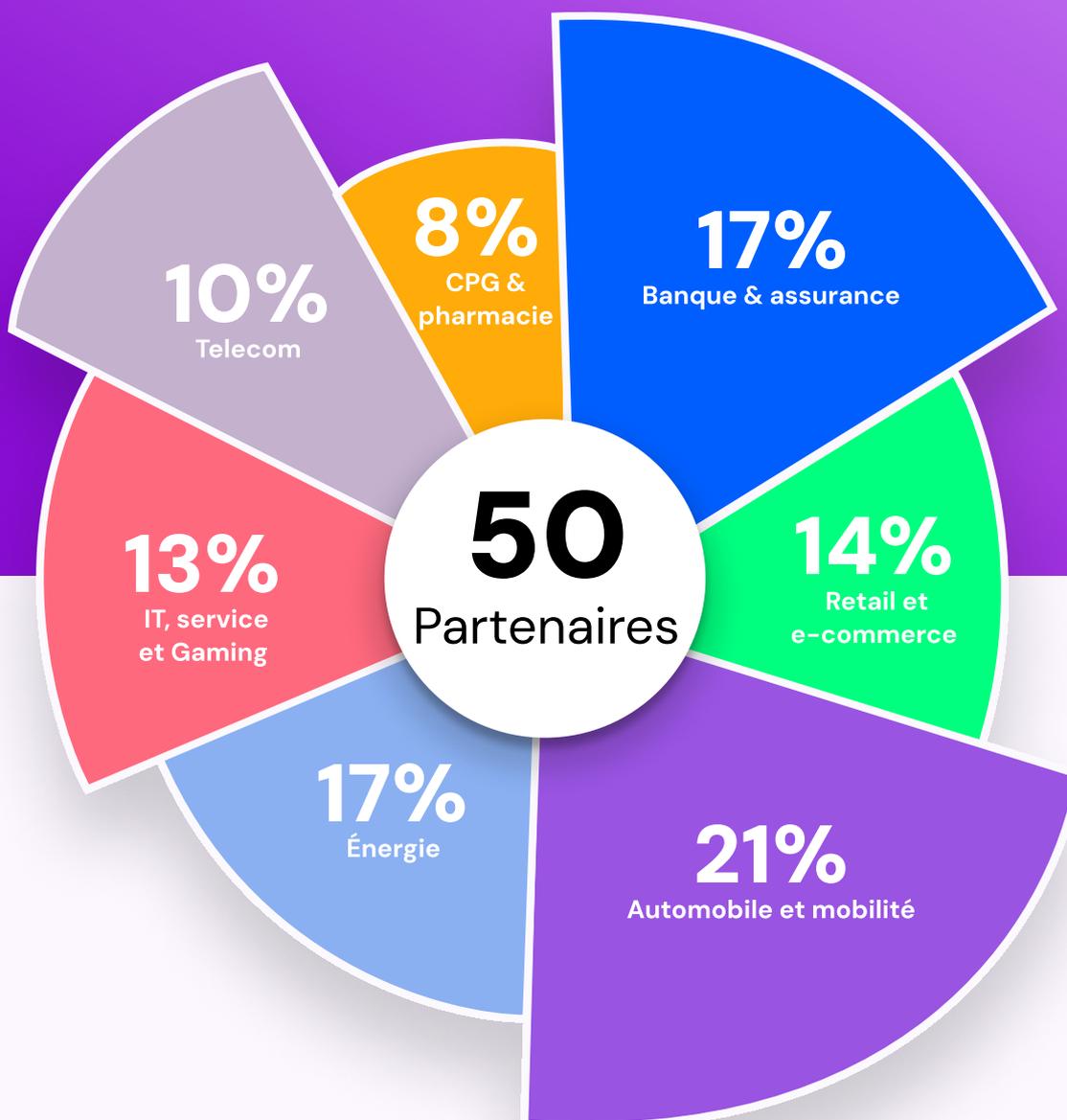
Opérations

- 1. Téléphonie cloud
- 2. Ticket management
- 3. IA de correction et reformulation textuelle
- 4. Quality monitoring automatisé
- 5. Vidéo assistance
- 6. Satisfaction client
- 7. Traitement OCR

Solutions technologiques

DES EXPERTISES FORTES DANS DE NOMBREUX SECTEURS D'ACTIVITÉ

Fort d'un portefeuille de plus de 50 clients stratégiques, nous avons développé des centres d'expertises tant en France qu'à l'international, pour garantir une excellence opérationnelle adaptée à chaque secteur d'activité



UNE SPÉCIALISATION SUR DES SECTEURS CRÉATEURS DE VALEUR

Des partenaires que l'on accompagne sur l'ensemble de la chaîne de valeur client :

de la télévente, la prise de rendez-vous au service client et au back office à la compliance, rétention fidélisation et satisfaction client

Banque & assurance	       
Retail et e-commerce	     
Automobile et mobilité	          
Énergie	     
IT, service et Gaming	       
Telecom	 
CPG & pharmacie	   



STRATÉGIE RSE

POLITIQUE GLOBALE

RSE 2023/2024

Au cours des dernières années, TERSEA a intensifié son intégration des sujets de durabilité, de responsabilité sociale et sociétale à l'ensemble de ses métiers.

En signant le Pacte Mondial des Nations Unies ainsi que la charte de la Diversité, nous affirmons notre engagement à respecter et promouvoir ses principes en matière de droits de l'homme, de travail, d'environnement et de lutte contre la corruption, et d'intégration.

Notre ambition est de contribuer positivement à la transformation du monde économique, en offrant à nos collaborateurs une expérience professionnelle stimulante et enrichissante, fondée sur le respect et la confiance. Nous participons ainsi activement à la construction d'un monde plus juste et plus sain.

Nous sommes convaincus que la réussite de nos initiatives en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) repose sur la collaboration active de toutes nos parties prenantes.

Ensemble, en alignant nos actions, nous avons la capacité de créer un impact significatif sur l'environnement, nos communautés et l'économie

Nos sujets RSE prioritaires



Environnement

- Réduction Emissions de CO2.
- Optimisation de l'utilisation des ressources.
- Promotion des énergies renouvelables.
- Gestion des déchets de manière responsable.



Social

- Promouvoir le bien être de nos employés.
- Garantir des conditions de travail sûres et inclusives.
- Attraction, Rétention & développement des talents.
- Employabilité, inclusivité.



Economique

- Impact économique Local et Global.
- Innovation et investissements durables.
- Diversité.



Ethique

- Ethique des affaires
- Respect des droits humains
- Protection et Sécurité des données
- Gouvernance d'entreprise fondée sur l'intégrité et la Responsabilité

CHARTÉ
DE LA
DIVERSITÉ

OBJECTIFS
DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE



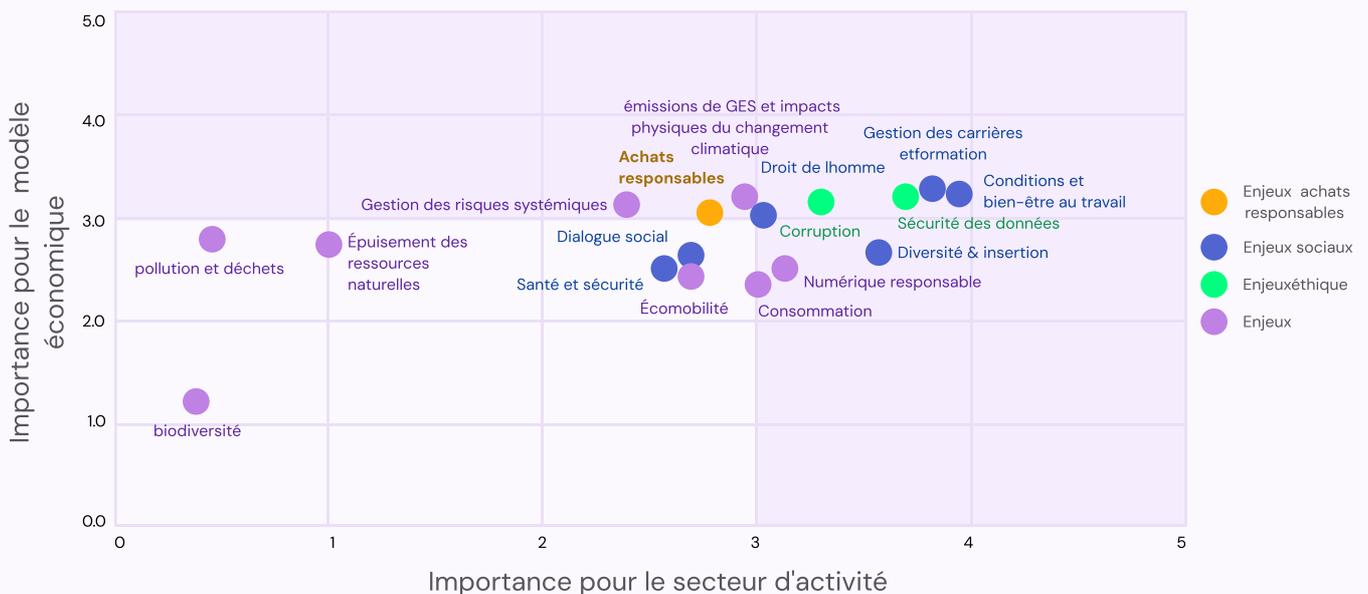
MATRICE DE MATÉRIALITÉ

RSE 2023/2024

- Pour identifier les priorités clés de notre démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), nous avons procédé à une évaluation visant à déterminer l'importance des enjeux.
- Cette démarche a pris en compte les aspects spécifiques à notre secteur, ainsi que l'impact des enjeux sociétaux et environnementaux sur la performance de notre entreprise. De plus, nous avons évalué l'influence de notre entreprise sur l'environnement et la société.
- Les enjeux abordés, ainsi que les indicateurs de performance extra-financière inclus dans ce rapport, ont été établis en conformité avec les lignes directrices de la norme ISO 26000 et à l'aide de l'outil « Materiality Finder » du SASB (Sustainability Accounting Standards Board) : <https://sasb.org/standards/materiality-map/>



Matrice de double-matérialité



GOVERNANCE RSE



GOUVERNANCE RSE

THINK GLOBAL

Equipe Dirigeante



Mohamed BENYAHIA
PDG et fondateur

- Sponsor



Sébastien MONNIER
Directeur associé et fondateur

- Sponsor



Nooma BELGNAOUI
Directrice régionale - Afrique

- Sponsor social
- Sponsor éthique



Isabelle DUCART DUPUIS
Directrice RH - Groupe

- Sponsor social
- Sponsor éthique



Lionel MOLDES
Directeur de la stratégie et M&A

- Sponsor Gouvernance



Mehdy HADHIRI
Directeur Tersea France

- Sponsor social
- Sponsor éthique



Edouard LAYEILLON
Directeur commercial

- Sponsor social
- Sponsor éthique



Lahcen BARTINE
Directeur administratif et financier

- Sponsor environnement
- Sponsor achats responsables
- Sponsor Bilan Carbon

Notre équipe de direction se réunit régulièrement pour passer en revue les actions en cours et élaborer des plans pour les initiatives futures.

Ces rencontres thématiques sont essentielles pour assurer la cohérence de notre stratégie et pour identifier les opportunités d'amélioration.

Par ailleurs tous nos collaborateurs sont encouragés à contribuer et à soumettre des idées. Nous valorisons chaque proposition, car elles sont essentielles pour stimuler l'innovation et améliorer nos processus.

À cet effet, nous nous engageons à réviser régulièrement nos politiques et objectifs RSE.

GOUVERNANCE RSE

ACT LOCAL

Comité RSE semestriel



Lionel MOLDES
Directeur de la stratégie et
M&A



Achraf HARRAS
Resp. Audit interne
groupe



RSE Projet lead
Africa



Responsable de site
Beauvais



Responsable de site
Nice



Responsable de site
Dakar



Responsable RH
Nice



Responsable RH
Beauvais



responsable de site
Fés



Responsable
RH Afrique



Chargée des achats et
moyens généraux



Responsable
RH – groupe

Nos comités RSE ont lieu une fois par semestre.

Depuis 2024, l'ensemble des sites du Groupe y participent ainsi que l'ensemble des directions des fonctions support.

Ces réunions permettent de partager les avancées et les bonnes pratiques en matière de responsabilité sociétale, de discuter des défis rencontrés et de définir des objectifs communs.

Cet engagement collectif renforce notre culture d'entreprise et favorise un environnement de travail collaboratif, où chacun se sent valorisé et écouté.

ENVIRONNEMENT

La politique environnementale du groupe TERSEA est centrée sur la réalisation de pratiques durables et responsables qui minimisent l'impact de nos activités sur l'environnement.

Reconnaissant l'urgence climatique et l'importance de la protection de la biodiversité, nous nous engageons à agir de manière proactive afin de promouvoir la durabilité environnementale dans tous les aspects de notre entreprise.

Nos engagements environnementaux sont influencés et alignés avec des cadres normatifs internationaux tels que les Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'Organisation des Nations Unies. Nous participons également à des différentes initiatives mondiales pour soutenir des objectifs climatiques basés sur des données scientifiques.

Dans cette optique, nous nous engageons à réduire notre consommation d'énergie et nos émissions de gaz à effet de serre, à améliorer la gestion de nos déchets et à promouvoir le recyclage, ainsi qu'à encourager la consommation de produits écologiques au sein de notre chaîne de valeur.



ENVIRONNEMENT

VUE GÉNÉRALE

Nos Objectifs Clés sont les suivants :

- Réduction des Émissions de CO2
- Gestion des Ressources
- Gestion des Déchets

Suivi et Reporting :

Pour garantir la transparence et l'efficacité de notre politique environnementale, nous allons publier notre premier rapport annuel en 2024 qui détaille nos progrès, nos défis et nos objectifs futurs en matière de durabilité.

Nous allons utiliser les normes du SASB (Sustainability Accounting Standards Board) et Iso 2600 pour structurer nos rapports et assurer leur comparabilité avec les standards internationaux.

Nous sommes accompagnés dans cette démarche par la Société ALTOPI afin de structurer nos rapports et assurer leur comparabilité avec les standards du marché.

Engagement des Parties Prenantes :

Nous croyons fermement en l'engagement de toutes les parties prenantes pour atteindre nos objectifs environnementaux. Cela inclut les employés, les clients, les fournisseurs et les communautés locales.

Nous allons mettre des forums de discussion et des enquêtes régulières pour intégrer leurs suggestions et préoccupations dans notre stratégie environnementale.



ENVIRONNEMENT

EMPREINTE CARBONE

Méthodologie de Mesure des GES

Accompagné dans notre initiative par BPI France, nous avons débuté en 2023 un diagnostic Decarbon Action.

Nous avons aligné alignons notre approche de mesure des GES sur les normes internationales . Nous utilisons une approche de périmètre opérationnel pour couvrir l'ensemble de nos émissions directes (Scope 1) et indirectes (Scopes 2 et 3).

Scope 1 :

Émissions directes provenant des installations de notre entreprise, y compris les combustibles utilisés pour le chauffage et les véhicules de société.

Scope 2 :

Émissions indirectes provenant de la consommation d'électricité, de chaleur et de refroidissement achetés par l'entreprise.

Scope 3 :

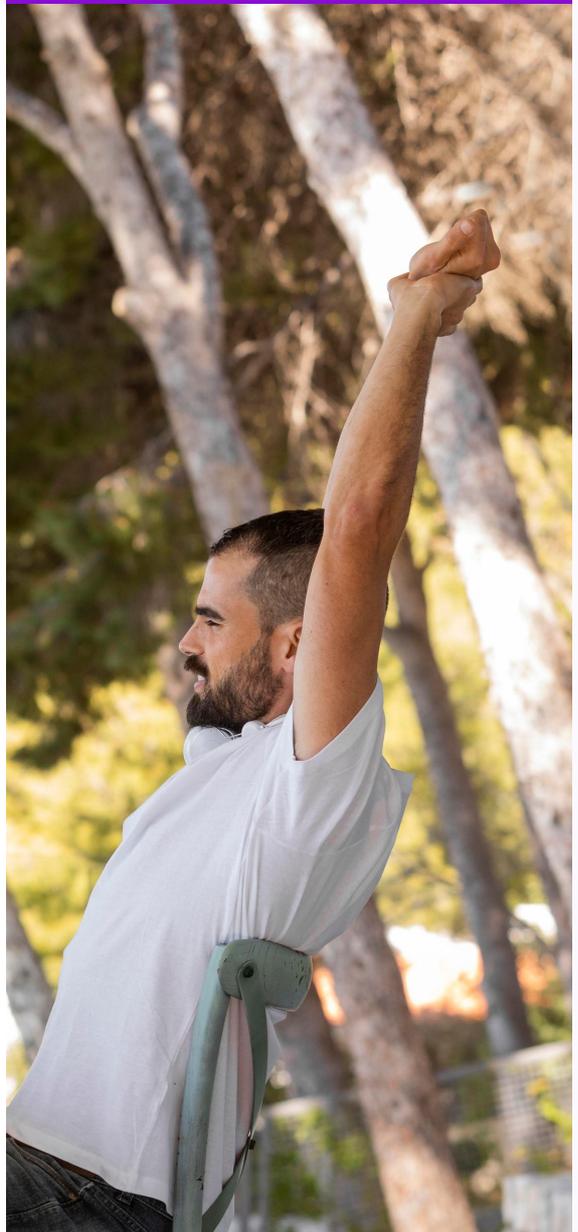
Autres émissions indirectes incluant les voyages d'affaires, les déplacements des employés, et les déchets.

DIAG DÉCARBON'ACTION **bpi**france



Bien que notre industrie soit naturellement peu émettrice de gaz à effet de serre (GES), nous estimons qu'il est de la responsabilité de chacun de contribuer à la réduction des émissions.

Cette section détaille notre approche méthodologique, nos actions spécifiques, et les résultats obtenus ainsi que nos objectifs futurs liés à la réduction de l'empreinte carbone.



ENVIRONNEMENT

EMPREINTE CARBONE

En 2023, le Groupe TERSEA a généré un total de 2 892 tCO₂e, répartis sur les différents périmètres définis par le protocole de mesure des émissions de gaz à effet de serre (GES).

