

A photograph of two men in a professional setting. The man on the left, with dark hair and glasses, is wearing a blue denim shirt over a dark striped t-shirt and orange trousers. He is smiling and looking towards the other man. The man on the right, with dark curly hair and glasses, is wearing an orange button-down shirt over a grey t-shirt and light blue jeans. He is holding a black tablet and pointing at the screen with his right hand, also smiling. They are standing in front of a dark grey wall. A wooden desk with some papers and a green folder is visible in the background.

koVecta

Politique-cadre en matière de ressources humaines

Politiques corporatives 2025

Table des matières

01

OBJET

02

CHAMP D'APPLICATION

03

PRINCIPES GÉNÉRAUX D'ACTION

04

MISE À JOUR ET RÉVISION

01 Objectif

La présente politique-cadre en matière de ressources humaines (ci-après dénommée « la Politique ») a pour objectif de définir, de concevoir et de diffuser le modèle de gestion durable des ressources humaines de Konecta, un groupe multinational d'entreprises spécialisé dans la fourniture de services de gestion de la clientèle et de solutions numériques (ci-après dénommé « Konecta », l'« Entreprise », la « Société » ou encore la « Corporation »), nécessaire au développement de sa stratégie commerciale et à la mise en œuvre de sa culture et de ses valeurs d'entreprise, de sorte à garantir un environnement de travail sûr, équitable et inclusif, à œuvrer au bien-être et à favoriser l'épanouissement de ses travailleurs partout où elle opère, dans le respect des particularités locales.

La présente Politique s'inscrit dans le prolongement du cadre réglementaire de Konecta. Y sont énoncées des lignes directrices de base qui complètent le contenu du Code d'éthique en matière de gestion durable du capital humain, applicables également aux Politiques relatives à la santé et à la sécurité au travail, aux droits de l'homme et à la diversité, à l'équité et à l'inclusion. De même, elle répond aux attentes de ses parties prenantes (employés, clients, partenaires et actionnaires, investisseurs, entités financières, fournisseurs, administration publique et entités réglementaires), en ce qui concerne toutes les actions de l'entreprise dans ce domaine, afin d'assurer le respect scrupuleux des lois et réglementations en vigueur dans chaque pays, de ses propres exigences et des normes internationales.

La présente Politique sera affichée sur le site web de l'entreprise (www.konecta.com) afin que toutes les parties concernées puissent la consulter.

En tant que signataire du Pacte mondial des Nations unies, auquel Konecta a adhéré en 2004, et afin de contribuer au programme défini par les Nations unies pour le développement durable, l'entreprise, dans le cadre de la gestion durable de son capital humain, adhère aux principes directeurs du Pacte mondial des Nations unies et à ses objectifs de développement durable (ODD) 3, 4, 5, 8, 10, 16 et 17, approuvés par les Nations unies dans le cadre de l'Agenda 2030. Tout cela est conforme aux principes fondamentaux énoncés dans la Déclaration universelle des droits de l'homme à ceux énoncés par l'Organisation internationale du travail (OIT) et l'OCDE.

Les engagements de Konecta sont les suivants:

- Attirer, gérer, promouvoir et retenir les meilleurs talents, en valorisant le mérite et le capital intellectuel.
- Promouvoir un comportement éthique et responsable.
- Garantir l'égalité des chances et la non-discrimination.
- Promouvoir un environnement de travail diversifié, inclusif et respectueux.
- Prévenir le harcèlement et promouvoir l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée.
- Former les travailleurs et favoriser leur épanouissement professionnel et personnel.
- Garantir un environnement de travail sûr et sain.
- Respecter la liberté d'association.

02

Champ d'application

Cette Politique s'applique à l'échelle mondiale à toutes les entités de Konecta puisqu'elle fait partie de son Programme de conformité. Elle est soutenue par la direction générale de l'entreprise.

Par conséquent, son contenu constitue un guide d'action pour tous les travailleurs de Konecta, quel que soit leur poste ou leur fonction. Nonobstant ce qui précède, son champ d'application peut être élargi en raison de la nature de la relation et toutes les fois que nécessaire et possible, à toutes les personnes physiques et/ou morales liées à Konecta par une relation commerciale ou professionnelle autre que l'emploi : fournisseurs, sous-traitants et travailleurs de la chaîne d'approvisionnement, ainsi qu'aux partenaires commerciaux.

Étant donné que nombre de sociétés de Konecta ont leur siège hors de l'Union européenne, leur règlement interne sera adapté aux réglementations spécifiques de l'État concerné tout en respectant et en garantissant les principes fondamentaux énoncés ici, dans un souci d'amélioration continue afin de garantir le bien-être et l'épanouissement professionnel des travailleurs ainsi que l'égalité de traitement et des chances, l'égalité des sexes, la diversité et l'inclusion des travailleurs, directement ou indirectement embauchés, et la tolérance zéro envers les comportements ou pratiques discriminatoires ou ceux portant atteinte aux droits de l'homme.



