

A woman with her hair in a bun and a man in a light blue shirt are standing in a modern office space. The woman is on the left, looking towards the man on the right. The man is holding a tablet. They are surrounded by large green plants. The background is a bright, modern office interior with large windows and contemporary furniture.

ko/vecta

Politique de durabilité

Politiques corporatives 2025

Table des matières

01

OBJET

02

CHAMP D'APPLICATION

03

PRINCIPES GÉNÉRAUX D'ACTION

04

MISE À JOUR ET RÉVISION

01 Objet

La Politique de durabilité de Konecta, groupe multinational de sociétés spécialisées dans la fourniture de services et de solutions numériques de gestion de la relation client (ci-après dénommé Konecta, l'Entreprise, la Société ou la Compagnie), a pour objectif principal de définir l'engagement de l'Entreprise à intégrer des pratiques garantissant le développement durable de son modèle d'entreprise sur la base de critères environnementaux, sociaux et de bonne gouvernance d'entreprise, conformément à un comportement éthique et transparent, en garantissant dans ses activités le respect des droits de l'homme et la protection de l'environnement naturel.

Dans ce contexte, la durabilité est à entendre au sens large, c'est-à-dire comme le principe qui permet de subvenir aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à subvenir à leurs propres besoins.

La présente Politique s'inscrit dans le prolongement du cadre réglementaire de Konecta et vise à mettre en place des principes d'action répondant, en matière de développement et de croissance responsables, à ses propres intérêts et aux attentes de ses parties prenantes (employés, clients, associés et actionnaires, investisseurs, institutions financières, fournisseurs, administration publique et organismes de réglementation), en veillant au respect scrupuleux des lois et réglementations en vigueur dans chaque pays, de ses propres exigences, assumées volontairement, et des normes nationales et internationales.

Pour ce faire, cette Politique énonce les principes relatifs à la durabilité, qui rejoignent des valeurs fondamentales telles que celles de la Déclaration universelle des droits de l'homme et celles établies par l'Organisation internationale du travail, l'OCDE et les engagements pris par Konecta, notamment en matière d'environnement avec l'initiative SBT et le Pacte de Paris, ainsi que ceux souscrits en tant que membre du Pacte mondial des Nations unies auquel Konecta a adhéré en 2004, s'engageant à promouvoir ses Principes directeurs et les Objectifs de développement durable dans le cadre de son activité commerciale, afin de contribuer à la réalisation de l'Agenda 2030.



02

Champ d'application

La présente Politique s'applique à l'échelle mondiale à toutes les entités de Konecta dans le cadre de son Programme de conformité. Elle est soutenue par la Direction générale de l'Entreprise.

Par conséquent, cette Politique est à respecter par tous les employés de Konecta, indépendamment du poste ou des fonctions qu'ils exercent au sein de l'organisation ou de leur situation géographique.

Sans préjudice de ce qui précède, son champ d'application peut être élargi, si cela s'avère nécessaire et possible eu égard à la nature de la relation, à toutes les personnes physiques et/ou morales liées à Konecta sur le plan commercial ou professionnel, par une relation autre que celle relevant du droit du travail : fournisseurs, sous-traitants et travailleurs de la chaîne d'approvisionnement, et partenaires commerciaux.

Étant donné que de nombreuses sociétés de Konecta ont leur siège social en dehors de l'Union européenne, la réglementation interne sera adaptée à la réglementation propre à chaque État, tout en respectant et en garantissant les principes fondamentaux énoncés ici.



03

Principes généraux d'action

Dans le cadre de son Programme de conformité et afin d'atteindre ses objectifs stratégiques d'entreprise, Konecta s'engage à agir, dans tous les domaines de son activité, conformément aux principes généraux énoncés dans la présente Politique et à les promouvoir dans toute sa chaîne de valeur, ainsi que dans d'autres domaines externes à celle-ci.

Ces principes reposent sur la vision de la durabilité de l'entreprise, axée sur les impacts, les risques et les opportunités de son activité, et déterminée par son niveau de responsabilité et sa capacité d'agir, toujours sous un angle de double matérialité (qui inclut à la fois les impacts de Konecta sur ses parties prenantes, - matérialité d'impact - et la manière dont ces impacts peuvent affecter l'entreprise elle-même du point de vue des risques et des opportunités - matérialité financière).

À cette fin, Konecta met régulièrement à jour son analyse de double matérialité afin d'examiner et de hiérarchiser les aspects les plus pertinents pour l'Entreprise et ses parties prenantes, liés aux dimensions environnementale, sociale et de gouvernance d'entreprise. En outre, les objectifs fixés peuvent être révisés en fonction des impacts, des risques et des opportunités résultant de cette analyse.

La méthodologie et les résultats de l'analyse de matérialité sont décrits dans le rapport annuel de durabilité de Konecta.