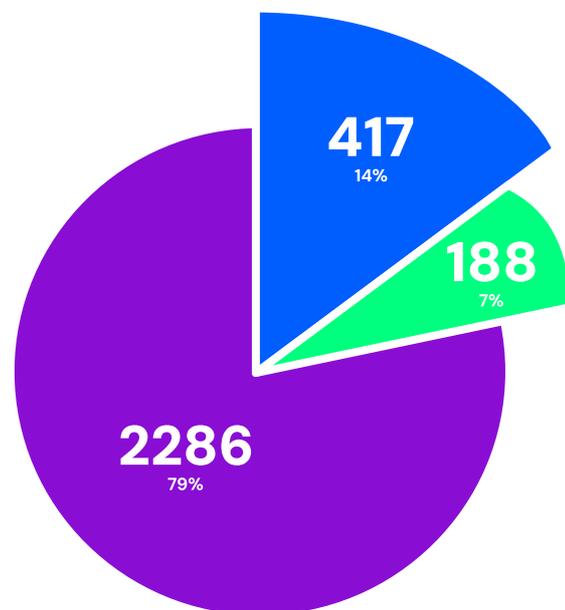
Les émissions issues des Scopes 2 et 3, qui incluent les consommations énergétiques directes et indirectes, se révèlent relativement limitées. Elles représentent seulement 21 % des émissions totales du Groupe. Cela s'explique par les efforts entrepris pour optimiser nos consommations énergétiques et adopter des sources d'énergie plus responsables.

En revanche, la majorité de nos émissions, soit 79 %, provient du Scope 3. Ce dernier couvre des sources d'émissions indirectes liées à nos activités, comme les déplacements professionnels, l'utilisation des produits et services que nous proposons, ou encore les chaînes d'approvisionnement. Ces composantes, par leur nature, sont plus difficiles à maîtriser mais représentent un enjeu clé dans notre démarche de réduction de notre empreinte carbone.

Nous détaillerons dans les sections suivantes la nature et la répartition de ces différentes sources d'émissions, ainsi que les actions que nous envisageons pour limiter leur impact.

Répartition des émissions des GES par scope (tCO₂e et %)

- Scope 1 :
- Scope 1 :
- Scope 3 :



ENVIRONNEMENT

EMPREINTE CARBONE

Profil des Emissions GES

La répartition des émissions de Tersea Groupe est typique pour une entreprise de service.

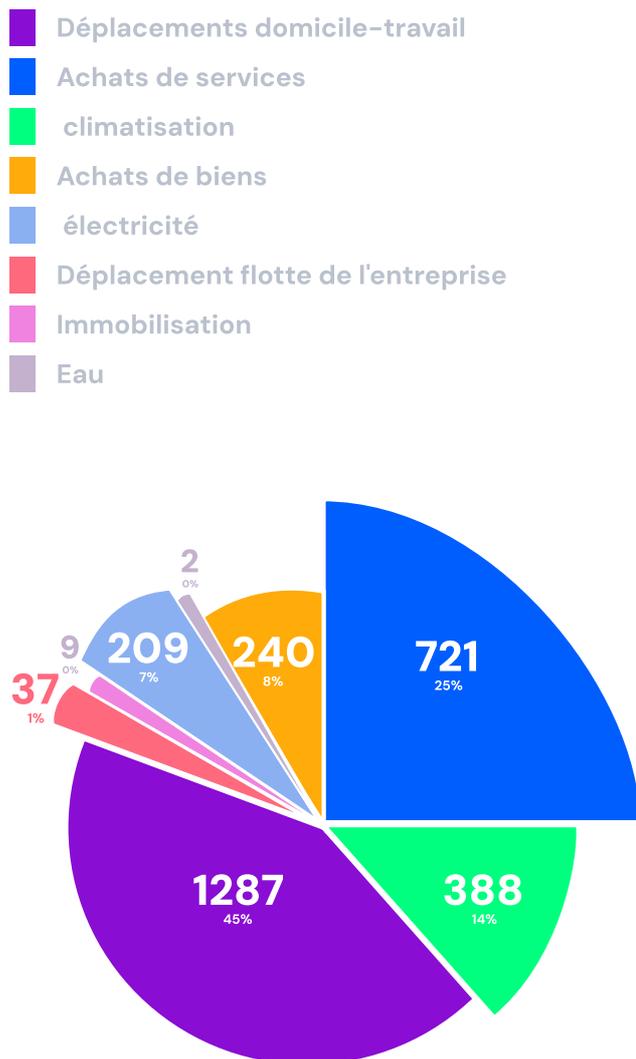
Le principal enjeu se situe dans la gestion des déplacements domicile – travail (44% des émissions de GES), le choix des prestataires de services (25% des émissions) et la gestion des fuites de gaz de climatisation (13% du bilan).

Tersea Groupe s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, le premier exercice de Bilan GES servant à identifier les principaux enjeux. Les données sont présentées au format GHG Protocol.

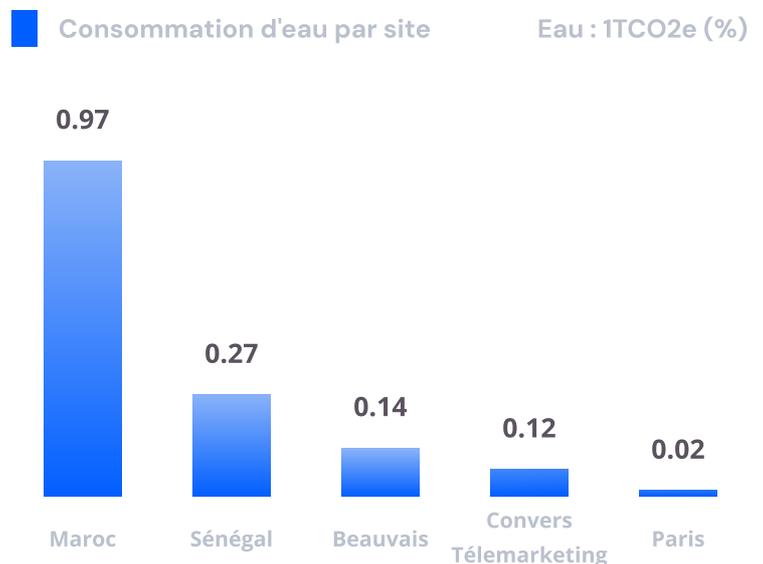
Le Groupe Tersea dispose aujourd'hui d'une cartographie claire de ses principales sources d'émissions, un atout précieux pour définir des priorités d'action. Les efforts pourraient se concentrer sur :

- La mobilité durable, pour réduire les émissions liées aux trajets domicile-travail.
- La sélection responsable des prestataires, avec des critères axés sur la durabilité.
- L'optimisation des équipements techniques, notamment les systèmes d'éclairage.

Répartition des émissions des GES par scope (tCO2e et %)



Répartition des émissions de GES liées à la consommation d'eau par site

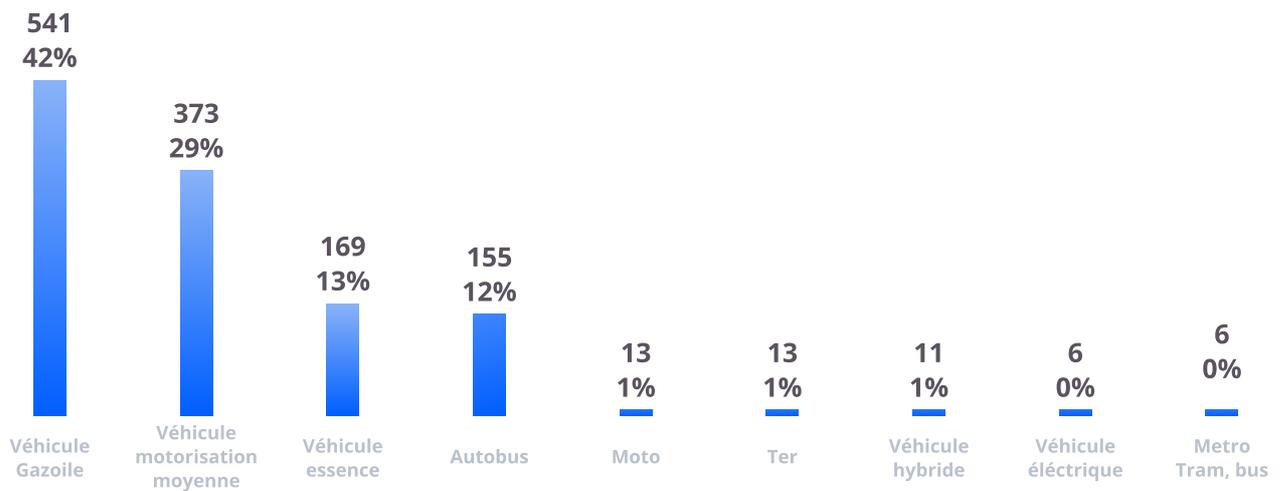


ENVIRONNEMENT

EMPREINTE CARBONE

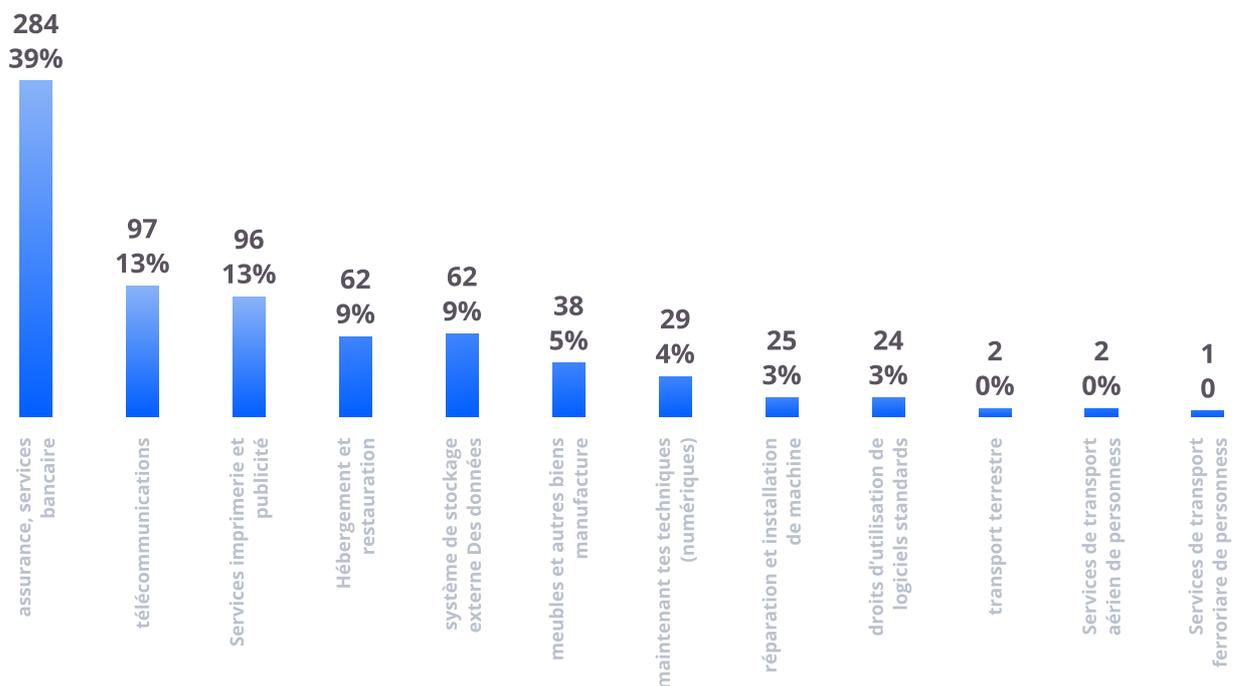
Répartition des émissions de GES des déplacements domicile-travail par mode de transport (TCO2e et %)

1er poste d'émissions : déplacements domicile-travail (44%)



Répartition des émissions de GES liées à la consommation d'eau par poste (TCO2e et %)

2ème poste d'émissions : services acheté (25%)



ENVIRONNEMENT

EMPREINTE CARBONE



Actions et Initiatives

Réduction de l'impact carbone des Déplacements Professionnels

- **Promotion des Solution de Réunion à distance:** Depuis 2019, l'ensemble des équipes utilisent Teams afin de réduire les déplacements liés au Réunion interne ou avec nos clients.
- **Utilisation du télétravail :** Lorsque l'activité du collaborateur le permet, nous permettons à ce dernier de télétravailler selon un planning équilibré (et par voie d'accord collectif sur le site de Nice) .
- **Nous optimisons les déplacements** en regroupant les rendez-vous et les réunions et communication à distance afin de limiter les déplacements physiques.
- **Outil de collaboration Numérique :** Dans le cadre de la Gestion de projets , nous utilisons des outils de collaboration interactive tel que Asana, Notion , Jira pour les développements logiciel.

Optimisation de l'Efficacité Énergétique

- Notre site à Casablanca est équipé d'un système automatisé de gestion de l'éclairage, programmé pour éteindre les lumières entre 22h00 et 06h00 depuis 2015 .
- Nous avons remplacé ces dernières années 84% de nos éclairages en éclairages Led moins énergivores. Nous visons 100% des éclairages LED à horizon 2025.
- Nous avons mis en place un processus automatisé afin de procéder à l'extinction de l'ensemble des postes informatiques à 21h. Ce mécanisme a été instauré en 2017 sur notre Site au Maroc puis étendu à l'ensemble de nos installations en France et au Sénégal en 2023. Cette initiative a engendré une réduction significative de notre consommation énergétique liée aux systèmes informatiques.
- Nos sites sont dotés de systèmes de détection de mouvement dans certaines zones. Nous poursuivons le déploiement de ces dispositifs à un rythme annuel de 15% dans l'ensemble des espaces de circulation, des installations sanitaires, des aires de stationnement, des locaux techniques et autres zones similaires.

ENVIRONNEMENT

EMPREINTE CARBONE

Actions et Initiatives

Consommation d'Électricité Renouvelable

- Notre site de Nice s'est engagé auprès d'Engie en optant pour une offre d'électricité renouvelable produite à partir de sources telles que l'éolien, le solaire, l'hydraulique et la biomasse depuis plusieurs années, contribuant ainsi au développement des énergies renouvelables et à la transition énergétique vers un avenir durable.
- Notre ambition est de basculer l'ensemble de nos sites Français sur une Energie 100% renouvelable d'ici 2026. Des études sont actuellement menées pour nos Sites de Beauvais, Casablanca, Fés et Dakar afin de convertir leurs contrats d'énergie actuels en contrats d'énergie verte.
- Nous avons déployé des solutions de virtualisation des postes de travail (actuellement 150 serveurs virtuels, équivalant à 50 serveurs physiques). Nous avons également initié l'équipement de notre site de Casablanca avec des mini-PC (consommant de 10 à 45 watts par heure, contre 200 à 600 watts pour un ordinateur standard)

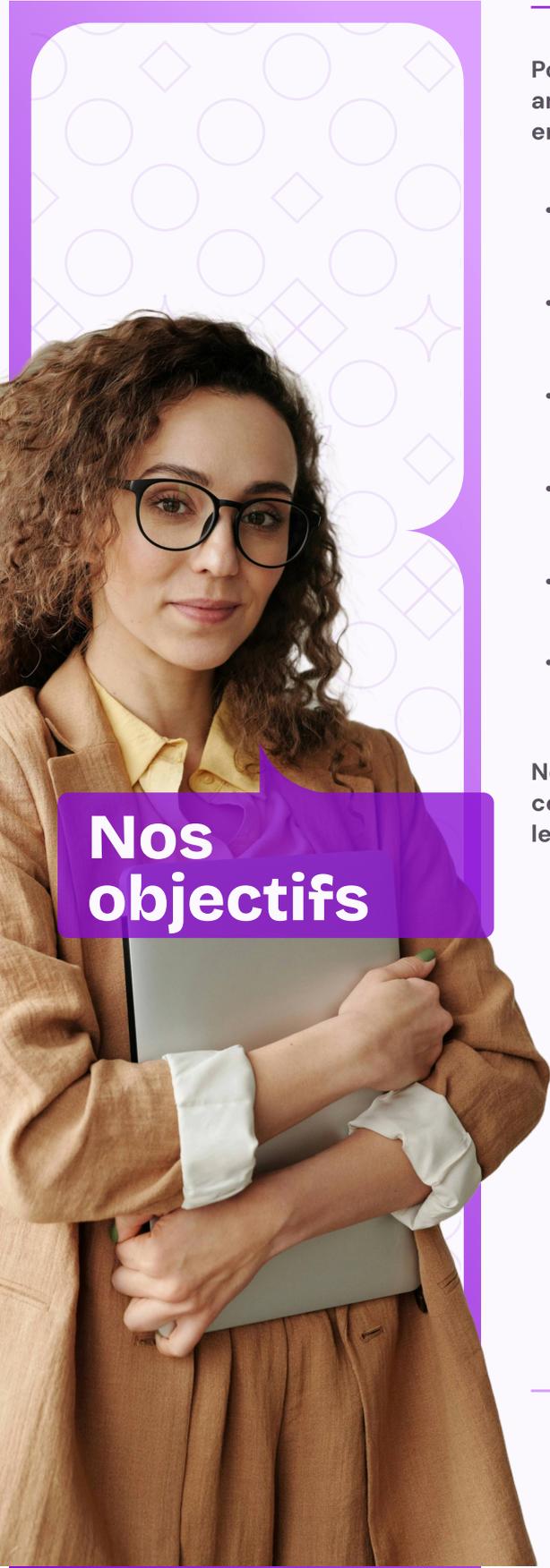
Notre cible est d'être à 40 % d'équipement d'ici 2028 sur tous nos sites. Ces initiatives représentent non seulement une réduction significative de la consommation énergétique, mais contribuent également à diminuer l'empreinte carbone de Tersea.

Mobilité Durable

- Depuis 2024, nous avons enclenché la bascule de notre flotte en véhicule à électrique-hybride afin de diminuer nos émissions de gaz à effet de serre lié au transport. L'objectif est d'avoir un parc 100% Hybride/Electriques à horizon 2028.
- Incitation au covoiturage , notamment au Sénégal ou nous avons mis en place un partenariat avec la société Tukkijamm. Cette initiative va être déployée à l'ensemble de nos sites à horizon 2025.
- Emplacement à velo disponible sur notre site de la Défense. Une mise en place progressive de ces installations est prévue sur l'ensemble de nos sites d'ici à l'année 2028
- Bornes de recharge électrique sont actuellement accessibles sur notre établissement de la Défense. Un déploiement progressif est prévu sur l'ensemble de nos locaux d'ici 2028, en fonction des besoins exprimés par nos collaborateurs.