03

Principes généraux d'action

La présente Politique-cadre en matière de ressources humaines traduit l'engagement explicite de l'entreprise à déterminer et à établir les lignes directrices et le soutien adéquat pour le développement d'actions garantissant les engagements susmentionnés à l'égard de ses travailleurs. Ainsi, la gestion du capital humain de Konecta est guidée par les principes suivants:

- Comportement éthique au travail: Promouvoir et encourager le respect de son Code d'éthique, où sont énoncés les principes éthiques et les règles de conduite qui doivent régir les actions de tous les travailleurs de l'entreprise, y compris le signalement via les Canaux d'information de tout soupçon, doute ou information faisant état d'écarts par rapport aux dispositions dudit Code ou au non-respect des lignes directrices de la présente politique-cadre et des politiques connexes.
- Protection des droits de l'homme: Respecter et protéger les droits de l'homme et du travail reconnus dans la législation internationale et les réglementations en vigueur dans chaque pays, ainsi que les normes internationales et les bonnes pratiques commerciales dans le domaine de la gestion des travailleurs.

À cet égard, Konecta applique une politique de tolérance zéro envers la violation des droits fondamentaux de l'homme et toute forme d'esclavage moderne, compris comme le travail forcé ou obligatoire, la servitude, le travail des enfants et la traite des êtres humains, ainsi que le recrutement trompeur de main-d'œuvre et de services, tant dans ses opérations que dans ses activités commerciales et ses chaînes d'approvisionnement.

La politique spécifique relative aux droits de l'homme est énoncée dans l'Annexe 1 ci-jointe.

- Sélection et recrutement: Garantir des processus rigoureux et impartiaux, en évitant les préjugés, afin que la sélection et le recrutement soient effectués en tenant compte exclusivement des critères de mérite et de compétence, dans le but d'attirer les talents dont l'entreprise a besoin et d'intégrer des personnes dont les valeurs correspondent à celles de l'entreprise.

À cette fin, que ce soit pendant le processus ou l'étape finale, il sera tenu compte de tous les candidats qui satisfont au profil de connaissances, d'aptitudes, de capacités et de compétences requis pour les postes à pourvoir, de sorte à ménager un traitement équitable tout au long du processus.

En ce sens, l'utilisation de l'IA dans la gestion des ressources humaines est régie par les principes suivants:

- Surveillance humaine: l'IA est un outil d'aide ; le contrôle et la décision finale sont exercés par des êtres humains.
- Équité et non-discrimination: veiller à ce que les systèmes d'IA ne perpétuent pas les préjugés existants et à ce qu'ils favorisent l'égalité des chances.
- Transparence: informer les travailleurs et les candidats sur l'utilisation de l'IA dans les processus de ressources humaines.
- Confidentialité: la gestion des données est effectuée conformément à la politique de confidentialité de l'entreprise et à la réglementation en vigueur, de sorte à garantir la confidentialité des informations.
- Promotion et équité – gestion des talents: engagement en faveur de la promotion interne et de la fidélisation des talents. Les possibilités de progression sont basées sur des critères objectifs de performance, de compétence, de potentiel et de mérite. La stratégie de l'entreprise en matière

de ressources humaines prévoit une proposition de valeur destinée à ses professionnels afin de favoriser la sélection, le recrutement, la promotion et la fidélisation des meilleurs talents, en valorisant les talents internes dans le processus. Un élément fondamental de cet engagement consiste à promouvoir la formation comme aspect essentiel pour la qualification et le développement de son équipe humaine, et comme passerelle vers des chances de promotion au sein de Konecta.

- Formation: favoriser l'épanouissement professionnel de ses employés par la formation, en leur fournissant les moyens, les programmes et les outils nécessaires pour améliorer leurs compétences et leurs aptitudes. La formation proposée doit répondre aux besoins des individus eu égard à leur poste et à leurs fonctions au sein de l'organisation, et doit être en phase avec les objectifs et la stratégie de l'entreprise.
- Cela permet d'exécuter non seulement le travail assigné avec les niveaux de qualité et d'efficacité exigés par l'entreprise mais encore d'acquérir les connaissances nécessaires qui permettent la promotion professionnelle des travailleurs vers d'autres postes et leur épanouissement personnel.
- Tous les travailleurs doivent s'impliquer dans leur épanouissement professionnel, en participant et en mettant à profit les actions de formation proposées par l'entreprise, afin de pouvoir accroître leurs compétences et de maintenir en permanence leurs connaissances à jour.
- Égalité des chances et non-discrimination: engagement à élaborer des lignes directrices et des actions qui garantissent l'égalité de traitement et des chances, l'égalité des sexes, la diversité et l'inclusion des travailleurs, qu'ils soient directement ou indirectement employés.