Gouvernance d'entreprise

Koneccta fonde sa gouvernance d'entreprise sur les principes suivants, essentiels à la gestion de la durabilité:

- Respecter la législation en vigueur, applicable à l'Entreprise dans chaque pays où elle opère, notamment assurer le suivi de tous les engagements et normes internationaux souscrits par l'entreprise.
- Veiller au respect des principes généraux d'action établis dans le Code d'éthique de l'entreprise.
- Garantir la divulgation et le respect du Code d'éthique auprès des et pour les fournisseurs, ainsi que des critères d'homologation relevant de la présente Politique, de sorte à constituer une chaîne d'approvisionnement responsable et engagée dans les normes éthiques, juridiques, environnementales et en matière de droits de l'homme de Konecta.
- Renforcer la compétitivité de l'Entreprise en mettant en œuvre des pratiques de gestion durables reposant sur l'innovation, l'égalité des chances, la productivité, la rentabilité et la préservation de l'environnement.
- Identifier, contrôler et gérer les risques et les opportunités, en tenant compte des impacts et des résultats des stratégies et des actions environnementales et sociales.
- Décrire de manière transparente les performances économiques, environnementales et sociales dans les rapports de l'Entreprise, conformément

aux normes internationales en matière de *reporting* et à la réglementation applicable.

- Promouvoir un dialogue et une communication sincère, exacte, fluide et bidirectionnelle de sorte à nouer des relations de confiance avec ses parties prenantes, utiliser pour ce faire divers canaux de communication, disponibles et accessibles à ces dernières.

Pour plus d'informations, veuillez consulter le Code d'éthique, le Code d'éthique pour les fournisseurs et la Politique d'achats responsables.

Aspects sociaux:

Travailleurs et droits de l'homme

Konecta reconnaît la valeur ajoutée que représente la diversité des profils au sein de ses équipes et consacre des ressources à la création d'un environnement libre et sûr qui favorise l'égalité et l'intégration de tous les collaborateurs.

- Konecta applique une politique de tolérance zéro envers la violation des droits humains fondamentaux énoncés dans la Déclaration universelle des droits de l'homme et les principes directeurs du Pacte mondial des Nations unies, ainsi qu'envers toute forme d'esclavage moderne, compris comme le travail forcé ou obligatoire, la servitude, le travail des enfants et la traite des êtres humains, et également envers le recrutement trompeur de main-d'œuvre et de services, tant dans ses opérations que dans ses activités commerciales et ses chaînes d'approvisionnement.
- Crée des environnements diversifiés et inclusifs pour tous les travailleurs, notamment en garantissant l'égalité des chances dans l'accès à l'emploi et la promotion professionnelle, en favorisant l'intégration des groupes à risque d'exclusion et en veillant à ce qu'il n'y ait pas de discrimination fondée, entre autres, sur l'origine raciale et ethnique, la couleur, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, le handicap, l'âge, la religion, les opinions politiques, l'ascendance nationale ou l'origine sociale et autres formes de discrimination interdites par la réglementation de l'Union européenne et la législation des pays où l'entreprise opère.
- Promeut la formation et le développement des compétences du personnel en fonction des besoins du secteur et des tendances futures du marché du travail, dans la conviction qu'il s'agit d'atouts pour leur épanouissement professionnel et leur adaptabilité.
- Encourage la promotion interne et la fidélisation des talents comme un élément clé de la compétitivité de Konecta et de la stabilité de l'emploi.
- Favorise un environnement de travail sûr et sain, en veillant à la santé physique, sociale et mentale de tous les travailleurs et en promouvant le bien-être de leurs équipes dans le cadre de la culture préventive de l'entreprise.
- Reconnaît l'importance de préserver l'environnement naturel afin de garantir le bien-être des personnes et des communautés.

- Promeut un environnement de travail compatible avec le développement personnel, en aidant les membres de ses équipes à concilier au mieux les exigences du travail avec les besoins de leur vie personnelle et familiale.
- Garantit des conditions de travail équitables, y compris une rémunération équitable, conformément à la législation locale des pays dans lesquels elle opère, et respecte la liberté d'association et de négociation collective.

Impact sur la communauté

Konecta promeut des programmes, tant internes qu'externes à l'Entreprise, visant à favoriser dans des conditions d'égalité l'intégration sociale et professionnelle des personnes menacées d'exclusion, et à générer un impact positif sur les communautés:

- Elle noue des alliances stratégiques avec des entreprises, des entités et des organisations des secteurs public et privé, afin de générer un effet multiplicateur de leurs initiatives visant à promouvoir dans des conditions d'égalité l'intégration sociale et professionnelle des groupes menacés d'exclusion et à générer un impact positif sur les communautés, en rentabilisant les ressources disponibles de l'Entreprise.
- Elle encourage les initiatives de volontariat d'entreprise, en permettant aux personnes qui travaillent dans l'organisation de soutenir les causes sociales défendues par l'Entreprise.
- Elle renforce l'engagement envers les communautés locales par des actions qui contribuent à leur développement durable.

Pour plus d'informations, veuillez consulter le Code d'éthique et le Code d'éthique pour les fournisseurs, les Politiques-cadres en matière de ressources humaines, de sécurité et de santé au travail, de droits de l'homme et d'achats responsables.