ENVIRONNEMENT

EMPREINTE CARBONE



Nos objectifs

Pour les années à venir, le groupe TERSEA vise des objectifs ambitieux afin de continuer à réduire son impact environnemental :

- Atteindre 100% de consommation énergétique renouvelable en France d'ici 2026.
- Réduction de 5% en 2026 de notre consommation électrique par collaborateur
- Déploiement de solution simplifiant le covoiturage sur 100% de nos sites à horizon 2025.
- Bascule de l'ensemble du parc automobile en hybride , à horizon 2028.
- Augmentation de 15% des zones installées de détecteur de mouvement dans les zones de passage.
- Remplacement de 15 % du parc de matériel d'éclairage énergivore par du matériel led chaque année.

Nos progrès jusqu'à présent nous encouragent à poursuivre sur cette voie et à viser des objectifs encore plus ambitieux pour les années à venir.



ENVIRONNEMENT

UTILISATION DES RESSOURCES

Initiatives d'Économie d'Eau

La gestion de l'eau est un élément crucial de notre politique environnementale. Nous mettons en œuvre des mesures et des études pour réduire notre consommation d'eau et améliorer l'efficacité de son utilisation :

- **Technologies économes en eau** : Installation de dispositifs économes en eau tels que des robinets à faible débit, des réducteurs de débit . 100% de nos sites équipés à horizon 2028
- **Systèmes de récupération d'eau** : Installation de systèmes de récupération et de réutilisation des eaux de pluie dans les zones géographiques où la pluviométrie le permet pour l'irrigation des espaces verts et le nettoyage des installations. 30 % de nos sites équipés à horizon 2028.
- **Xériscaping** : Aménager les espaces verts avec des plantes indigènes et résistantes à la sécheresse, notamment dans les zones où la nécessité de l'irrigation est élevée. 100% de nos sites équipés à horizon 2030.
- **Audit Régulier des Connexions Hydraulique** : Réaliser des audits Bimensuels (actuellement mensuels au Maroc) pour détecter et réparer les fuites rapidement, minimisant ainsi le gaspillage d'eau.
- **Réévaluation des Processus de Nettoyage** : Transition vers des méthodes de nettoyage à sec ou utilisant des technologies à faible consommation d'eau (par exemple, des nettoyeurs à vapeur) pour l'ensemble de nos opérations internes. Objectif : Équipement de 60% de nos sites d'ici 2028.

Intégration de l'EAU dans la culture d'entreprise

- **Campagnes de Sensibilisation** : Lancer des campagnes de sensibilisation pour encourager les employés à utiliser l'eau de manière responsable au sein du bureau.
- **Formation Continue** : Intégrer l'efficacité hydrique dans les programmes de formation et d'intégration des nouveaux employés.



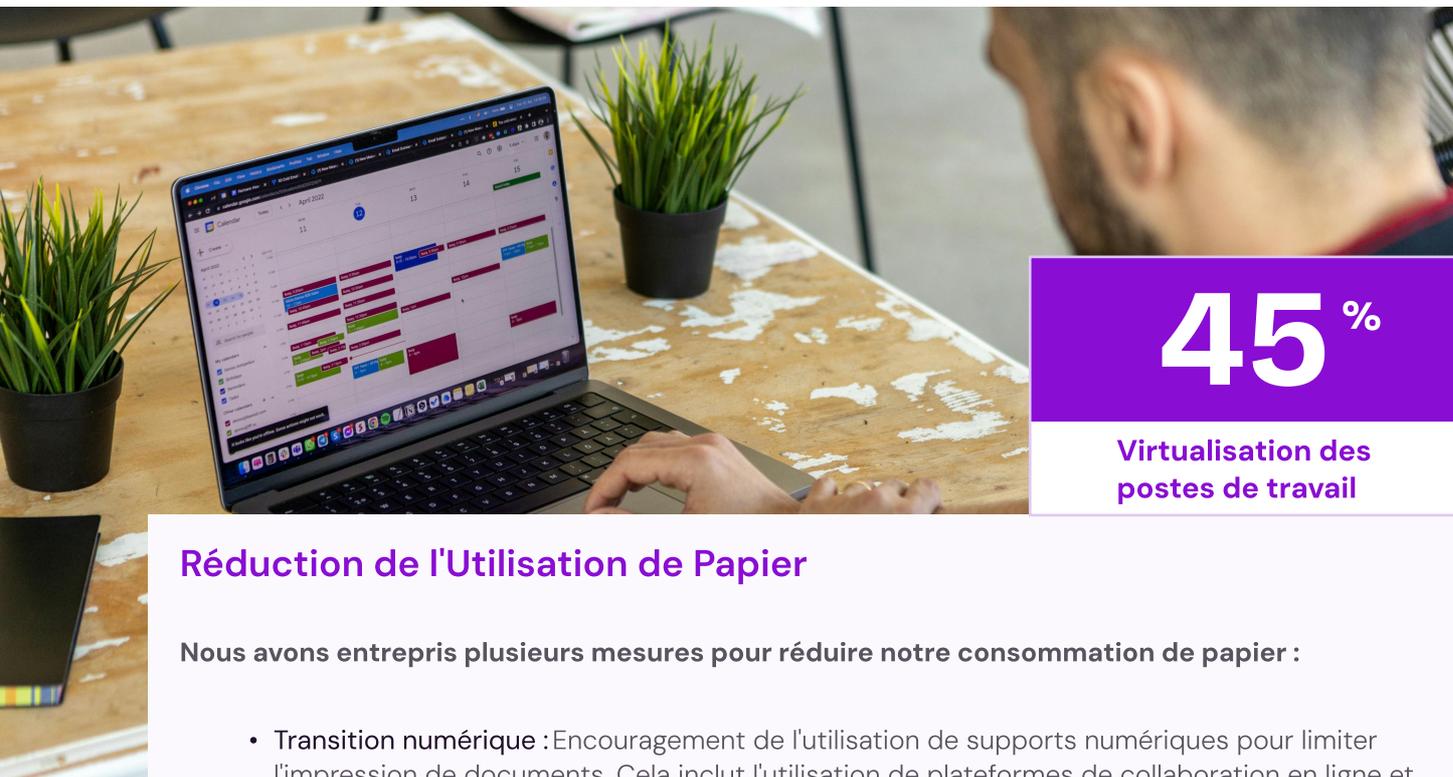
100%

sites équipés

en 2028

ENVIRONNEMENT

UTILISATION DES RESSOURCES



45%

Virtualisation des postes de travail

Réduction de l'Utilisation de Papier

Nous avons entrepris plusieurs mesures pour réduire notre consommation de papier :

- **Transition numérique** : Encouragement de l'utilisation de supports numériques pour limiter l'impression de documents. Cela inclut l'utilisation de plateformes de collaboration en ligne et de solutions de signature électronique. Nous utilisons Asana pour la gestion de projet, puis depuis 2024 Notion et DocuSign pour la signature électronique depuis 2021

DocuSign



asana

- **Recyclage de papier** : Mise en place de programmes de collecte et de recyclage du papier sur tous nos sites. Depuis 2024 100% de nos sites sont équipés de collecteurs .
- **Dématérialisation des processus RH et virtualisation des Postes de travail** : Nous avons digitaliser et la dématérialiser des processus RH et de gestion des effectifs (WFM), ces mesures permettent de minimiser la consommation de l'utilisation de Papier dans le cadre d'une démarche RSE significative, tout en poursuivant l'objectif de réduction de notre empreinte carbone et de préservation de l'environnement.

Toutes ces mesures sont en place depuis plusieurs années et ont permis une réduction significative de nos consommations papiers.

ENVIRONNEMENT

UTILISATION DES RESSOURCES



Initiatives de Réduction et de Recyclage des déchets

Pour réduire les déchets et promouvoir le recyclage, nous avons mis en place plusieurs initiatives clés :

- **Gestion des déchets** : Nous mettons en œuvre des mesures visant à améliorer la gestion de nos déchets, notamment en instaurant un système de tri et en sensibilisant nos collaborateurs aux méthodes de tri efficaces à l'aide de supports explicatifs.

Un appel d'offre va être lancé en 2024, afin de charger une entreprise à Impact de la collecte des déchets (employant des personnes en situation de Handicap ou en difficulté d'insertion). Outre les effets positifs liés à l'impact économique local ainsi qu'à l'inclusion, ce partenariat va également nous permettre de mesurer précisément les volumes de déchets recyclés par le Groupe en France.

- **Réduction de l'utilisation de consommables à usage unique**. Politique de Zéro Déchets (gourdes, tasses réutilisables, etc.).

Par ailleurs, des initiatives ont été instaurées afin de prévenir le gaspillage, incluant la création des boîtes dédiées à l'échange de fournitures de bureau entre divers services.

ENVIRONNEMENT

UTILISATION DES RESSOURCES



 POLITIQUE DÉCHETS

Initiatives de Réduction et de Recyclage des déchets

- Introduction de programmes de reconditionnement pour les équipements électroniques : Nous optimisons la durée de vie de nos équipements informatiques en privilégiant leur réparation, qu'elle soit réalisée en interne ou confiée à des prestataires externes spécialisés.

Par ailleurs, nous nous engageons à minimiser notre consommation de matières premières en optant pour l'achat de matériel informatique reconditionné.

- Pour les équipements en fin de vie qui ne peuvent être réparés, nous assurons leur recyclage.
- À titre d'exemple, nous avons collaboré avec une association « AL JISR » spécialisée dans la récupération des métaux précieux des composants électroniques dans le cadre du projet GREEN CHIP

ENVIRONNEMENT

UTILISATION DES RESSOURCES

Utilisation de matériaux écologiques :

Dans le cadre de notre engagement à limiter l'impact environnemental de nos activités, nous nous engageons à mettre en œuvre une série de mesures visant à utiliser des matériaux et des produits écologiques au quotidien.

Nos actions se concentrent sur deux axes principaux :



Produits de Nettoyage Écologiques:

- Nos prestataires de ménage sont tenus d'utiliser des produits de nettoyage écologiques certifiés. Ces produits sont sans phosphates, biodégradables, et fabriqués à partir de matières premières renouvelables. Cette initiative permet de réduire la pollution de l'air intérieur et prévient la contamination des eaux lors de leur rejet dans l'environnement.
- Aujourd'hui 100% de nos prestataires utilisent des produits écologiques.



Achats de Fournitures Écologiques:

- Nous privilégions l'achat de fournitures écologiques dès que possible. Cela inclut le papier recyclé, les cartouches d'encre rechargeables, et les fournitures de bureau fabriquées à partir de matériaux recyclés.

L'objectif à 2028 est que la part de nos achats de fournitures écologiques dépasse les 30% de nos achats dans le domaine.



ENVIRONNEMENT

UTILISATION DES RESSOURCES



Nos objectifs

- Réduire de 5% à périmètre égal notre consommation d'eau d'ici 2028.
- Augmenter le taux de recyclage des déchets à **25%** d'ici 2028.
- Diminution du poids total de déchets non dangereux / collaborateurs
- Installation de dispositifs économes en eau sur 100% de nos sites à horizon 2028.
- Installation système de récupération d'eau sur 100% de nos sites ayant une pluviométrie suffisante pour la mise en place de ces installations à horizon 2028.
- Plus de 30% de nos achats à horizon 2028 en fournitures écologiques.
- Intégrations des Eco label It dans les achats de matériels informatiques



ENVIRONNEMENT

SENSIBILISATION

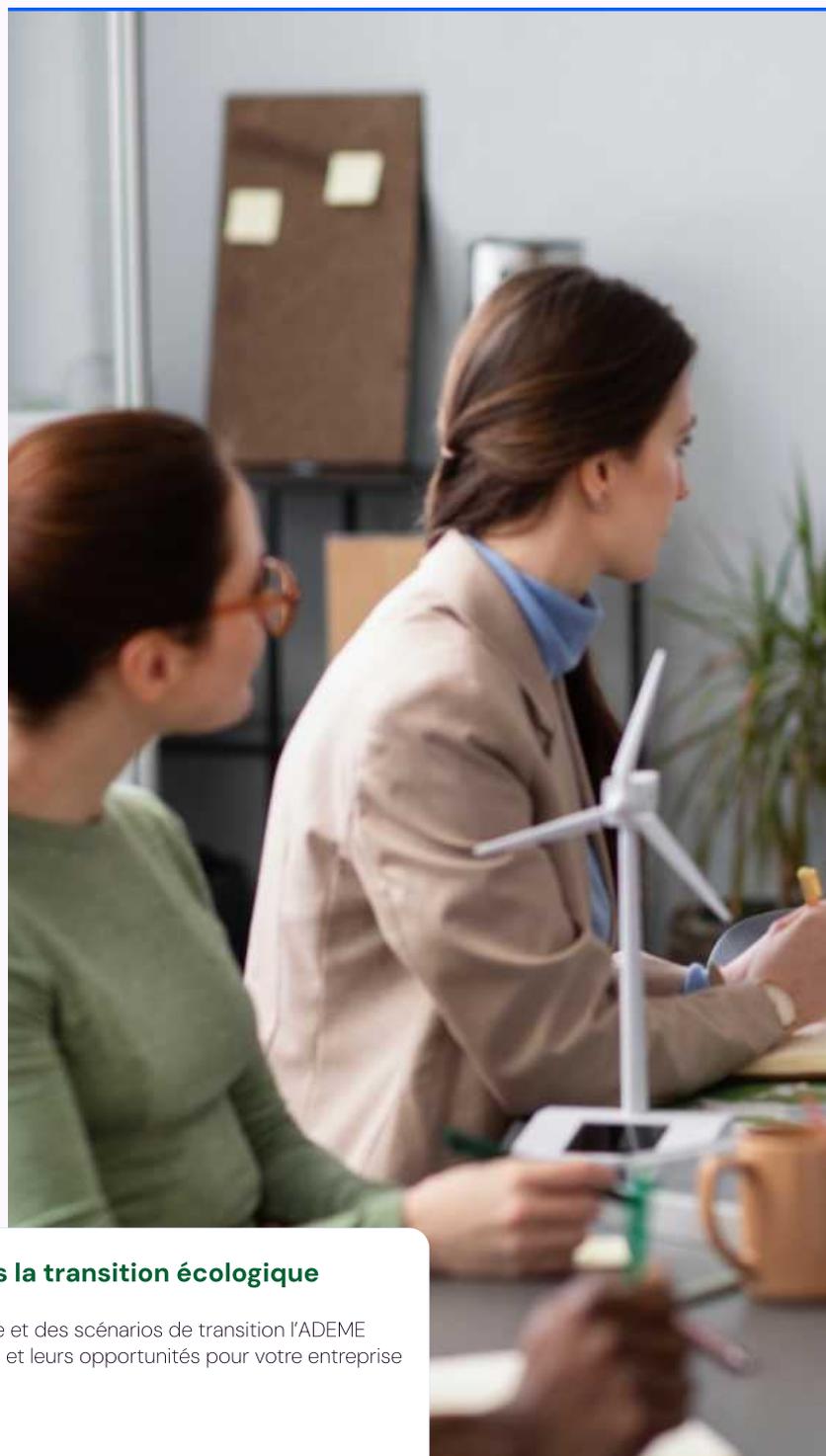
ENVIRONNEMENTALE INTERNE

Nous croyons fermement que la sensibilisation et l'engagement des employés sont des leviers essentiels pour atteindre nos objectifs environnementaux.

Nos initiatives de sensibilisation environnementale visent à éduquer et à mobiliser nos collaborateurs autour des enjeux écologiques, encourageant des comportements durables à la fois au travail et dans leur vie quotidienne.

Nous veillons à sensibiliser l'ensemble de nos collaborateurs aux défis environnementaux en utilisant divers canaux de communication internes, tels que des notes de service et des emails détaillant les meilleures pratiques à adopter pour la préservation de l'environnement.

De plus, sur chacun de nos sites des ambassadeurs ont suivi une formation en ligne (MOOC) dispensée par ADEME FORMATION intitulée « Engager son entreprise dans la transition écologique ». Cette formation vise à promouvoir l'adoption de meilleures pratiques et d'écogestes tant sur le lieu de travail que dans leur vie quotidienne et animer le plan de sensibilisation 2024/2025 mis en place et décrit ci dessous .



Engager son entreprise dans la transition écologique

Plonger au cœur des enjeux écologiques et des scénarios de transition l'ADEME pour (re)découvrir leurs conséquences et leurs opportunités pour votre entreprise

Code module : TRANSI21
Mise à jour : 19/07/2024

ENVIRONNEMENT

SENSIBILISATION

ENVIRONNEMENTALE INTERNE

Atelier de sensibilisation

Enfin, en collaboration avec ALTOPI nous avons animé un Atelier de sensibilisation aux enjeux du changement climatique à travers l'atelier « Fresque du Climat ».



ENVIRONNEMENT

SENSIBILISATION

ENVIRONNEMENTALE INTERNE



Plan de sensibilisation 2024/2025

Pour atteindre une large sensibilisation, nous allons mettre en place diverses stratégies et initiatives éducatives et participatives :

Programmes de Formation et Ateliers :

- **Formations** : Chaque année, nous organiserons des sessions de formation pour le personnel pouvant avoir un impact sur les pratiques environnementales, y compris la gestion des déchets, l'économie d'énergie et la réduction de l'empreinte carbone.

Par exemple : Engager son entreprise dans la transition écologique

- **Ateliers pratiques** : Ateliers pratiques sur des thèmes spécifiques comme la consommation responsable, le tri sélectif, et l'efficacité énergétique. Ces ateliers sont animés par des experts internes et externes.

Campagnes de Sensibilisation :

- **Journées Mondiales et Événements Thématiques** : Participation à des journées mondiales comme la Journée de la Terre, la Journée mondiale de l'Environnement, avec des activités telles que des ramassages de déchets, des conférences et des concours de réduction des déchets.
- **Communication Interne** : Utilisation de newsletters, d'affiches et de vidéos éducatives envoyées via les plateformes internes pour informer les employés des bonnes pratiques environnementales et des dernières initiatives de l'entreprise.

