

odigo[®]

RSE 2024



| Introduction

Mot du CEO

Périmètre et gouvernance

Comment nos valeurs structurent la politique RSE

| Être un partenaire engagé

Amélioration continue et gouvernance

Achats et données

Prévention et sécurité psychologique

Intégrité & anti-corruption (*Loi Sapin II*)

Canal d'alerte éthique

Cadre réglementaire, CSRD/ESRS & double matérialité

| Prioriser des échanges utiles et durables

Bilan carbone 2024 (-59 %)

Empreinte numérique

Données fiabilisées

Datacenter efficient

Conception accessible

| Promouvoir des initiatives solidaires

SEEPH & DuoDay

Journées d'engagement solidaire

| Temps forts 2024

Timeline

Reconnaissance et transparence

Notre positionnement RSE sur le marché du CCaaS

| Conclusion

I Introduction

- ▶ Mot du CEO
- ▶ Périimètre et gouvernance
- ▶ Comment nos valeurs structurent la politique RSE



Mot du CEO

L'exercice 2024 a été consacré à la consolidation de notre démarche de responsabilité sociétale. Dans un contexte de normalisation accrue des attentes – clients, prospects, partenaires financiers et autorités – Odigo a confirmé une approche résolument factuelle : structurer la gouvernance, fiabiliser la donnée et concentrer l'effort là où se situent nos impacts matériels. Cette démarche s'inscrit dans nos trois valeurs : Professionnels (exigence de qualité et de fiabilité), Pragmatiques (simplicité d'exécution et solutions utiles) et Imaginatifs (capacité à concevoir et à déployer des réponses nouvelles au service de nos clients et de nos parties prenantes).

Notre politique s'articule autour de trois piliers :

Notre ambition est d'être un partenaire engagé : une gouvernance exemplaire fondée sur l'éthique, la transparence et le respect des personnes, appuyée par un dispositif anticorruption (Sapin II / UK Bribery Act) et des formations dédiées. Dans une logique d'amélioration continue, nos pratiques sont évaluées (EcoVadis) pour objectiver les progrès et guider l'action. Enfin, nous engageons nos fournisseurs et partenaires via notre Charte Achats Responsables et des vérifications fournisseurs renforcées.

Prioriser des échanges utiles et durables, Sobriété & Inclusion : lancement du Bilan Carbone 2024 (France et Espagne, scopes 1-2-3, GHG Protocol), maîtrise renforcée des émissions liées au cloud et actions de sobriété sur nos infrastructures (préparation d'un transfert vers un datacenter plus efficient) ; déploiement d'actions d'inclusion (SEEPH, DuoDay) et de prévention (webinaire obligatoire sur les violences sexistes et sexuelles).

Promouvoir des initiatives solidaires : mobilisation structurée de nos équipes et de nos écosystèmes pour ancrer nos engagements sur le terrain et renforcer l'impact collectif.

Cette feuille de route vise des preuves concrètes, une amélioration continue et une confiance durable avec l'ensemble de nos parties prenantes.

Le présent rapport couvre exclusivement l'année civile 2024. Il traduit une orientation claire : privilégier les

réductions effectives – rationalisation d'actifs, efficience énergétique, exigence renforcée envers les fournisseurs stratégiques – et documenter les résultats avec rigueur. Les projets engagés en fin d'exercice, dont les effets seront observables en 2025, sont présentés en transparence et rattachés à cette logique d'amélioration continue.

Je remercie l'ensemble des équipes et de nos partenaires pour leur mobilisation. La responsabilité sociétale n'est pas un discours, c'est une discipline d'exécution au service de la performance durable et de la confiance de nos parties prenantes.



Jean-Michel Breul

Co-CEO
Odigo

Périmètre et **gouvernance**

Le Périmètre géographique

La politique s'applique à tous nos pays de présence : France, Espagne, Benelux (BNL) et Royaume-Uni. Bien que UK/BNL comptent de petits effectifs, les mêmes exigences s'y appliquent. Le reporting 2024 est prioritairement FR/ES ; nous visons un élargissement du reporting à l'ensemble des pays dès 2025.