Pour ce faire, sont garantis des processus équitables, transparents et impartiaux, basés sur les qualifications, les performances et le comportement des individus, lors de la sélection, l'embauche, le développement, la promotion, la politique salariale, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, la santé au travail et les conditions de travail des travailleurs, qui garantissent une véritable égalité entre les femmes et les hommes, ainsi que la diversité des profils pour tous les postes et à tous les niveaux de l'entreprise.

Konecta s'engage à une tolérance zéro envers les comportements ou pratiques discriminatoires, contraires à ses valeurs et à sa culture, associés à des préjugés fondés, 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 locale des pays où l'entreprise opère.

En outre, elle favorise un environnement exempt de harcèlement, en veillant à ce que tous ses travailleurs puissent exercer leur activité dans un environnement de travail où règnent la dignité et le respect.

- Diversité et inclusion: promouvoir un environnement où la diversité générationnelle, culturelle, fonctionnelle et sexuelle est respectée et valorisée comme source d'innovation et de valeur, sur la base des contributions d'une équipe humaine hétérogène où convergent différentes cultures, générations et capacités.

- o Diversité générationnelle: intégrer la contribution de toutes les personnes, quel que soit leur âge.
- o Diversité de genre: garantir l'égalité des chances entre tous les travailleurs, indépendamment de leur genre, de leur sexe, de leur orientation sexuelle, de leur identité et de leur expression de genre.
- o Diversité culturelle: intégrer la valeur actuellement offerte par la mondialisation culturelle.
- o Diversité fonctionnelle: faciliter la contribution des personnes handicapées en mettant à profit leurs talents et leurs capacités sans limitations ni obstacles.
- o Diversité d'orientation et d'identité sexuelles: garantir le droit des personnes à ne pas être victimes de discrimination en raison de leur orientation et de leur identité sexuelles.

À cette fin, l'entreprise:

- o Encourage la diversité à tous les niveaux hiérarchiques de l'organisation.
- o Veille à des aménagements raisonnables et à un accès universel dans les processus et les espaces de travail, afin d'éliminer les obstacles physiques, technologiques et comportementaux.
- o Encourage tous les niveaux de supervision visant à promouvoir le respect de cette politique au sein de ses équipes par la culture de l'exemple, en leur demandant l'engagement en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion à travers leurs comportements.
- o Garantit l'équité, la diversité et l'inclusion dans tous les processus de gestion des talents : sélection, recrutement, développement, promotion, politique salariale, équilibre entre vie professionnelle et vie privée, santé au travail et conditions de travail des employés qui garantissent une véritable égalité entre les femmes et les hommes, ainsi que la diversité des profils pour tous les postes et à tous les niveaux de l'entreprise.
- o Favorise un langage neutre, inclusif et non discriminatoire dans les communications internes et externes.
- o Promeut la formation des employés de l'entreprise afin d'éliminer leurs préjugés inconscients, de prévenir les situations de harcèlement sexuel et professionnel, et de favoriser une coexistence respectueuse et équitable.
- o Divulgue et promeut l'engagement de Konecta en faveur de la diversité, de l'égalité des chances et de l'inclusion auprès d'autres parties prenantes, notamment des fournisseurs et des sous-traitants, dans son Code d'éthique et dans ses processus d'achat.

Par ailleurs, la stratégie de Konecta mise décidément sur l'égalité des chances en favorisant l'intégration des personnes en risque d'exclusion dans son personnel notamment par un processus de recrutement spécifique qui comprend la sélection, une formation adaptée et un suivi particulier de chaque personne jusqu'à son intégration complète.

À cette fin, des mécanismes de sensibilisation et de formation appropriés sont mis en place pour aider les équipes à comprendre les besoins de ces groupes, à intégrer les meilleures pratiques associées à cette dimension de la diversité et à rejeter expressément toute discrimination directe et indirecte à tous les niveaux.

La politique spécifique relative à la diversité, l'équité et l'inclusion est énoncée dans l'Annexe 2 ci-jointe.

- Équilibre entre vie professionnelle et vie privée: Konecta s'engage en faveur de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, à l'heure d'aménager des conditions de travail et de mettre en œuvre des mesures qui facilitent le meilleur équilibre possible, notamment celles liées à la flexibilité du lieu de travail.

À cet égard, elle met en place des mesures qui garantissent que les travailleurs puissent effectivement profiter de leur temps de repos et de leurs vacances, et que leur vie privée et familiale soit préservée, indépendamment de la durée de travail stipulée ou de la modalité partielle ou totale de travail à distance, dénommée également « modalité non présentielle ».