Initiatives d'Engagement :

- **Défis Eco-responsables** : Organisation de défis écoresponsables où les équipes peuvent gagner des points pour des comportements durables, tels que le covoiturage, l'utilisation de vélos, ou la réduction de la consommation d'électricité.
- **Programmes de Volontariat** : Encouragement du volontariat pour des projets environnementaux communautaires, tels que la plantation d'arbres et l'entretien des espaces verts.

ENVIRONNEMENT

SENSIBILISATION

ENVIRONNEMENTALE INTERNE



Soutien Projets Ecologiques



Nous soutenons le projet Green Chip à Casablanca qui forme de jeunes casablancais en situation de décrochage scolaire aux métiers de la maintenance informatique et de la revalorisation.

Un projet inclusif, écologique et solidaire

Axé sur la création d'emplois et l'amélioration des conditions de travail, Green Chip 4.0 est un projet à fortes dimensions inclusive, écologique et solidaire.

Le projet vise à avoir un impact durable en matière d'amélioration des compétences métier dans le domaine de la maintenance informatique et du développement de l'emploi dans les différentes filières de recyclage.

Tout en contribuant à combler la fracture numérique pour les étudiants et étudiantes et les travailleurs et travailleuses indépendantes.

ENVIRONNEMENT

SENSIBILISATION

ENVIRONNEMENTALE INTERNE



Soutien Projets Ecologiques



Nous soutenons la ferme école, Graine d'avenir, qui est une ferme école durable (viable, vivable, équitable), associant agro-écologie et enseignement innovant sous le label Ecoles de Production ("Faire pour apprendre"), reconnu par l'État.

Elle dispense une formation diplômante et insérante dans l'intérêt des jeunes, des entreprises et des territoires.

Les élèves sont encouragés à révéler leurs talents, à se mettre en responsabilité et à savoir prendre des initiatives, tout en ayant le droit à l'erreur afin d'acquérir maturité et confiance en soi; ils maîtrisent gestes et pratiques professionnels avec un objectif d'excellence, tout en intégrant le savoir-être et les codes de l'entreprise, ce qui leur permet de réussir leur projet professionnel et de se reconnecter à la nature.»

L'impact sur le territoire est de lutter contre le décrochage scolaire et le chômage des jeunes, tout en proposant des alternatives d'aménagement du territoire, telles que l'agriculture locale et les circuits courts, contribuant ainsi à une alimentation saine, goûteuse et accessible à tous, tout en promouvant des pratiques professionnelles durables, rendant des services environnementaux et assurant davantage de lien social.

ENVIRONNEMENT

SENSIBILISATION

ENVIRONNEMENTALE INTERNE



Soutien Projets Ecologiques



Tersea a fait un don de 22 ordinateurs à l'association ASCE. Ce don comprend 22 unités centrales, 22 écrans et 22 claviers. Ce geste s'inscrit dans le cadre du soutien de Tersea à l'initiative de l'ASSOCIATION SOCIOCULTURELLE POUR LA CITOYENNETE ET L'EGALITE visant à combattre la fracture numérique.

Grâce à ces équipements, l'association ASCE pourra mettre en œuvre deux actions significatives :

- la création d'un atelier informatique qui sera accessible à tous pour l'initiation et l'accompagnement numérique, facilitant ainsi l'insertion numérique des personnes défavorisées.
- le lancement de l'action "Noël pour tous", qui a pour objectif de permettre à un plus grand nombre de familles d'accéder à des ressources numériques pendant la période des fêtes, renforçant ainsi l'inclusion sociale et le bien-être des habitants.

En procédant à ce don, Tersea démontre une fois de plus son engagement à favoriser des pratiques socialement responsables, tout en promouvant l'égalité d'accès à la technologie pour tous.

ENVIRONNEMENT

SENSIBILISATION

ENVIRONNEMENTALE INTERNE



Nos objectifs

- **Engagement des employés** : Viser un taux de 70% de participation aux programmes de sensibilisation et aux ateliers environnementaux, avec des retours positifs des collaborateurs sur l'importance des thématiques abordées.
- **Formation du personnel** : Poursuivre les formations concernant les enjeux environnementaux, via le MOOC "Engager son entreprise dans la transition écologique".
- **Participation aux événements environnementaux** : Participer au cours de l'année 2025 à minima à 2 manifestations telle que par exemple la journée Mondiale de la Terre.
- **Volontariat environnemental** : Objectif d'un événement Semestriel de volontariat consacré à des projets environnementaux communautaires en 2024/2025.
- **Défi écoresponsable** : Nous souhaitons lancer chaque année 2 Défis Éco-responsables en interne afin de stimuler l'engagement de nos collaborateurs et de créer une saine émulation sur les sujets liés à la durabilité et à l'innovation environnementale.



SOCIAL



Isabelle Ducart

DRH groupe TERSEA

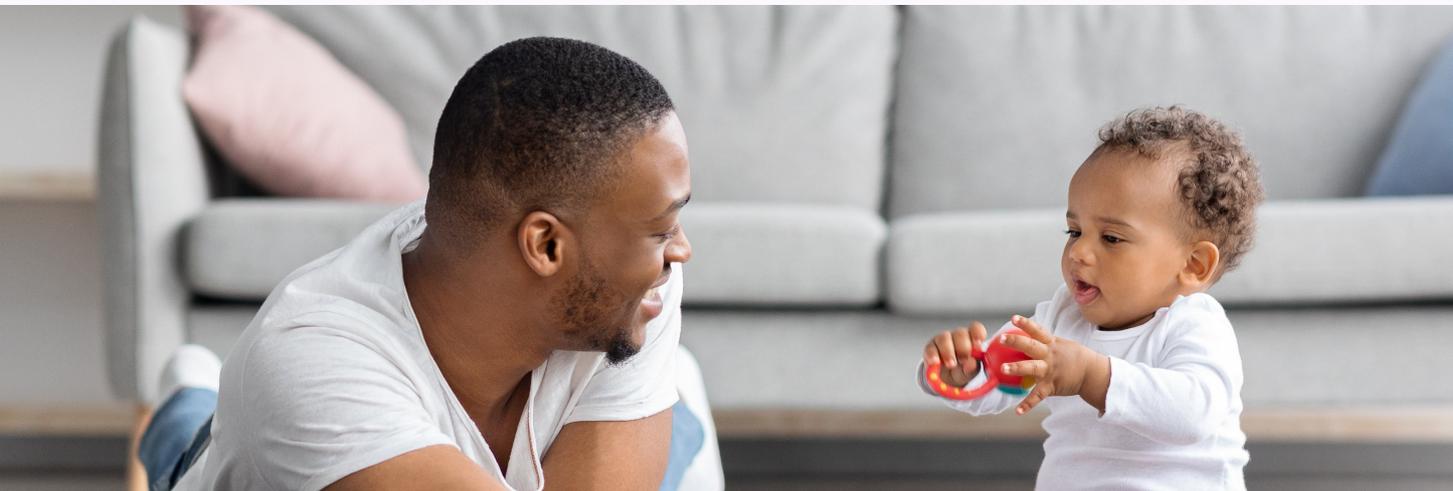
Nous sommes convaincus que chaque action, même la plus petite, peut générer un impact profond et durable.

Animés par une ambition partagée, tant pour nos clients que pour nos collaborateurs, nous avons bâti une stratégie qui vise à développer nos talents, non seulement pour relever les défis d'aujourd'hui, mais aussi pour façonner l'avenir.

En interne, cette ambition se concrétise par une proposition de valeur puissante pour nos équipes, articulée autour de cinq piliers essentiels : Innover, Rayonner, Exceller, Développer et Impacter.

Le Groupe TERSEA s'engage à garantir la santé et la sécurité de nos employés en leur offrant un environnement de travail sain et sûr. Nous veillons à proposer des conditions de travail équitables, avec des salaires justes, des avantages adaptés et un équilibre vie privée-vie professionnelle respecté. Nous attachons une importance primordiale au dialogue social et au développement des carrières, en favorisant la formation, l'évolution et des pratiques de recrutement inclusives. Nous sommes déterminés à combattre le travail des enfants et le travail forcé et nous assurons le respect des droits humains fondamentaux de nos parties prenantes internes et externes. Enfin, nous promovons la diversité et l'équité dans toutes nos activités.

BIEN-ÊTRE & CONDITIONS DE TRAVAIL



Le bien-être des employés est une valeur fondamentale, essentielle à la performance durable. Conscients qu'il n'existe pas de solutions universelles, nous avons lancé une démarche d'innovation sociale axée sur la qualité de vie et les conditions de travail basées sur les initiatives de nos sites. Notre approche vise à promouvoir nos meilleures pratiques et à bâtir une ambition commune lors des comités RSE. Cela encourage la mobilisation de toutes les équipes, le décloisonnement des thématiques liées à la santé et à la performance au travail, ainsi qu'un dialogue ouvert sur le travail et l'expérimentation de nouvelles méthodes.

Notre objectif est de permettre à chacun de s'épanouir dans un travail de qualité, tout en construisant une organisation qui favorise à la fois la santé des individus et la performance globale de l'entreprise.

Équilibre vie privée et vie professionnelle

Nous reconnaissons l'importance d'un équilibre sain entre la vie professionnelle et la vie personnelle pour le bien-être et la productivité de nos collaborateurs.

À cet effet, nous avons introduit diverses initiatives et politiques visant à faciliter cet équilibre, tout en tenant compte des besoins opérationnels et spécificités locales.

Aménagement des plannings

Transformer une initiative locale en une pratique transnationale

La bourse d'échange des plannings est une best practice existante maintenant dans l'ensemble de nos centres d'appels, quel que soit le pays.

Elle reflète notre engagement global pour une flexibilité, permettant aux employés qui ont des besoins d'adapter ses horaires de travail.

Cette pratique universelle favorise un environnement de travail harmonieux et dynamique, assurant ainsi la satisfaction et le bien-être des collaborateurs à l'échelle mondiale.

Nous nous engageons à maintenir cette pratique comme un pilier de notre stratégie RH, démontrant ainsi notre leadership et un pilotage renforcé.

BIEN-ÊTRE & CONDITIONS DE TRAVAIL



11%

Salariés en Télétravail

Télétravail: Taux salariés TT/11%

Après la crise sanitaire, le télétravail revisité

Nous affirmons avec conviction que l'harmonie parfaite naît de l'alliance judicieuse entre présence sur site et télétravail.

Ce modèle équilibré résulte d'un dialogue social dynamique et d'une gestion proactive, assurant un soutien constant à nos équipes.

Notre engagement est de créer un environnement où le bien-être des collaborateurs est prioritaire grâce à des conditions sécurisées et rigoureusement encadrées.

À travers différents rythmes de télétravail mis en place dans nos sites, nous forçons un espace de travail adaptable, visant à offrir un équilibre sur mesure qui respecte les aspirations individuelles tout en maintenant la sécurité, la conformité et l'efficacité opérationnelle.

BIEN-ÊTRE & CONDITIONS DE TRAVAIL



15%

Salariés bénéficient du Temps convenu

Temps Convenu : L'innovation sociale

L'initiative "temps convenu" est née dans un contexte où l'équilibre entre la vie professionnelle et personnelle devient crucial pour le bien-être des collaborateurs.

Tersea, à travers son engagement en faveur d'une gestion flexible du temps de travail, répond à une demande croissante des collaborateurs pour plus de contrôle sur leurs horaires.

Ce projet est né au sein de notre entité Convers Télémarketing et a été rendu possible grâce à une concertation avec les parties prenantes et illustre un exemple de démocratie sociale en action.

Le concept Temps Convenu chez Tersea est une véritable innovation sociale permettant à nos collaborateurs de choisir leurs créneaux horaires de travail en accord avec les besoins opérationnels, permettant ainsi une personnalisation inédite de la planification des temps et activités. Le Temps convenu permet également aux collaborateurs de choisir d'augmenter ou baisser leur contrat d'heure annuel si les conditions d'opérationnelles de production le permettent dans le respect du cadre légal du temps de travail. Les collaborateurs peuvent ainsi en accord avec les parties passer de contrat temps plein à temps partiel ou inversement 2 fois par an.

Vie familiale :

Nous soutenons la vie familiale en offrant des solutions telles que les congés pour enfant malade.

Convaincu d'un modèle vertueux dans le respect de la symétrie des attentions, le comité RSE travaillera à promouvoir cette pratique au sein du groupe et des réseaux externes en quête d'innovation sociale sur la gestion du temps.

BIEN-ÊTRE & CONDITIONS DE TRAVAIL

Santé, Sécurité & Conditions de travail :

La santé sécurité et condition de travail occupent une place centrale dans notre engagement RSE, et bien que nous enregistrons heureusement peu d'accidents du travail et aucune reconnaissance officielle de maladies professionnelles, nous savons que l'effort ne s'arrête pas là.

Cela renforce notre détermination à adopter une politique résolument volontariste, proactive et engagée.

Conscients que des pays comme la France ont tracé la voie avec des pratiques exemplaires en matière de prévention des risques, nous puisons dans ces modèles pour accélérer nos progrès.

Nous nous engageons à bâtir un environnement de travail sécurisé et sain pour tous nos collaborateurs, en mettant en œuvre des mesures préventives rigoureuses et en cultivant une culture de sécurité proactive.



BIEN-ÊTRE & CONDITIONS DE TRAVAIL



Santé et Sécurité :

Notre ambition reste de minimiser les risques d'accidents et de maladies professionnelles, en éduquant constamment notre personnel sur l'importance de rester vigilant, de suivre les protocoles de sécurité et sur les bénéfices que cela apporte à leur santé.

Les comités locaux de SST, incluant des volontaires, représentants du personnel et de l'entreprise, appliquent des procédures pour maintenir un environnement de travail sûr et sécurisé. Nous identifions et évaluons systématiquement les risques présents sur nos sites, et chaque incident est minutieusement analysé pour mettre en place des actions correctives efficaces.

Des formations régulières, des plans de prévention et des audits de santé & sécurité sont mis en place pour garantir que chaque employé puisse exercer ses fonctions dans les meilleures conditions possibles, contribuant à un lieu de travail épanouissant et sécurisé pour tous.

- **Communications et sensibilisations :** Tous nos salariés sont sensibilisés aux risques liés à leur travail pour assurer leur santé et leur sécurité au travail. Des rappels des bonnes pratiques en matière de santé, sécurité et d'ergonomie sont régulièrement réalisés. Par ailleurs, nos collaborateurs reçoivent une communication détaillée sur le plan d'action d'urgence et d'évacuation en cas d'incendie. De plus, nous leur fournissons les numéros d'appels et les contacts d'urgence pour une information complète et rapide. Des exercices d'évacuation sont également réalisés.
- **Services de Santé au Travail :** Nous fournissons des services médicaux sur place pour offrir des soins de première ligne, des médicaments et des conseils médicaux. Plus d'une trentaine de collaborateurs font partie de notre brigade de secours volontaire, prête à intervenir en cas d'incendie, d'évacuation et de simulations.

BIEN-ÊTRE & CONDITIONS DE TRAVAIL



- **Evaluation des risques** : Dans le cadre de notre engagement à garantir un environnement de travail sûr pour nos employés, nous avons mis en place un processus rigoureux d'évaluation des risques sur tous nos sites et documenté dans notre Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) en France : ce document nous permet d'identifier, d'analyser et de prioriser les risques associés à nos activités. Grâce à cette approche proactive, nous avons mis en œuvre plusieurs mesures correctives et préventives, telles que la formation des employés aux pratiques sécuritaires.

Bien que le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) ne soit pas obligatoire au Maroc, Tersea procède systématiquement à des évaluations des risques au Maroc et au Sénégal. Nous réalisons des inspections et des audits afin d'identifier et d'analyser les risques potentiels dans ces sites.

- **Accidents et Maladies Professionnelles** : En 2023, nous avons enregistré 8 accidents du travail et 0 maladies professionnelles, avec 355 jours perdus causés par des accidents du travail . Notamment avec forte réduction du taux de gravité de 74%.

Nous restons déterminés à améliorer continuellement nos performances en matière de SST à travers des évaluations régulières, des formations continues et une culture d'entreprise engagée envers la santé et la sécurité de nos employés.

En suivant ces directives et en intégrant les meilleures pratiques de notre secteur, nous visons non seulement à respecter les exigences réglementaires mais aussi à créer un environnement de travail sûr, sain et motivant pour tous.

BIEN-ÊTRE & CONDITIONS DE TRAVAIL

Entrer dans une nouvelle ère de la prévention santé

Au-delà des obligations, conscient que Les risques psychosociaux (RPS) sont au premier rang des facteurs qui peuvent dégrader la santé mentale en entreprise. Chez Tersea, nous sommes mobilisés pour diminuer des facteurs de risques du stress.

Depuis le Covid, La Santé et besoin de renforcer les actions de sensibilisation de tous les collaborateurs est devenu indispensable pour faire preuve de vigilance pour soi comme pour les autres.

L'objectif est de faire la pédagogie sur la santé auprès de tous les salariés pour les aider à mieux comprendre le sujet, en donnant des repères concrets sur les troubles les plus fréquents et en connaissant mieux les situations à risque ;

Apprendre à chacun à reconnaître les symptômes qui se dégradent pour soi-même ou les autres ; Instaurer les bons réflexes pour prendre soin de sa santé et agir en cas d'apparition de troubles.

Des campagnes régulières de sensibilisations sont menées comme octobre Rose, Movember sur nos sites, mais nous sommes volontaires à aller un cran plus loin notamment sur la santé générale (obésité, tabac, santé mentale...) font partis des objectifs RSE de Tersea.