Aspects environnementaux

Konecta garantit le respect des principes d'action établis dans sa politique environnementale, dans les termes qui y sont définis et qui sont liés à la gestion et à l'atténuation de son impact environnemental:

- Elle analyse et identifie des actions concrètes dans le domaine de la lutte contre le changement climatique qui permettent à Konecta, d'une part, de détecter et de tirer parti des opportunités qui peuvent découler d'une économie décarbonée et, d'autre part, d'augmenter sa capacité d'adaptation, sa résilience et de réduire sa vulnérabilité au changement climatique.
- Elle conçoit une stratégie axée sur le développement durable, y compris la réduction des émissions de gaz à effet de serre afin de contribuer à atténuer les effets du changement climatique.
- Elle définit des objectifs et établit des cibles et des indicateurs pour suivre leur évolution, en menant les actions nécessaires pour les atteindre et en définissant des processus de vérification, d'audit et de contrôle pour les garantir.
- Elle promeut la coopération avec sa chaîne de valeur et lui transmet ses principes et sa culture de durabilité.

- Elle promeut l'utilisation de critères environnementaux dans les processus d'homologation des fournisseurs.
- Elle encourage l'utilisation durable des ressources telles que l'eau et l'énergie, notamment elle favorise l'efficacité des ressources et le traitement adéquat des déchets générés par l'activité de l'entreprise en donnant la priorité à la prévention, à la réduction de la consommation, à la réutilisation et au recyclage des biens.
- Elle promeut la sensibilisation et la formation des travailleurs à la protection et au respect de l'environnement.

Pour plus d'informations, veuillez consulter la Politique environnementale.

Konecta fixe les objectifs d'entreprise en matière de Durabilité, alignés sur ses impacts, ses risques et ses opportunités, ainsi que sur les résultats de l'analyse de matérialité sur les thématiques pertinentes pour Konecta. Ainsi, les politiques et stratégies sont concrétisées sous forme de plans d'action à la portée et à l'horizon temporel définis.

Ces principes d'action répondent aux impacts, risques et opportunités (IRO) découlant des thématiques matérielles concernées : création d'emplois de qualité, sécurité et santé au travail, diversité, égalité et inclusion, conditions de travail et égalité de traitement et d'opportunités dans la chaîne de valeur, adaptation et atténuation du changement climatique, sécurité de l'information, conformité et éthique d'entreprise, et gestion des fournisseurs.

Communication et formation

La présente Politique sera affichée sur le site web de l'Entreprise (www.konecta.com).

De même, la fonction Durabilité, en coordination avec les services concernés, mettra en œuvre les actions appropriées de communication, de formation et de sensibilisation pour la bonne compréhension et la mise en œuvre de cette Politique. Les activités de communication de Konecta auprès de toutes ses parties prenantes sont basées sur la transparence et la responsabilité, notamment elle s'engage à élaborer et à publier chaque année des informations financières et non financières sur son activité.

À cet égard, le Rapport de durabilité énonce les contenus exigés par la réglementation nationale et internationale relative aux informations des entreprises en matière de durabilité, conformément aux normes internationalement reconnues, et soumis à une vérification externe.

Prévention et responsabilité

Les travailleurs et les tiers qui soupçonnent ou ont connaissance d'un éventuel manquement, quel qu'il soit, à la présente Politique, peuvent transmettre leurs informations, leurs doutes ou leurs craintes à cet égard, de manière confidentielle et sans crainte de représailles, par le biais des Canaux d'information disponibles sur le site web de Konecta (<https://konecta.integrityline.com>), conformément à la procédure PG COR 26 Canaux d'information, disponible sur le même site, qui précise les différents canaux disponibles et la nature des communications qui peuvent être effectuées par leur intermédiaire.

Ce canal est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Aucune mesure de représailles ne sera tolérée à l'encontre de quiconque ayant signalé, de bonne foi, des faits

susceptibles de constituer une violation de la présente Politique, et les garanties et protections prévues par la réglementation et la loi applicables seront appliquées aux auteurs de ces communications.

Les mesures disciplinaires pertinentes seront prononcées en cas de violation de la présente Politique, conformément aux règlements internes, sans préjudice des sanctions administratives ou pénales qui, le cas échéant, seraient prononcées par l'autorité compétente au motif d'une telle violation.



04

Mise à jour et révision

La présente Politique de durabilité est révisée de façon périodique ainsi que toutes les fois que nécessaire, afin de l'adapter aux changements dans le modèle d'entreprise, à l'adoption de nouvelles réglementations ou aux meilleures pratiques internationales, afin d'en garantir à tout moment l'efficacité et la conformité.

REMARQUE: la présente Politique a été révisée et approuvée le 16 décembre 2025 par la plus haute instance dirigeante et remplace toute version antérieure de celle-ci, le présent document étant le seul valable à compter de ladite date.

Contrôle des versions

Version	Date de révision	Révisé	Validé	Approuvé	Motif de la modification
2	22/06/2021	Durabilité Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Révision générale de la politique
3	19/12/2022	Durabilité Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Révision générale de la politique
4	16/12/2025	Durabilité Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Adaptation aux exigences légales Adaptation au nouveau format et à l'image de marque