Konecta garantit le droit à la déconnexion numérique de ses travailleurs, qu'il s'agisse de ceux travaillant de façon présentielle ou de ceux travaillant totalement ou partiellement à distance.

Tout cela hormis les cas où existent des circonstances de force majeure ou susceptibles de causer un préjudice grave, imminent ou manifeste pour l'entreprise et qui, par conséquent, nécessitent une action précise de la part de ses travailleurs à ce moment précis, ou bien encore lorsque, en raison de leurs fonctions, ils doivent être opérationnels, en particulier dans les postes à responsabilité particulière au sein d'une unité productive ou organisationnelle de Konecta (directeurs de plateforme, chefs de département ou similaires), ainsi que pour les personnes occupant des postes de direction.

- Santé et sécurité au travail: garantit un environnement de travail sûr et sain grâce au respect d'une politique qui va de la prévention des accidents du travail et des blessures à la promotion de la santé physique, sociale et mentale sur le lieu de travail, en fonction de la nature de l'activité et des risques identifiés inhérents à l'entreprise, en développant des actions pour leur gestion et des initiatives pour le bien-être au travail.

La politique spécifique relative à la santé et à la sécurité au travail est énoncée dans l'Annexe 3 ci-jointe.

- Rémunération: Konecta promeut, dans l'établissement des conditions de travail, le principe de l'égalité de rémunération pour un travail de valeur égale, en garantissant des salaires adéquats conformément à la législation locale en vigueur, et en veillant à ce que toutes les personnes, indépendamment de leur sexe, de leur race, de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre, de leur origine ethnique, de leur handicap, de leur âge, de leur religion ou de toute autre condition, reçoivent une rémunération juste et équitable.

- Droits d'association et de négociation: garantit les droits à la liberté d'association des travailleurs, en favorisant un dialogue fluide et constructif entre l'entreprise et les représentants des travailleurs, en respectant la constitution d'organes représentatifs qui facilitent la communication et la collaboration et en veillant à ce que les travailleurs puissent exercer ce droit.
- Communication: met en place des canaux de communication et de dialogue avec les travailleurs, adaptés aux particularités de chaque pays. Cela se traduit notamment en la mise en place de comités auxquels participent les travailleurs ou leurs représentants dans les territoires où de tels organismes sont prévus, de tenue de réunions avec les dirigeants, de réunions spécifiques, du site web de l'entreprise et d'autres moyens de communication interne locaux.

De même, l'écoute active des opinions et des propositions des travailleurs est encouragée à l'aide d'enquêtes sur le climat social, d'entretiens et autres moyens de communication visant à cet objectif.

- Globalité: étant donné que Konecta fournit ses services à l'échelle quasi mondiale, les lois et pratiques locales doivent être respectées dans tous les pays. De même, l'évolution de chaque marché et sa capacité à progresser dans tout ce qui touche à la gestion des ressources humaines sont prises en compte.

Dans le constat que chacun des pays dans lesquels l'entreprise opère présente un contexte social et des besoins spécifiques, la présente Politique-cadre en matière de ressources humaines se conjugue sous forme de procédures, de plans et d'actions adaptés à la réalité de chacun de ces territoires, ainsi qu'aux dispositions des différentes conventions collectives ou accords d'entreprise régissant l'activité de Konecta dans ces pays, afin de créer un environnement de travail équitable et respectueux.

Les travailleurs et les tiers qui subissent ou sont témoins de discrimination, de harcèlement ou de tout comportement contraire aux principes énoncés dans la présente Politique peuvent transmettre leurs informations, leurs doutes ou leurs préoccupations, de manière confidentielle et sans crainte de représailles, par le biais des Canaux d'information disponibles sur le site web de l'entreprise via l'URL : <https://konecta.integrityline.com> , conformément à la procédure PG COR 26 Canaux d'information, disponible dans le même espace, qui décrit 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 cette politique, conformément aux règlements internes et à la législation en vigueur dans chaque pays.

Ces principes d'action répondent aux impacts, risques et opportunités (IRO) liés aux questions essentiellement présentes : création d'emplois de qualité ; attraction, rétention et développement des talents ; diversité, équité et inclusion ; santé et sécurité au travail, non-discrimination et droits de l'homme.

04

Mise à jour et révision

La présente Politique-cadre en matière de ressources humaines est révisée et mise à jour périodiquement ainsi que toutes fois que nécessaire, afin de l'adapter aux changements subis par le modèle d'entreprise ou susceptibles de se produire dans le domaine d'activité de Konecta ou à la suite de l'approbation de réglementations directement applicables, afin d'en garantir 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, le présent document étant 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	RH Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Révision générale de la politique
3	19/12/2022	RH Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Révision générale de la politique
4	16/12/2025	RH Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Adaptation aux exigences légales Adaptation au nouveau format et à l'image de marque Consolidation de la politique-cadre et de ses politiques dépendantes en un seul document