- DR bubbly : Programme de sensibilisation : (exemple des mesures prises par Tersea lors du Covid)

Tersea
GROUPE

02

DR bubbly au secours : les mesures prises par Tersea

Réorganisation du travail

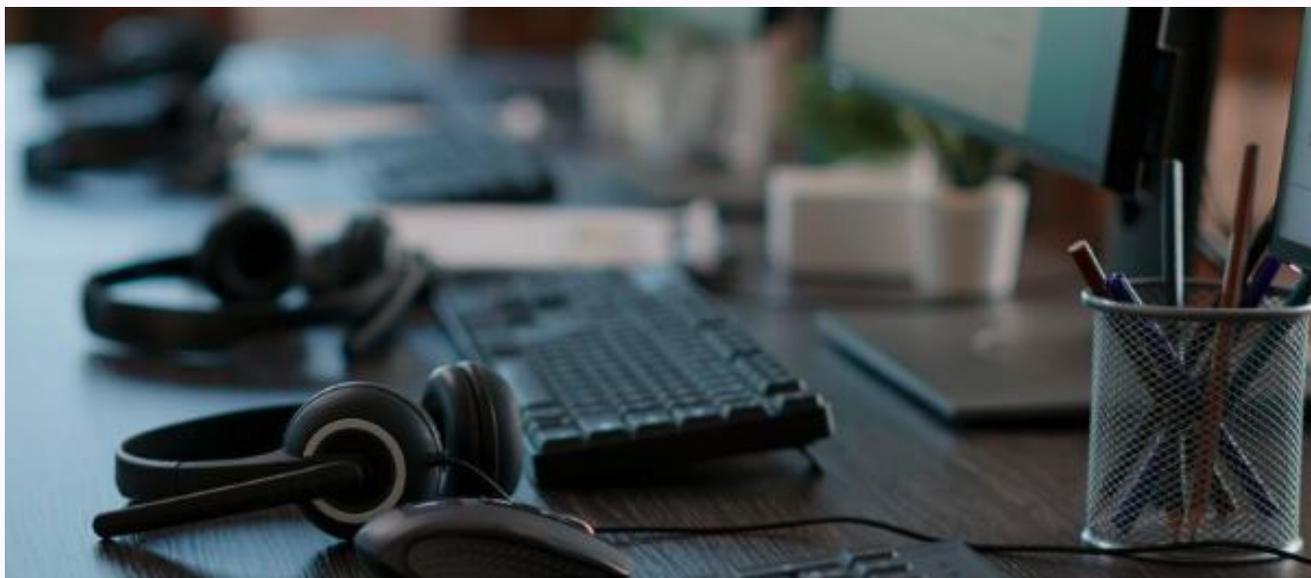
- Maintien du télétravail
- Distribution de 4 masques / jour (4h maximum par masque)
- Occupation maximale du plateau de 50%
- Marquage au sol pour la distanciation à l'entrée et à l'intérieur du site (un mètre minimum)
- Limitation du nombre de personnes dans une salle de réunion avec distanciation physique

Sécurisation du parcours des collaborateurs

- Arrêt des ascenseurs
- Aération, régulière, des plateaux
- Arrêt de la climatisation
- Limitation du nombre de personnes dans le restaurant
- Mise en place de tapis à l'entrée pour décontamination
- Aménagement d'une salle d'isolement par site
- Mise en place de caméras thermique à l'entrée des sites
- Prise de température sur les plateaux
- Renforcement du dispositif de désinfection et de nettoyage
- Renforcement des gels hydroalcoolique
- Fermeture des salles de prières

Illustration d'un médecin souriant avec un stéthoscope et des bulles.

BIEN-ÊTRE & CONDITIONS DE TRAVAIL



Conditions de travail:

Un espace de de travail agréable et collaboratif :

Le confort du quotidien sur le lieu de travail est primordial pour le bien être, nous mettons en place des programmes d'investissement pour améliorer l'ergonomie des espaces, conditions de travail et la productivité de nos employés :

- **Espace de travail agréable** : Nous mettons un point d'honneur à créer des espaces de travail ergonomiques et accueillants, importants pour le bien-être quotidien de nos collaborateurs.
- **Double Écran** : Dans un souci d'efficacité, nous équipons les postes de travail de double écran, permettant ainsi une meilleure gestion des tâches et un confort visuel accru.
- **Le casque pour tous** pour lutter contre les nuisances sonores.
- **Temps festifs** : organisés par les sites pour renforcer la cohésion des équipes et la bonne ambiance au sein du groupe. Ces actions sont portées indifféremment par les plateaux, la direction de site, les collaborateurs, le CSE

BIEN-ÊTRE & CONDITIONS DE TRAVAIL



La culture de l'échange et l'entraide :

La culture de l'échange et de l'entraide chez Tersea crée un environnement de travail enrichissant, où le confort et la fluidité des échanges sont prioritaires. Grâce à des outils innovants et adaptés au travail collaboratif et distanciel, nous garantissons un partage d'information optimal.

- Des outils de communications collaboratifs :

Utilisation de Microsoft Teams et de notre intranet, pour faciliter la collaboration et la communication entre les équipes, peu importe leur emplacement géographique.

Nous avons intégré des **outils tels que Notion et Jira** dans notre environnement de travail pour renforcer également notre culture d'entraide, d'innovation et de transparence, en offrant une visibilité accrue sur l'ensemble des projets en cours. Ils permettent aux équipes de mieux coordonner leurs efforts, d'optimiser leur productivité et de répondre plus efficacement aux besoins de nos clients et de l'entreprise.

- Collaborateur Augmenté permet de réduire les irritants métier. :



L'innovation sociale s'illustre avec notre adoption de la solution Deskea Assist, qui utilise l'intelligence artificielle pour garantir à nos collaborateurs un soutien optimal en matière de qualité grammaticale et orthographique, de formulation, de traduction, et de synthèse de leurs écrits. Cette technologie permet de transformer chaque collaborateur en une version augmentée, diminuant ainsi le stress lié à la qualité rédactionnelle. (Intégrer les enquêtes de satisfactions Deskea)

BIEN-ÊTRE & CONDITIONS DE TRAVAIL

Dialogue Social

Nous nous assurons de garantir le droit à la négociation collective.

Nous assurons la garantie du droit d'adhésion à des instances de représentation du personnel, et nous organisons les élections en stricte conformité avec la réglementation en vigueur.

La négociation collective est rendue possible grâce aux réunions régulières du Comité Social et Économique (CSE) et permet d'aborder divers sujets tels que les conditions de travail, la santé et la sécurité des employés, la diversité etc.

Reconnaissance des collaborateurs

Chez Tersea, la reconnaissance de nos collaborateurs est au cœur de notre démarche, avec une politique salariale qui dépasse les minima sociaux dans tous les pays où nous sommes présents.

Nous offrons des rémunérations compétitives alignées sur notre secteur d'activité, tout en intégrant les spécificités locales et en respectant un principe fondamental d'équité et d'égalité professionnelle.

Nous privilégions des formes de rémunération incitatives destinées à motiver et fidéliser nos équipes. En élargissant l'accès à la rémunération variable, auparavant réservée à certaines catégories comme les commerciaux et les dirigeants, nous renforçons notre engagement envers un plus grand nombre de nos collaborateurs.

Reconnaissant l'importance de cette approche, nous nous engageons à maintenir une transparence totale sur les objectifs de performance, garantissant ainsi une équité et une adaptation optimale aux spécificités de chaque poste.

De plus, nous assurons que toutes les heures supplémentaires sont rémunérées ou compensées, valorisant ainsi l'investissement de nos collaborateurs.

Tersea est également dévouée à la santé, à la sécurité et à la dignité au travail, en veillant à ce que 100 % de nos effectifs permanents bénéficient d'un système de protection sociale.

Cela reflète notre engagement indéfectible envers le bien-être et la reconnaissance de nos personnes talentueuses.

Évaluation de la performance, plans de carrière & mobilité interne :

La performance de chaque collaborateur est évaluée mensuellement via un bilan opérationnel mensuel (BOM) et annuellement lors des entretiens annuels. TERSEA GROUPE évalue les possibilités d'évolution de carrière de tous ses salariés, à travers la réalisation des entretiens professionnels ayant lieu chaque année. Enfin, la mobilité interne est possible et les offres d'emploi sont systématiquement diffusées en interne et digitalisés à travers notre outil intranet.

BIEN-ÊTRE & CONDITIONS DE TRAVAIL



Formation et éducation :

Chez TERSEA, nous nous engageons à offrir des opportunités de croissance et d'avancement professionnel à tous nos employés.

Nous considérons le développement des compétences comme un pilier essentiel de notre stratégie d'entreprise, et nous investissons dans des programmes de formation adaptés aux besoins individuels de nos collaborateurs. Afin de favoriser l'épanouissement professionnel de chaque collaborateur, nous mettons en œuvre des plans de formation personnalisés répondant à leurs besoins spécifiques.

Pour accompagner la progression des compétences de nos collaborateurs, nous avons mis à leur disposition une entité de formation interne, Tersea Academy.

Elle est responsable du déploiement des formations et de la consolidation de tous les processus et données relatifs à la formation dans les outils dédiés. En plus du recours à des prestataires externes. En plus du recours à des prestataires externes, ces entités assurent les formations, de leur ingénierie à leur déploiement et procèdent également au suivi.

Les plans de formation destinés aux conseillers clients sont définis avec les clients donneurs d'ordres et comprennent une formation initiale et une formation continue interne ou externe. Pour les managers, un catalogue de formations est mis à disposition, qu'ils soient chefs d'équipe ou directeurs.

Chez TERSEA, dans un contexte où l'IA transforme profondément les métiers des centres d'appels, nous nous engageons résolument à anticiper l'évolution des compétences nécessaires pour maintenir l'employabilité de nos collaborateurs.

49 461

Heures
de formations

3,1%

Masse salariale allouée à
formation continue

+46%

Budget alloué à la formation
continue sur 3 ans

BIEN-ÊTRE & CONDITIONS DE TRAVAIL



Lancement de la Tersea Academy



La Tersea Académie est le symbole de notre engagement passionné envers la formation continue et le développement des filières métiers d'expertise.

Cette initiative dynamique transcende les méthodes traditionnelles appliquées sur nos sites, insufflant une énergie nouvelle et innovante dans l'élaboration de programmes conçus pour répondre aux besoins changeants du marché et de nos clients.

En collaboration étroite avec les donneurs d'ordres, nous concevons des formations initiales et continues qui placent nos équipes à l'avant-garde des compétences requises.

Nos managers bénéficient d'un éventail de ressources diversifiées leur permettant de cultiver des compétences essentielles, renforçant ainsi leur capacité à diriger avec assurance dans un environnement en constante évolution.

L'énergie que nous investissons volontairement dans la formation reflète notre volonté à promouvoir le développement personnel de nos collaborateurs, tout en alignant nos objectifs sur les besoins du marché.

À travers cette démarche, nous incarnons nos valeurs de croissance et d'innovation, infusant notre organisation d'une passion partagée pour l'excellence et la progression.

BIEN-ÊTRE & CONDITIONS DE TRAVAIL

Tersea Voice

L'importance accordée à la voix des collaborateurs se manifeste par la mise en place de sondages et de réunions internes de libre-échange. Ces initiatives permettent de recueillir des feedbacks précieux, favorisant un environnement participatif et stimulant des améliorations continues au sein de l'entreprise.

Baromètre social : Chaque voix impacte.

Nous plaçons l'expérience collaborateur au cœur de notre stratégie. Notre enquête de satisfaction chaque 2 ans, ouverte à tous ceux ayant au moins quatre semaines d'ancienneté, est un moment crucial pour recueillir des informations authentiques et précieuses.

Elle active le "Collaborateur Power", en surfant sur l'expertise de nos équipes pour des améliorations concrètes et continues.

En mesurant l'engagement à travers le NPS (22), nous scrutons nos performances et orientons nos actions pour une expérience de travail exceptionnelle.



Nous visons un taux de participation de 80%, avec une communication proactive avant, pendant et après l'enquête.

Après l'analyse des résultats, les équipes RH élaborent des plans d'action mensuellement révisés, intégrant les contributions des collaborateurs, pour assurer un impact durable et significatif.

MeetUp

Chez Tersea, nous valorisons aussi les échanges de vive voix avec la Direction, qui offrent des moments privilégiés pour briser les barrières organisationnelles et favoriser un partage authentique et une écoute attentive.

Depuis 2020 au Maroc, régulièrement les rencontres permettent à une dizaine de collaborateurs d'échanger librement avec les membres du Comex.

Tersea est convaincue de la richesse et de la qualité des discussions, avec l'expansion de groupe cette pratique est étudiée par le comité RSE pour étendre cette belle pratique dans nos organisations.

BIEN-ÊTRE & CONDITIONS DE TRAVAIL



Nos objectifs

- Construire un dialogue social autour des domaines de la Santé, de la Sécurité, des conditions de travail, de la diversité, de la non-discrimination, de la formation et de la gestion de carrière.
- Maintenir une enquête de satisfaction chaque 2 ans avec une déclinaison en objectif opérationnel, et la mise en place de pulse survey à thématique (condition de travail, bien-être au travail, équilibre vie-pro(Vie -perso)
- Atteindre nos objectifs de participation aux enquêtes de 70% pour garantir des résultats solides
- Elaborer et piloter des plans d'actions à la suite des enquêtes de satisfaction collaborateur visant un taux de satisfaction de 80%.
- Etendre les bonnes pratiques au sein du groupe Meet up , permettant l'amélioration de l'expression des collaborateurs.
- Continuer les investissements sur les outils collaboratifs innovants
- Mettre en place une organisation Santé Sécurité et prévention pour porter les chantiers
- Maintenir un environnement inclusif et diversifié en mettant en place des politiques et des pratiques favorisant l'égalité des chances et la diversité des talents.
- Mise en place de prime liées à la contribution des salariés dans la performance de l'entreprise et intégrant à terme des KPI de la RSE
- Elaborer une politique de gestion des carrières
- Continuer à renforcer et valoriser l'effort d'investissement en formation en augmentant à horizon 2026 les montants consacrés à la formation de 15%.
- Mise en place d'une communication sur les actions RSE du groupe semestriel



DROITS DE L'HOMME, DIVERSITÉ ET INCLUSION



Diversité et inclusion:



En tant que signataire de la Charte de la diversité, nous nous engageons avec conviction à promouvoir un management qui respecte les différences et se fonde sur la confiance. Cet engagement soutient la cohésion de nos équipes, créant ainsi un environnement où le vivre-ensemble est amélioré et, par conséquent, la performance optimisée.

Les engagements de la Charte de la diversité ne sont pas que des principes pour Tersea; ils se traduisent par des actions concrètes qui sont régulièrement mesurées et évaluées. Cela favorise le progrès social et économique au sein de notre organisation.

En intégrant ces engagements dans toutes nos activités, nous renforçons notre reconnaissance par tous nos partenaires, tant internes qu'externes, en France et à travers le monde.

Ce faisant, nous aspirons à être un modèle d'inclusion et de diversité, contribuant ainsi positivement à notre tissu économique et social global.

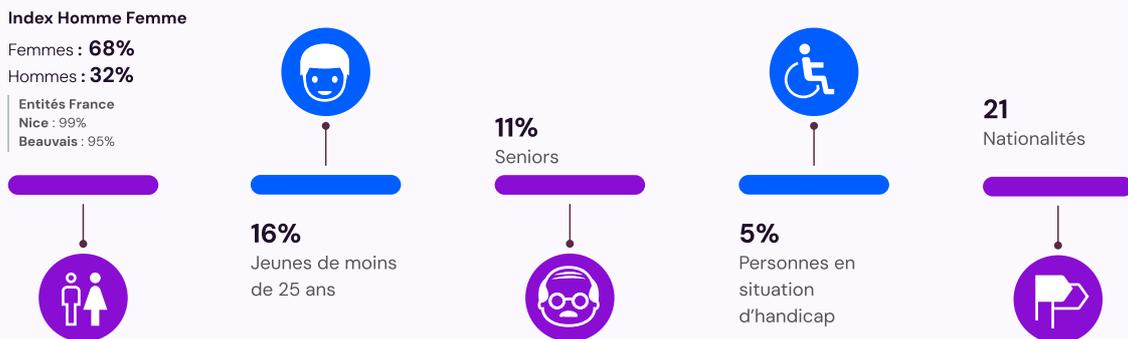
Promouvoir l'application du principe de non-discrimination :

En partenariat avec des institutions reconnues, nous avons développé des initiatives de formation sur la diversité pour notre personnel en recrutement et gestion, incluant un MOOC Diversité avec Oeil pour Oeil. La formation vise à approfondir la compréhension des concepts de diversité et d'inclusion, à identifier et à combattre les biais inconscients, et à promouvoir des pratiques de recrutement inclusives et équitables.

DROITS DE L'HOMME, DIVERSITÉ ET INCLUSION

Favoriser l'égalité des chances

par notre politique RH en favorisant l'insertion par l'emploi inclusive des jeunes, seniors, de toutes nationalités et le personnel en situation de handicap.



Nous croyons fermement à la richesse que la diversité apporte, notamment en mettant en œuvre un management inclusif dans nos pratiques. **La place des femmes** dans l'organisation du travail est au cœur de notre stratégie de diversité et d'égalité des chances. Avec plus de 7% de notre absentéisme pour maternité, nous reconnaissons et respectons pleinement la maternité, en mettant en œuvre des politiques inclusives qui facilitent le retour au travail après un congé maternité.

Pour soutenir nos collaboratrices dans cette transition, nous avons instauré des créneaux horaires dédiés à l'allaitement sur nos sites de Casablanca, Dakar, Fès, Beauvais et Nice. Ces aménagements permettent aux mères de conjuguer harmonieusement leurs responsabilités professionnelles et familiales.

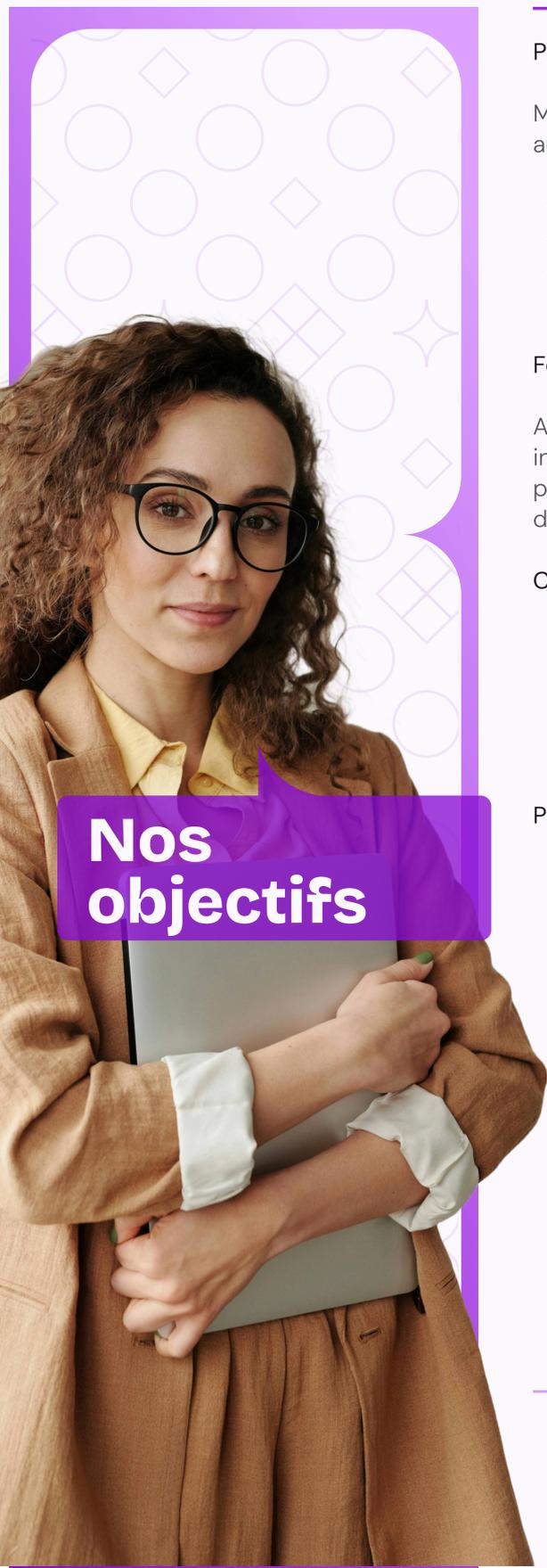
Notre engagement envers l'égalité et le bien-être se manifeste non seulement par ces actions concrètes, mais aussi par un environnement de travail bienveillant qui valorise et soutient les femmes à chaque étape de leur carrière. **31% des postes de niveau direction sont tenus par des Femmes** au sein du groupe Tersea. Communiquer sur notre engagement auprès de l'ensemble de nos collaborateurs ainsi que de nos clients, partenaires et fournisseurs, afin de les encourager au respect et au déploiement de ces principes sont également primordial.

En France, certaines de nos entités, comme Convers Télémarketing, ont été pionnières dans certains bassins d'emploi, notamment en matière d'**emploi des seniors tout comme l'emploi des jeunes**, nous participons à des initiatives de salon de recrutement comme **La Journée Achats et Recrutements Inclusifs** représente une occasion unique d'entendre les témoignages d'entrepreneurs locaux engagés dans l'inclusion, tout en valorisant les initiatives d'économie solidaire.

Bien que nos résultats soient encourageants, nous avons l'ambition de pousser encore plus loin nos performances en matière de diversité.

Pour cela avec notre modèle de gouvernance, lors des comités RSE, nous encouragerons les acteurs économiques responsables à mobiliser tout leur écosystème afin d'améliorer ces performances.

DROITS DE L'HOMME, DIVERSITÉ ET INCLUSION



Nos objectifs

Promotion de l'Égalité des Chances

Mettre en place des programmes de recrutement inclusifs visant à augmenter la diversité au sein des équipes, avec un objectif de

- 7 % de salariés en situation d'handicap d'ici 2030
- 15% des emplois seniors d'ici 2028
- +15% chaque année en termes de genre, d'ethnicité, et d'âge, dans tous les niveaux hiérarchiques.

Formation et Sensibilisation :

Atteindre 100% des employés formés à la sensibilisation interculturelle et à la lutte contre les discriminations, pour promouvoir un environnement de travail basé sur le respect mutuel d'ici 2028.

Création d'un Comité Diversité et Inclusion à Horizon 2026 :

- Mettre en place des référents par site
- Organiser des forums annuels où les collaborateurs peuvent partager leurs expériences et suggestions pour améliorer la diversité et l'inclusion à Tersea.

Partenariats et Initiatives Communautaires à Horizon 2026 :

- Collaborer avec des ONG et des organismes locaux pour soutenir des projets axés sur les droits de l'Homme et l'inclusion sociale.
- S'engager à organisateur ou à participer régulièrement à des événements et ateliers communautaires visant à promouvoir la diversité et l'inclusion au-delà de l'entreprise.



DROITS DE L'HOMME, DIVERSITÉ ET INCLUSION



Respect des Droits de l'Homme :

Tersea adhère au Global Compact (Pacte mondial) qui est la plus large initiative internationale d'engagement volontaire en matière de développement durable.

En soutenant le réseau France, nous démontrons sa volonté d'aligner Les politiques de Tersea sur les principes énoncés dans la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies, ainsi que les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

Respect des droits des travailleurs :

1. Nous respectons les droits des travailleurs, y compris le droit à des conditions de travail justes et favorables, à la sécurité et à la santé au travail, au repos et au loisir, ainsi qu'à une rémunération adéquate.
2. Nous nous engageons fermement à prévenir toute forme de travail des enfants, de travail forcé ou de servitude dans nos chaînes d'approvisionnement.
3. Nous respectons le droit de nos employés de s'associer librement et de négocier collectivement.
4. Nous veillons à promouvoir l'égalité des chances et à prévenir toute forme de discrimination fondée sur la race, le sexe, la religion, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle, l'âge ou toute autre caractéristique protégée.

Pour traduire nos engagements en actions concrètes, nous avons mis en place plusieurs initiatives et programmes :

- Nous réalisons régulièrement des audits internes et externes pour évaluer notre conformité aux normes en matière de droits de l'homme et identifier les domaines d'amélioration.
- Nous organisons des sessions de formation et des ateliers pour sensibiliser nos employés à l'importance des droits de l'Homme au quotidien.
- Nous avons mis en place des mécanismes transparents et accessibles permettant aux employés et autres parties prenantes de signaler toute violation des droits de l'Homme et d'obtenir réparation.

ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

ANCORAGE TERRITORIAL

Emploi responsable :

Indicateur : 84% de nos emplois sont des CDI au sein du groupe

Nous croyons fermement en l'importance d'un emploi responsable, et nous nous engageons à favoriser le recrutement basé sur les compétences et les motivations des individus, en valorisant leur potentiel unique.

Pour renforcer cette approche, nous avons établi des partenariats stratégiques avec plusieurs institutions de formation et de soutien à l'emploi à travers différents territoires. En France, notre collaboration avec le centre de formation Proméo nous permet de développer des programmes adaptés aux besoins spécifiques des bassins d'emploi locaux, garantissant ainsi une montée en compétences des futurs collaborateurs.

Notre participation au dispositif "" nous aide également à lutter contre les discriminations à l'embauche et à favoriser l'inclusion sociale, en ciblant les zones franches urbaines (ZFU) et en offrant des opportunités d'emploi aux résidents de ces quartiers prioritaires. La mise en place des dispositifs POEI permettant la formation et la réinsertion professionnelle pour les demandeurs d'emploi en partenariat avec les écoles et France travail sont mis en place au sein des sites Français .

À l'international, Tersea Groupe s'associe avec l'Agence Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences (ANAPEC) au Maroc .

Ces partenariats sont essentiels pour notre stratégie d'ancrage territorial, car ils nous permettent de répondre aux spécificités de chaque marché du travail local.

En collaboration avec l'ANAPEC, nous mettons en place des initiatives visant à intégrer les jeunes talents marocains et à leur offrir des perspectives de carrière solides dans la relation client, dans le cadre du projet Green Chip.

Nous avons noué des collaborations avec l'association « AL JISR » afin de former et insérer professionnellement les jeunes talents qui ont perdu goût à la scolarité afin de leurs redonner espoir à l'emploi en leurs proposant des stages d'apprentissage, cela se fait particulièrement par une période d'immersion accompagné par un tuteur désigné au sein de Tersea .



ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

ANCORAGE TERRITORIAL



De même, avec le Fonds National de l'Emploi (FNE) du Sénégal, nous développons des programmes de formation et de soutien pour aider les chercheurs d'emploi sénégalais à acquérir des compétences pertinentes et à s'intégrer efficacement dans notre organisation.

En combinant ces partenariats avec notre approche de recrutement par les compétences et les motivations, Tersea Groupe s'engage à promouvoir un emploi responsable, inclusif et durable.

Nous renforçons ainsi notre présence locale tout en contribuant activement au développement économique et social des territoires où nous opérons.

Pour renforcer l'attrait des métiers de la relation client sur nos territoires, Tersea Groupe s'efforce, avec humilité, de jouer un rôle modeste mais essentiel en collaborant avec des organismes locaux, tels que les agences pour l'emploi, missions locales et établissements scolaires ou centre formation (Cefas), nous visons à faire découvrir et apprécier ces professions par les jeunes, les demandeurs d'emploi et seniors.

Nos campagnes mettent en avant non seulement la diversité et le dynamisme de ces métiers, mais aussi leur impact positif sur la satisfaction client.

Nous aspirons à offrir des perspectives de carrière solides, en luttant activement contre le chômage de longue durée et la précarité. Cela inclut la proposition de contrats stables et des programmes de formation continue, pour faciliter l'acquisition de nouvelles compétences et encourager l'évolution professionnelle.

En nous engageant particulièrement auprès des jeunes, nous développons des partenariats avec les écoles pour le développement de l'alternance dans nos organisations permettant aux jeunes une meilleure adaptation aux attentes du marché de la relation client.

Tersea Groupe se distingue ainsi par son engagement envers l'emploi responsable et la valorisation des métiers de la relation client, contribuant positivement, à son échelle, à notre secteur d'activité.

ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

ANCORAGE TERRITORIAL

Action solidarité et soutien au développement des communautés locales :

Notre engagement envers une politique sociale responsable est enrichi par l'accompagnement des initiatives de nos collaborateurs engagés.

Nous valorisons et soutenons activement les efforts individuels et collectifs de nos équipes qui, par leurs actions de solidarité, contribuent à aider les communautés locales et internationales.

Ces initiatives personnelles et collectives ne font pas seulement avancer des causes qui nous tiennent à cœur, mais illustrent aussi notre passion commune à œuvrer pour un impact positif sur la société.

En accompagnant nos collaborateurs dans leurs engagements, nous renforçons notre alignement avec nos valeurs fondamentales d'empathie, de bienveillance et de durabilité, tout en cultivant une culture d'entreprise qui encourage la responsabilité sociale et le soutien mutuel.



ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

ANCRAGE TERRITORIAL

Seisme au Maroc

- Le séisme qui a frappé le Maroc en septembre 2023 a causé des dommages considérables dans la région d'El Haouz, affectant profondément la vie de nombreux habitants.
- Les conséquences de cette catastrophe ont contraint de nombreuses familles à quitter leurs foyers, les laissant dans des situations précaires, souvent sans accès aux ressources de base nécessaires à leur survie.
- Dans ce contexte difficile, Tersea Maroc a souhaité apporter son soutien à ces familles sinistrées. En collaboration avec ses équipes, l'entreprise a organisé une collecte et un acheminement de biens essentiels. Grâce à cet effort collectif, nous avons pu fournir un total de 250 matelas, 250 couvertures, 250 oreillers, ainsi que 25 tentes de type Dalot 4x4. De plus, nous avons distribué 4 rouleaux de tapis de 30 mètres, 50 lampes frontales, 25 cuisinières à gaz et 25 grandes marmites.
- Ces dons ont été acheminés avec soin à l'antenne de Marrakech, en collaboration avec l'association JOOD ONG, qui a été d'un grand soutien dans l'organisation de cette initiative.



ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

ANCRAGE TERRITORIAL



Enfants sans cancer

- Nous sommes profondément sensibles au bien-être de notre société, et plus particulièrement de nos enfants.
- C'est pourquoi nous avons décidé de soutenir l'association Imagine for Margo, qui œuvre sans relâche pour améliorer la vie des enfants atteints de cancer.
- En 2024, nous avons participé pour la première fois à la course solidaire « Enfants sans cancer ».
- Cet événement a rassemblé nos équipes présentes en France, au Maroc et au Sénégal, mobilisant l'ensemble de nos sites autour d'une cause commune.
- Tous les dons récoltés lors de cette course ont été intégralement reversés à l'association, afin de contribuer à la recherche et au soutien des familles touchées par cette maladie.



ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

ANCORAGE TERRITORIAL



Nos objectifs

- Continuer les partenariats avec les agences locales pour les actions de Création d'emplois directs et indirects : favoriser le recrutement local, les fournisseurs et sous-traitants locaux
- Continuer à renforcer les actions de promotion ou de partenariats auprès des organismes, écoles de formation pour favoriser l'insertion et le développement des compétences
- Mettre en place le mécénat de compétence, congés solidaires ou action de solidarité à Horizon 2028
- S'engager à organiser ou à participer régulièrement à des événements et ateliers communautaires visant à promouvoir la santé et soutien à la recherche (au moins un par année)
- Promouvoir l'engagement de nos collaborateurs à soutenir des ONG et des organismes locaux pour soutenir des projets axés sur les droits de l'Homme





ECONOMIQUE

Dans le cadre de notre engagement RSE, il est crucial de mettre en lumière la performance économique de notre entreprise, car elle représente un pilier essentiel de notre engagement en matière de durabilité et de responsabilité sociale.

Notre stratégie économique repose sur plusieurs axes principaux : croissance durable, innovation et résilience. Malgré les défis économiques mondiaux comme la pandémie de Covid-19 et les tensions géopolitiques en Ukraine, nous avons réussi à maintenir une croissance stable, démontrant notre capacité à naviguer dans un environnement incertain tout en conservant notre rentabilité et en apportant de la valeur à nos parties prenantes.

Pour une entreprise telle que la nôtre, l'intégration de pratiques économiques durables est vitale pour garantir une croissance à long terme, tout en respectant les principes d'éthique et de responsabilité sociale. La transparence et l'éthique sont aussi des piliers de notre performance économique, assurant des pratiques commerciales honnêtes et responsables.

Au sein du Groupe TERSEA, nous nous engageons à intégrer des critères environnementaux dans nos processus d'achat, en favorisant des produits et services respectueux de l'environnement. Nous nous assurons également que nos fournisseurs respectent des pratiques de travail éthiques et les droits humains fondamentaux, en garantissant des conditions de travail justes et dignes. Nous nous consacrons à établir des relations durables avec nos partenaires qui partagent nos valeurs de durabilité et de responsabilité sociale.

ÉCONOMIQUE

IMPACT LOCAL



Impact économique local

Nous sommes pleinement conscients de notre rôle en tant qu'acteur économique local, et nous nous engageons activement à contribuer au développement des communautés dans lesquelles nous opérons. Notre présence dans plusieurs régions, avec 8 sites de production répartis dans 3 zones géographiques clés, nous permet de créer des synergies positives avec les économies locales.

- **Création d'Emplois et Dynamisation de l'Économie Locale** : En tant qu'un des principaux employeurs dans les régions où nous opérons, nous avons la responsabilité de soutenir le développement socio-économique, non seulement en offrant des emplois stables et qualifiés, mais également en participant à la création d'un environnement professionnel attractif. Cela se traduit par une politique active de recrutement, des conditions de travail améliorées, ainsi que par notre engagement à former et à faire évoluer nos collaborateurs, renforçant ainsi la résilience et la compétitivité du tissu économique local.
- **Partenariats avec les Fournisseurs Locaux** : Dans une démarche de responsabilité économique, nous privilégions les fournisseurs et les prestataires locaux pour une grande partie de nos besoins logistiques, techniques et opérationnels. Cela permet non seulement de soutenir les entreprises locales, mais aussi de réduire notre empreinte carbone en limitant les déplacements et les importations. Ces partenariats renforcent le tissu économique local, créant un écosystème dynamique autour de nos activités.

ÉCONOMIQUE

IMPACT LOCAL

- **Développement des Compétences Locales** : Au-delà de l'emploi direct, nous investissons dans le développement des compétences locales en offrant des programmes de formation continue à nos collaborateurs. Ces initiatives visent à renforcer les compétences professionnelles et à offrir des opportunités de progression de carrière, contribuant ainsi à la montée en compétence des talents dans les régions où nous sommes présents. Cet effort profite non seulement à Tersea mais aussi à l'ensemble du tissu économique local, en rendant les travailleurs plus qualifiés et plus compétitifs.
- **Impact sur les Collectivités** : Notre engagement économique va au-delà de la création d'emplois et de partenariats. Nous participons activement aux initiatives locales visant à améliorer le bien-être des communautés. En tant qu'entreprise citoyenne, nous soutenons les événements et les projets locaux par le biais de mécénat, de sponsoring et d'actions bénévoles de la part de nos collaborateurs. Ces initiatives renforcent notre ancrage local et favorisent une meilleure cohésion entre l'entreprise et les collectivités.



ÉCONOMIQUE

IMPACT GLOBAL

 2 continents

 3 pays

 8 sites

Impact économique global

- **Expansion internationale et transfert de connaissances :** TERSEA est présent dans plusieurs pays à travers le monde. Nous facilitons le transfert de compétences et de technologies entre nos différentes branches, contribuant ainsi à la modernisation et à la diversification des économies locales. Cela soutient également l'innovation et l'amélioration des pratiques industrielles à l'échelle globale.
- **Partenariats stratégiques :** Nous établissons des partenariats avec des entités internationales, des gouvernements et des organisations non gouvernementales pour développer des projets ayant un impact économique significatif. Ces collaborations visent à résoudre des problèmes globaux, tels que le changement climatique, l'insertion, la formation, l'inclusion tout en créant des opportunités économiques durables.
- **Conformité aux normes internationales :** TERSEA adhère aux normes internationales telles que la Charte des Nations Unis, à la charte de la diversité, Relations Fournisseurs et achats responsables, garantissant ainsi que nos opérations économiques sont menées de manière responsable et transparente.

En intégrant ces cadres, nous veillons à ce que nos activités aient un impact économique positif tout en respectant les droits de l'homme et l'environnement.

CHARTÉ
DE LA DIVERSITÉ



ÉCONOMIQUE

IMPACT LOCAL ET GLOBAL



Nos objectifs

- **Nombre d'emplois créés localement** : 102 emplois créés entre 2022 et 2024
- **Achats locaux** : Le groupe s'engage à privilégier le sourcing local, et faire en sorte qu'il représente un minima de 50% de nos achats globaux.
- **Investissements sociétaux** : Le montant total des dons réalisés par le groupe afin de soutenir des projets locaux est de 31000€ sur la période 2023 et 2024
Nous souhaitons maintenir ces investissements à l'avenir dont le montant dépendra des projets soutenus.



ÉCONOMIQUE

INNOVATION ET INVESTISSEMENTS DURABLES

Développement et déploiement de DESKEA ASSIST

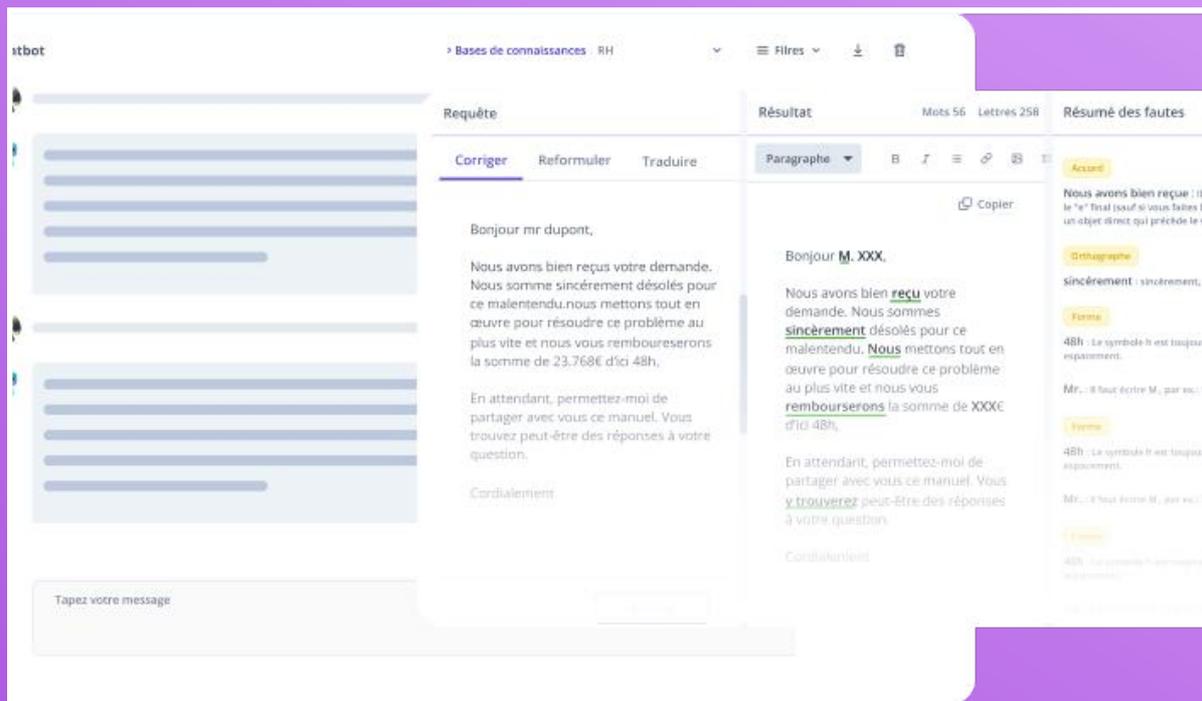
Nous avons développé en interne une solution conçue pour soutenir nos opérateurs dans leurs tâches quotidiennes, en particulier ceux ayant des difficultés en orthographe ou en rédaction.

Deskea Assist est notre nouvelle solution intégrée au sein de nos outils d'assistance opérationnelle. Ce dispositif utilise l'intelligence artificielle pour offrir des corrections automatiques et des suggestions de reformulation en temps réel aux opérateurs ayant des difficultés en orthographe.

Deskea Assist va au-delà des fonctions de simple correcteur grammatical ; il est conçu pour apprendre et s'adapter aux spécificités de chaque utilisateur et au contexte spécifique des interactions clients.

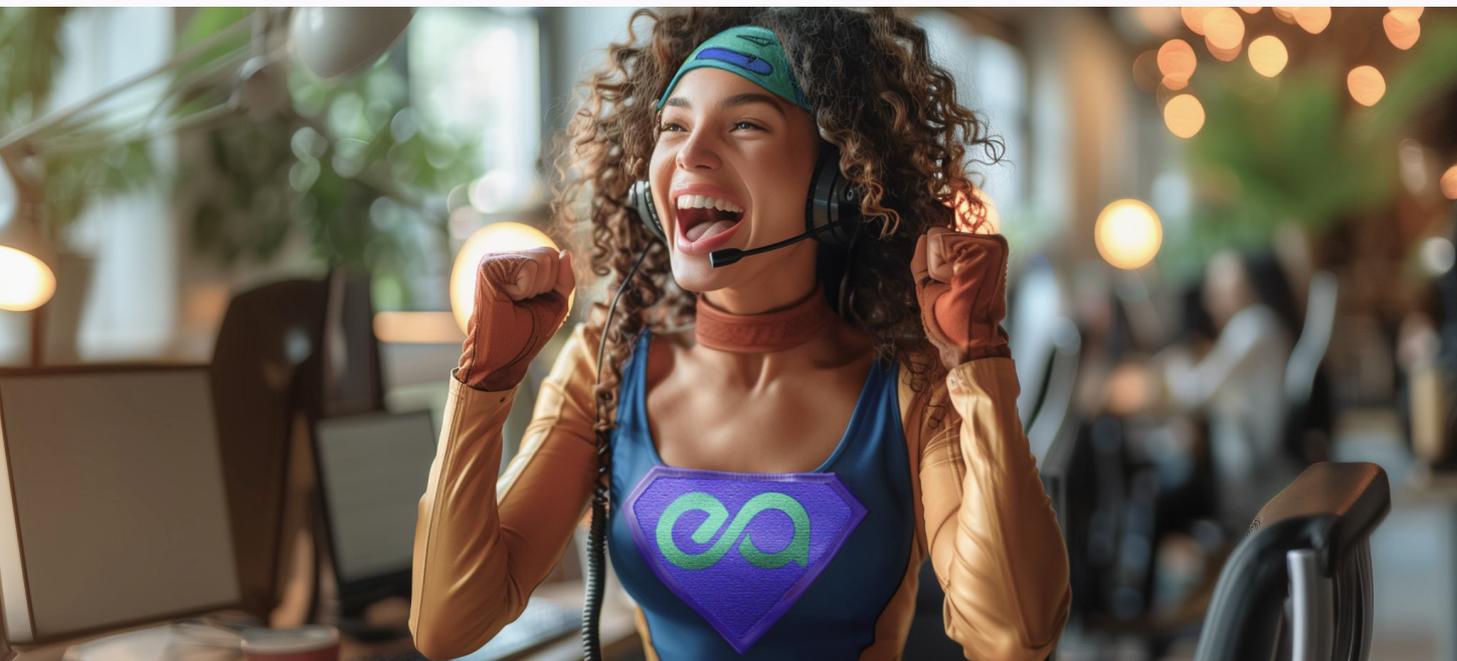
L'innovation et les investissements durables sont au cœur de notre stratégie de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE).

Nous croyons que l'innovation est un levier clé pour répondre aux défis environnementaux et sociaux de notre époque, tout en créant de la valeur pour notre entreprise et nos parties prenantes.



ÉCONOMIQUE

INNOVATION ET INVESTISSEMENTS DURABLES



Développement et déploiement de DESKEA ASSIST

Appui aux Opérateurs

Nous comprenons que des erreurs d'orthographe peuvent impacter la confiance et l'efficacité des opérateurs. Deskea Assist aide à pallier ces difficultés, permettant ainsi à chaque opérateur de se concentrer davantage sur le contenu et la qualité des interactions clients, plutôt que sur les aspects techniques de l'écriture. Cela non seulement améliore la satisfaction des clients finaux, mais aussi contribue au bien-être et à la confiance de nos collaborateurs en exerçant leurs fonctions dans un cadre soutenant et sans jugement .

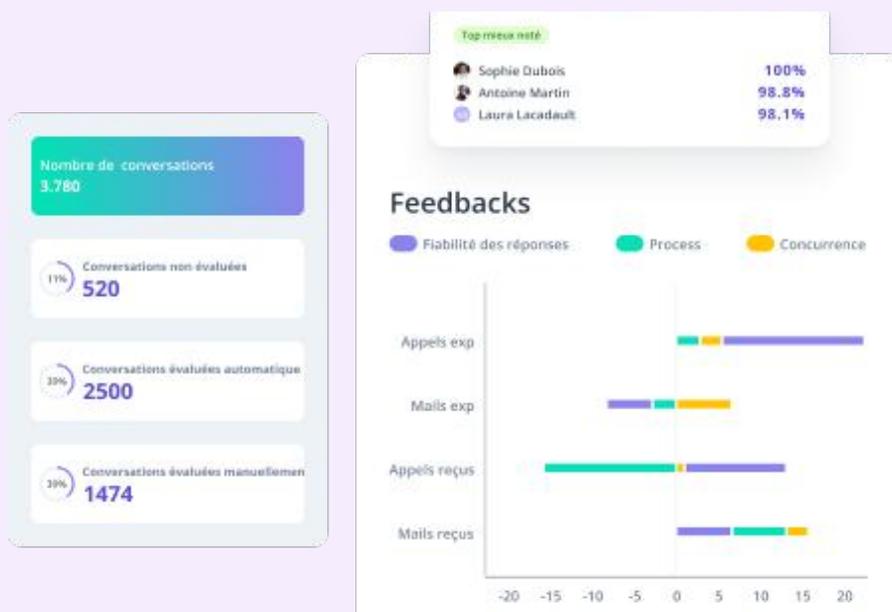
Un Investissement Durable

- **Empowerment et Inclusion :**

L'intégration de Deskea Assist s'inscrit parfaitement dans notre démarche RSE, qui vise à promouvoir l'inclusivité et à réduire les obstacles pour les collaborateurs. En facilitant l'accès à la correction orthographique, nous offrons une opportunité à tous de performer à un niveau élevé, renforçant ainsi notre engagement en faveur de la diversité et de l'égalité des chances au sein de l'entreprise .

ÉCONOMIQUE

INNOVATION ET INVESTISSEMENTS DURABLES



Développement et déploiement de DESKEA Evaluate

Tersea a investi dans le développement d'un outil avancé d'évaluation de la qualité des interactions clients : DESKEA EVALUATE. Cette application intégrée repose sur l'intelligence artificielle et propose plusieurs avantages significatifs pour nos clients et collaborateurs, que nous sommes fiers de partager.

Transparence et Objectivité de l'Évaluation

DESKEA EVALUATE utilise des algorithmes sophistiqués pour fournir des retours précis et détaillés, garantissant ainsi une évaluation objective et constructive des interactions avec les clients. Cette transparence favorise la confiance et l'engagement des clients en leur offrant des retours continus et équilibrés et objectifs de la performance du projet.

Développement des Compétences

L'un des atouts majeurs de DESKEA EVALUATE est sa capacité à identifier précisément les besoins en formation. En utilisant des analyses en temps réel, l'outil permet de proposer des programmes de formation personnalisés qui renforcent les compétences des collaborateurs, les rendant plus à l'aise et efficaces dans leurs interactions avec les clients.

Environnement de Travail Équitable

DESKEA EVALUATE contribue à instaurer un environnement de travail juste en fournissant des évaluations impartiales et constructives. Cette approche renforce la motivation des agents et encourage leur développement professionnel continu, ce qui se traduit par un taux de fidélisation et de satisfaction des collaborateurs accru.

ÉCONOMIQUE

INNOVATION ET

INVESTISSEMENTS DURABLES



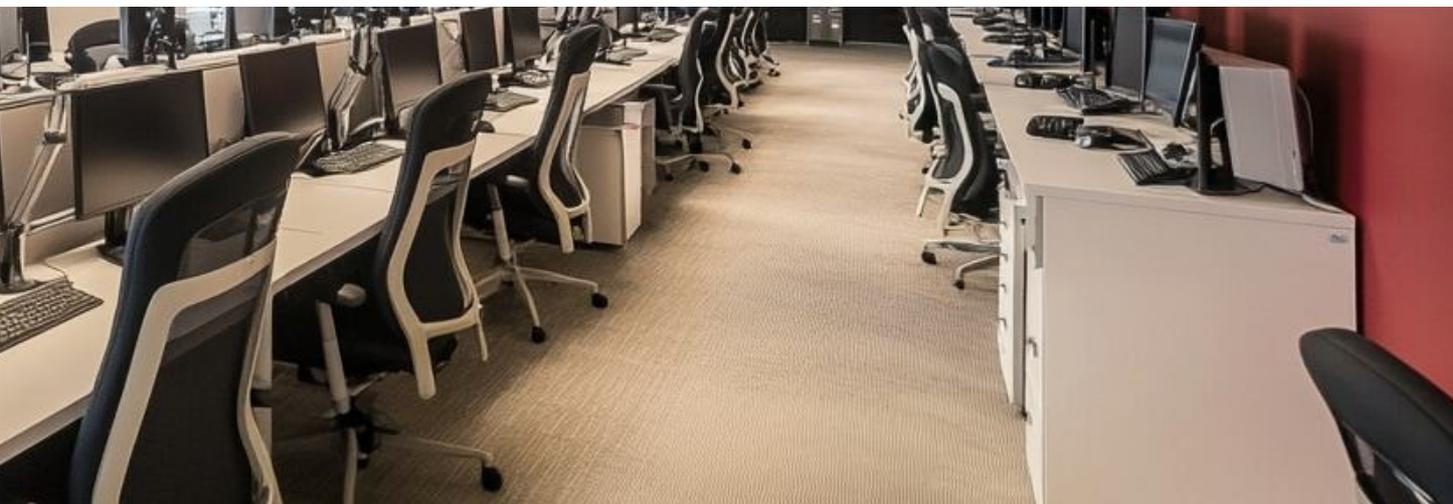
Nos objectifs

- **Taux de satisfaction client** : Un KPI crucial qui a déjà montré une augmentation de 20% en trois mois grâce à DESKEA ASSIST.
- **Taux de réduction du stress à la rédaction des employés** : 83% de nos salariés utilisant DESKEA ASSIST nous ont indiqué se sentir moins stressés lors de la rédaction de messages. Nous souhaitons déployer cet outil à l'ensemble de nos salariés à l'horizon 2025.
- **Amélioration de la productivité** : 87% de nos salariés considèrent que les outils mis à disposition leur permettent d'améliorer leur productivité au quotidien
- **Efficacité des programmes de formation personnalisés** : Nous allons évaluer en 2025 l'impact des formations ciblées grâce à DESKEA EVALUATE sur les performances des agents.



ÉCONOMIQUE

PARTENARIAT ET CHAÎNE DE VALEUR



Relations avec les fournisseurs

Politique d'Achats Responsables :

Bien que notre entreprise opère principalement dans le secteur tertiaire, ce qui restreint nos achats à des services et des fournitures de bureau, nous reconnaissons l'importance capitale de chaque décision d'achat pour façonner une chaîne d'approvisionnement éthique et durable.

Nous nous engageons donc à privilégier des fournitures de bureau écoresponsables, en nous concentrant sur des critères tels que la durabilité environnementale, les normes éthiques de fabrication et la réduction des déchets.

Pour concrétiser cet engagement, nous sélectionnons nos fournisseurs avec une grande rigueur. Par exemple, nous collaborons avec Ikea Maroc, une entreprise reconnue pour son engagement en matière de RSE. Ikea se distingue par son utilisation exclusive de bois provenant de sources responsables certifiées par le Forest Stewardship Council (FSC) ou de bois recyclé. Leur approche inclusive de la gestion des ressources naturelles, notamment par le principe "un arbre coupé, un arbre planté", renforce notre confiance en leur capacité à contribuer positivement à notre chaîne d'approvisionnement.

De plus, nous choisissons des prestataires de services, notamment des entreprises de ménage, qui utilisent des produits écoresponsables. Ces choix témoignent de notre volonté d'intégrer des pratiques durables dans tous les aspects de nos opérations.

ÉCONOMIQUE

PARTENARIAT ET CHAÎNE DE VALEUR

Les étapes de l'achat durable

La formation continue de nos acheteurs est un engagement crucial pour garantir l'efficacité et la compétitivité de notre chaîne d'approvisionnement. Nous avons mis en place un programme de formation structuré et complet, visant à développer les compétences techniques et comportementales de nos acheteurs. Une de nos initiatives phares dans ce domaine est la formation "Engagez vous dans l'achat durable" proposé via la plateforme OpenClassrooms. Ce cours est accessible en suivant ce [lien](#)



Cette formation représente une étape cruciale dans notre démarche globale pour promouvoir des pratiques d'achat éthiques et durables au sein de notre organisation. Elle est spécialement conçue pour équiper nos collaborateurs avec les compétences nécessaires pour intégrer les principes de durabilité dans leurs pratiques d'achat quotidiennes.

Ce programme inclut des modules sur les négociations contractuelles, l'évaluation et la sélection des fournisseurs, la gestion des risques et le respect des normes éthiques et de durabilité.

Aujourd'hui 100% de nos acheteurs sont formés.

Les étapes de l'achat durable

- 1 Analyse des besoins
- 2 Prise en compte des enjeux DD
- 3 Sourcing des fournisseurs
- 4 Sélection des leviers d'achat
- 5 Suivi

ÉCONOMIQUE

PARTENARIAT ET CHAÎNE DE VALEUR

Evaluation et code de conduite fournisseurs

Pour encourager nos fournisseurs à adopter des pratiques exemplaires, nous avons développé un Code de conduite spécialement dédié à nos fournisseurs. Ce document essentiel énonce clairement les principes sociaux, environnementaux et éthiques que nous considérons comme fondamentaux. Nous demandons à chaque fournisseur de signer la charte des achats responsables, marquant ainsi leur engagement formel à respecter ces principes tout au long de leurs opérations commerciales.

Charte RELATIONS FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES

En plus du Code de conduite, nous avons pris des mesures supplémentaires pour assurer la conformité des fournisseurs à nos attentes en intégrant des clauses sociales et environnementales spécifiques dans nos contrats. Ces clauses détaillent nos exigences en matière de responsabilités sociales et environnementales et rendent ces engagements légalement contraignants.

Pour garantir le respect de ces engagements, nous mettons en place des mécanismes de surveillance et d'évaluation réguliers. Cela inclut des audits de conformité, des auto-évaluations par les fournisseurs, ainsi que des visites sur site. En cas de non-conformité, des plans d'action correctifs sont élaborés et mis en œuvre, avec un suivi pour vérifier les progrès réalisés.

Enfin, nous avons engagé en 2024 notre adhésion à la Charte Relation fournisseurs et achats responsable. Une première réunion d'onboarding a eu lieu en juillet, et la signature est prévue avant la fin de l'année.

Cette charte, reconnue pour ses valeurs d'intégrité, de transparence et de responsabilité, nous offre un cadre de référence pour mener nos relations fournisseurs et nos pratiques d'achat de manière éthique et durable. En adhérant à cette charte, TERSEA souhaite non seulement se conformer aux standards élevés qu'elle impose, mais aussi démontrer son engagement à intégrer ces principes dans toutes ses opérations commerciales.



ÉCONOMIQUE

PARTENARIAT ET CHAÎNE DE VALEUR



Nos objectifs

- Pourcentage de fournisseurs (pour lesquels nous avons une relation contractuelle bilatérale) avec des clauses environnementale et sociales dans leur contrat : Objectif 2028: 60%
- Pourcentage de Fournisseurs évaluable RSE (via Questionnaire RSE Fournisseur) : Objectif 2028 : 70%
- Pourcentage de fournisseurs pour lesquels nous avons une relation contractuelle bilatérale, ayant signé la Charte des achats Responsables. Objectif 2028 : 70%
- En 2025 nous souhaitons mettre en place à minima un nouveau partenariats établis avec des entreprises adaptées et des ESAT.
- Maintenir 100% des acheteurs formés aux achats responsables en 2025.
- Nombre d'heures de formation Réalisée par les équipes des achats dans l'année : 5H par acheteurs par an.



A person in a dark suit and patterned tie is holding a golden scale of justice. The scale is the central focus, with its pans hanging from a central point. The background is slightly blurred, showing the person's torso and hands. The overall tone is professional and serious.

TRANSPARENCE ET ÉTHIQUE

Le groupe TERSEA s'engage fermement à lutter contre la corruption, l'extorsion, le versement de pots-de-vin et toutes formes de fraude.

Nous nous assurons de prévenir les conflits d'intérêts et d'encourager des pratiques éthiques à tous les niveaux de notre organisation.

Nous nous dédions à la prévention du blanchiment d'argent et veillons au respect des lois contre les pratiques anticoncurrentielles.

Enfin, nous attachons une importance primordiale à la sécurité de l'information, garantissant la protection des données sensibles de nos parties prenantes internes et externes.

Ces deux valeurs sont au cœur de notre stratégie de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), garantissant ainsi des pratiques commerciales justes et responsables pour tous nos partenaires, clients, et collaborateurs.

TRANSPARENCE ET ÉTHIQUE

Lutte contre la Corruption et Conflits d'Intérêts

1

Engagement Anti-Corruption :

TERSEA mène une politique de tolérance zéro face à la corruption sous toutes ses formes, incluant l'extorsion et les pots-de-vin. Nous adhérons rigoureusement aux réglementations anti-corruption applicables à nos opérations mondiales. Tous les collaborateurs sont sensibilisés et formés régulièrement sur les questions éthiques pour garantir une conformité totale à cet engagement.

Nous avons mis en place un système d'alerte afin de signaler tout fait de corruption, la description de cette procédure est faite dans le Code de conduite éthique interne. Ce Code de conduite éthique décrit les réponses apportées en cas d'atteinte aux informations confidentielles et permet également d'encadrer les cadeaux d'affaires et les transactions sensibles afin d'éviter toute forme de corruption.

Aussi nos collaborateurs suivent une formation anti-corruption sur notre portail Intranet dédiée à l'éthique, nos collaborateurs passent ensuite un quizz afin de valider les acquis et un tracker est partagé avec l'ensemble des collaborateurs pour suivre l'avancement des formations.

2

Prévention des Conflits d'Intérêts :

- Nous agissons activement pour prévenir et gérer les situations de conflits d'intérêts. Tout collaborateur identifié dans une situation potentielle de conflit d'intérêts est tenu de la signaler à son supérieur hiérarchique ou au département de la conformité. Une charte éthique interne, signée par l'ensemble des collaborateurs, codifie ces principes et guide leurs actions.

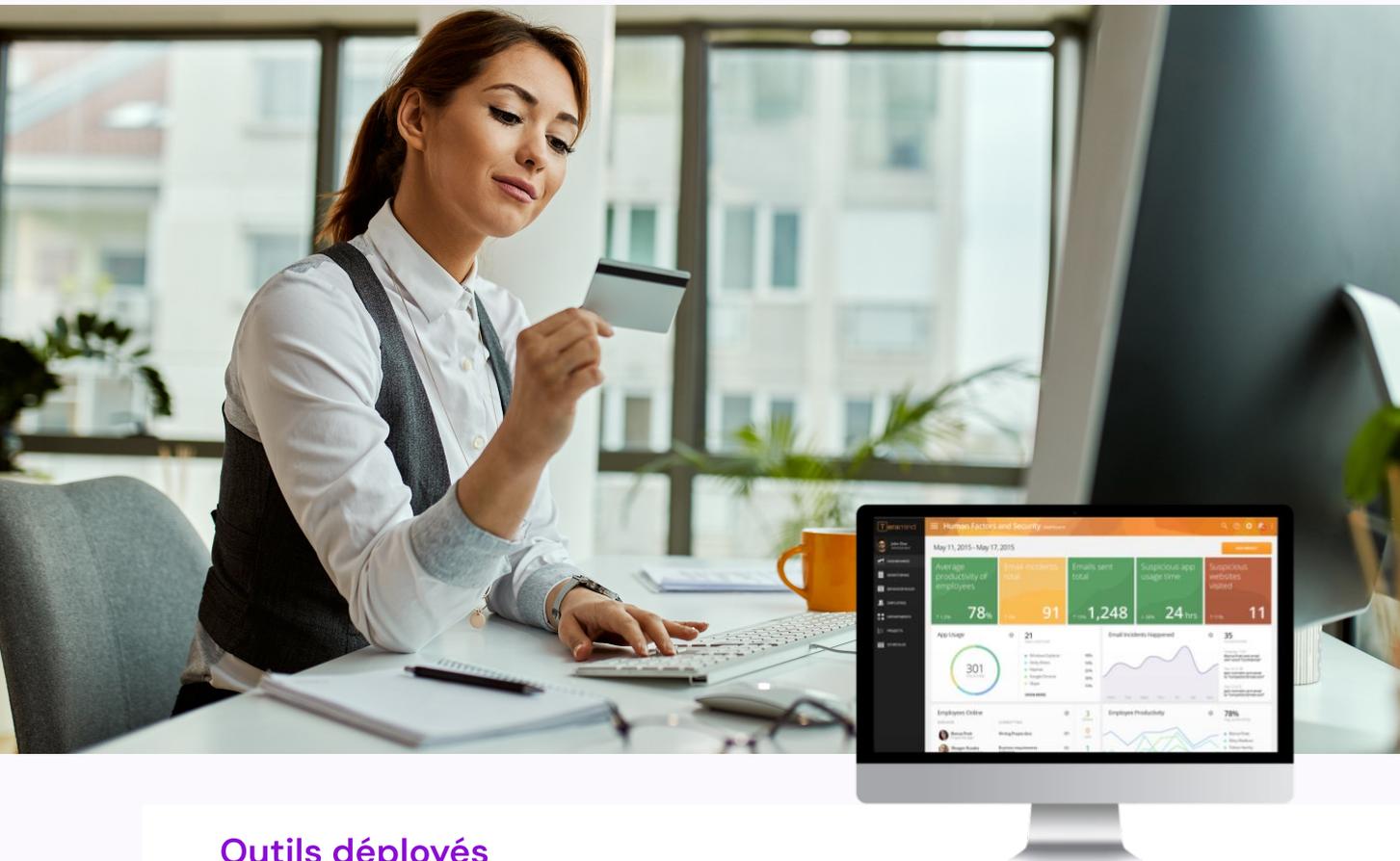
3

Analyse et évaluations des Risques RSE:

- Pour protéger notre entreprise et nos partenaires, nous effectuons régulièrement une évaluation approfondie des risques liés à la corruption. Cette analyse nous permet d'identifier les domaines à haut risque et de mettre en place des mesures préventives adéquates.



TRANSPARENCE ET ÉTHIQUE



Outils déployés

TERAMIND

Nous employons des outils avancés et des pratiques benchmark pour détecter et évaluer les potentielles vulnérabilités, assurant ainsi une gestion proactive des risques, grâce à l'utilisation de technologies de pointe comme TERAMIND, nous avons réduit les incidents liés à la perte de données confidentielles et détecté proactivement plusieurs comportements à risque.

Ces analyses nous aident à identifier les zones à haut risque et à mettre en œuvre des mesures préventives adaptées pour le contrôle des remboursements, garantissant ainsi la transparence et la conformité de nos opérations, ce qui nous permet de gérer les opérations de cagnotte réalisées par nos équipes, assurant une traçabilité rigoureuse. Parallèlement notre programme de sensibilisation a permis d'ancrer une culture d'intégrité au sein de Tersea.

Cette approche globale, alignée avec les meilleures pratiques internationales, nous permet de renforcer la confiance de nos partenaires et de protéger notre réputation à long terme

TRANSPARENCE ET ÉTHIQUE

Sanctions et Mesures Correctives:

Nous avons prévu des sanctions appropriées pour garantir le respect de notre Code de conduite. En cas de comportements frauduleux, d'extorsion, de corruption, de fraude, de conflits d'intérêts, de blanchiment d'argent, de pots-de-vin ou de pratiques anticoncurrentielles, des mesures sévères sont mises en œuvre. Les sanctions peuvent inclure, mais ne sont pas limitées à, la résiliation du contrat, des actions en justice, et des rapports aux autorités compétentes.

Formation et Sensibilisation des Collaborateurs:

Nos collaborateurs sont sensibilisés à la question de la corruption grâce à notre Code éthique interne, signé par chaque membre de l'équipe. Ce Code éthique comprend notamment la procédure d'alerte en cas de corruption et encadre les transactions

Par ailleurs des formations annuelles sur la sécurité numérique et les pratiques éthiques pour chaque employé.

Contenu ciblé sur les cybermenaces actuelles, les meilleures pratiques en matière de sécurité numérique, la protection des données personnelles, et les principes d'éthique professionnelle.

Utilisation de modules interactifs en ligne pour rendre la formation engageante et accessible à tous les employés.

Nos collaborateurs passent ensuite un quizz afin de valider les acquis et un tracker est partagé avec l'ensemble des collaborateurs pour suivre l'avancement des formations.



Relations Transparentes avec les Partenaires et les Fournisseurs:

Chez TERSEA, nous mettons un point d'honneur à maintenir des relations transparentes et éthiques avec nos partenaires et fournisseurs. Nous avons développé une Charte Fournisseur qui stipule les exigences éthiques, sociales et environnementales auxquelles nos partenaires doivent adhérer. Cette charte sert de base à une collaboration responsable et durable.

Canaux de communication pour le signalements

Pour assurer une transparence totale et offrir un moyen sûr de rapporter des préoccupations, nous avons instauré des canaux de communication dédiés à la conformité et à l'éthique. Nos fournisseurs et employés sont encouragés à utiliser notre adresse électronique dédiée pour signaler toute interrogation, préoccupation d'ordre éthique ou juridique, ou tout incident lié à la conformité ou à la corruption. Cette boîte aux lettres est gérée par un comité de déontologie qui examine et traite chaque cas avec diligence et discrétion.

TRANSPARENCE ET ÉTHIQUE



Nos objectifs

- **Conformité aux Réglementations Anti-Corruption :**
Taux de conformité aux audits de conformité anti-corruption :
90 % minimum
- **Analyse et Évaluation des Risques :** A minima, une évaluation par an
- **Prévention des Conflits d'Intérêts :**
Nombre de collaborateurs ayant signé la charte éthique :
70 % Minimum.
- **Formation et Sensibilisation :**
Pourcentage de collaborateur ayant signé le code de bonne conduite : **Objectif 2025 : 100 %**
Pourcentage de collaborateurs ayant suivi la formation annuelle sur la sécurité numérique et l'éthique :
Objectif 2025 : 100 %
Nombre de communications internes sur les cybermenaces et les pratiques éthiques : 1 trimestrielles.
- **Sanctions et Mesures Correctives :**
Taux de signalement traité : 100%
Taux de mises en conformité suite a un signalement : 100%



TRANSPARENCE ET ÉTHIQUE

PROTÉGER LES DONNÉES ET ASSURER LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Assurer la sécurité des données personnelles et des informations confidentielles des clients, collaborateurs et partenaires est une priorité essentielle pour les équipes de TERSEA.

Nous visons à être exemplaires dans ce domaine afin de bâtir des relations solides et durables avec toutes nos parties prenantes, basées sur la confiance réciproque et un intérêt commun

L'implémentation de mesures de sécurité adaptées est une priorité pour TERSEA. L'entreprise met en œuvre des dispositifs visant à garantir et maintenir un haut niveau de protection des données personnelles et des informations confidentielles.

Nos efforts se concentrent sur plusieurs axes :

- **Sécurité organisationnelle** : application stricte des politiques d'accès aux données, élaboration de plans de continuité d'activité, sauvegardes quotidiennes incrémentales et hebdomadaires complètes des systèmes.
- **Sécurité informatique** : cryptage des supports externes et des disques durs des équipements professionnels, authentification multifactorielle, mise à jour automatique des correctifs logiciels, et protection contre les logiciels malveillants.
- **Sécurité physique** : installation de systèmes de détection d'intrusion, contrôle d'accès par badge, et dispositifs de vidéosurveillance.



TRANSPARENCE ET ÉTHIQUE

PROTÉGER LES DONNÉES ET ASSURER LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Les politiques et procédures TERSEA concernant la sécurité des informations et la protection des données sont rigoureuses et font l'objet de mises à jour fréquentes.

Nous nous engageons à respecter scrupuleusement les dispositions du Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne. Pour ce faire, nous réalisons une évaluation rigoureuse des risques liés à la sécurité de l'information à travers une cartographie des risques informatiques et de corruption.

Nous sensibilisons nos équipes à la sécurité informatique et à la protection des données (RGPD) par le biais de modules de formation dédiés. Chaque collaborateur signe un engagement de sensibilisation à la sécurité des données, au code éthique et à l'anti-corrupcion. Ils sont également informés des procédures d'alerte en cas de fuite d'informations et des mesures à prendre pour y remédier.

Nous procédons à des audits de sécurité dont le dernier, réalisé en 2023, a révélé une conformité globale de 71%. Suite à cette analyse, nous avons mis en œuvre un plan d'action opérationnel visant à rectifier les non-conformités identifiées.

Par ailleurs, nous sommes audités régulièrement par des auditeurs externes tel que Orange sécurité, dont les niveaux d'exigences font parties des plus élevés dans le monde.

Un calendrier de conservation des données est mis en place grâce à notre système de gestion des enregistrements, incluant une revue annuelle où les deadlines sont surveillées par un tracker dédié. Nous avons également des procédures strictes pour la purge des données informatiques. D'autre part, nous ne procédons à la collecte et au traitement de données personnelles qu'en lien avec nos activités professionnelles ; avec le consentement de l'utilisateur.

Nous avons élaboré une Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) ainsi qu'une procédure de gestion des incidents de fuite de données pour protéger les informations des tiers contre tout accès non autorisé ou divulgation.

Enfin, nous avons instauré un circuit de communication "Sécurité/Fraude" pour sensibiliser nos employés aux mécanismes de prévention et de gestion des fraudes et incidents de sécurité. Tous les collaborateurs reçoivent une formation obligatoire sur la gestion des données personnelles, suivie d'un quiz pour évaluer leurs connaissances.



TRANSPARENCE ET ÉTHIQUE

PROTÉGER LES DONNÉES ET ASSURER LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION



Nos objectifs

Conformité réglementaire (RGPD)

- Taux de conformité aux audits de sécurité : suivi du pourcentage de conformité après chaque audit (ex. : 71% en 2023).
Objectif 2025 de 75%

Formation et sensibilisation des employés

- Taux de participation aux formations : pourcentage d'employés ayant suivi la formation sur la protection des données
Objectif : 100%
- Taux de signature des engagements : nombre d'employés ayant signé l'engagement de sensibilisation à la sécurité des données et au code éthique.
Objectif : 100%

Évaluation et amélioration continue

- Fréquence des audits de sécurité : A minima un Audit par an à Horizon 2025.
- Taux de correction des non-conformités identifiées : 100% de non-conformités corrigées après les audits.



INDICATEURS CLÉS



INDICATEURS CLÉS

Périmètre d'étude : Groupe TERSEA / Année 2023

Social

Effectif total au 31/12	% de salariés titulaires d'un CDI au 31/12	Nombre de contrat d'apprentissage
970	87%	86
% de salariés bénéficiant de la prévoyance	Volume Global des crédits d'heures de délégation CSE	% de salariés bénéficiant de la complémentaire santé
100%	2327	78%
Nombre moyen d'heures de formation fournies par employé	Nombre moyen d'heures de formation à la sécurité par employé	Nombre global d'accidents de travail
30,87	1,5	4
Taux d'absentéisme	Taux de gravité des accidents du travail	Nombre de cas de harcèlement sexuel ou moral recensés
11,7%	0,49%	0
% de femmes employées par rapport à l'ensemble de l'organisation	% de femmes parmi les cadres	Ecart salarial Homme-Femme
68%	56%	1%
% de travailleurs en situation de handicap parmi les cadres	Nombre de salariés Femme promus dans l'année	Nombre de salariés Homme promus dans l'année
5%	45	40

Environnement

Total des émissions de gaz à effet de serre de Scope 1 (tCO2)	Consommation totale d'énergie en MWh/Collaborateur	Total des émissions de gaz à effet de serre de Scope 2 (tCO2)
2 286	0,61	188
Poids total des déchets dangereux en kg	Poids total des déchets papiers en tonne	Poids total des déchets recyclés non dangereux en kg
0	126	18

Éthique

% des collaborateurs formés/sensibilisés aux questions éthiques	Nombre total d'incidents liés à la procédure d'alerte	Nombre d'incidents liés au manquement à l'éthique
100%	1	0
Nombre d'incidents de corruption	Nombre d'incidents liés à la sécurité de l'information	
0	1	