Référentiels internes

La politique s'appuie sur nos référentiels internes de conformité et de responsabilité : Code de conduite des tiers, Charte Achats Responsables, Politique éthique et anti-corruption, Politique environnementale, et Procédure d'alerte (ouverture/protection/signalement).

Gouvernance et KPI

Un Comité RSE trimestriel (sponsor COMEX) pilote la démarche : indicateurs par pilier, cibles annuelles et tableau de bord consolidé sont en place pour suivre l'exécution et arbitrer les plans d'actions.



Comment nos valeurs structurent la **politique RSE**

Nos trois valeurs ne sont pas un slogan : elles organisent notre politique RSE et donnent un sens opérationnel à chacun des trois piliers.

Professionnels

Gouvernance, éthique et qualité des données

Être des professionnels signifie d'abord être fiables : gouvernance claire, politiques à jour, indicateurs vérifiables. En 2024, cela s'est traduit par la mise à jour des référentiels d'intégrité (anticorruption, cadeaux & invitations, conflits d'intérêts), le déploiement d'une formation anticorruption avec quiz, la préparation de la cartographie des risques Sapin II, et l'ouverture d'un canal d'alerte externe (EthiCorp). Côté mesure, nous avons engagé un Bilan Carbone 2024 conforme au GHG Protocol et renforcé la qualité des données (plus de données physiques et primaires). L'évaluation EcoVadis 2024 vient objectiver ce niveau d'exigence et pointer les axes de progrès.

Pragmatiques

Réduction à la source et achats responsables

Le pragmatisme, c'est privilégier l'efficacité concrète : retirer les actifs qui ne créent plus de valeur, moderniser ce qui doit l'être, simplifier les usages. En 2024 : décommissionnement d'assets logiciels et de serveurs, remplacement d'équipements réseau par des modèles plus sobres, et préparation d'une migration datacenter vers une infrastructure plus efficiente. Notre Charte Achats Responsables incarne ce pragmatisme dans la chaîne de valeur : critères clairs, juste besoin, transparence des appels d'offres et priorisation des fournisseurs à fort impact pour obtenir des réductions mesurables avant toute compensation.

Imaginatifs

Innovation utile

Être imaginatifs, c'est transformer des contraintes en solutions : intégrer l'accessibilité dès la conception, encadrer l'usage de l'IA par des règles responsables, et inventer des formats d'engagement qui ont du sens pour nos équipes comme pour nos partenaires. En 2024, nous

avons amorcé la sensibilisation à l'accessibilité des équipes de développement, posé les principes d'IA responsable (supervision humaine, privacy-by-design, tests d'équité quand disponibles), et structuré des journées solidaires avec un retour d'utilité élevé pour les associations. En 2025, ces cadres seront formalisés (code d'usage IA, trajectoire d'accessibilité) pour sécuriser l'innovation dans la durée.

En résumé, nos valeurs se traduisent par des choix opérationnels : la rigueur (Professionnels) met notre gouvernance et nos chiffres à hauteur d'enjeu ; la simplicité efficace (Pragmatiques) oriente nos plans vers des réductions réelles et des achats mieux pilotés ; l'ingéniosité (Imaginatifs) garantit que l'innovation reste utile, responsable et mesurable. C'est cette cohérence qui donne sa crédibilité à notre politique RSE.

Être un partenaire engagé

Assurer l'exemplarité d'Odigo dans la durée, en structurant les pratiques RH et éthiques, en pilotant l'amélioration continue par les données, et en exigeant des standards clairs auprès des fournisseurs et tiers.

- ▶ Amélioration continue et gouvernance
- ▶ Achats et données
- ▶ Prévention et sécurité psychologique
- ▶ Intégrité & anti-corruption (Loi Sapin II)
- ▶ Canal d'alerte éthique
- ▶ Cadre réglementaire, CSRD/ESRS & double matérialité



Amélioration continue et **gouvernance**

La démarche RSE est pilotée par un Comité RSE trimestriel, avec des indicateurs suivis, des cibles annuelles et un tableau de bord consolidé. En 2024, l'effort a porté sur la fiabilisation des données, l'alignement des référentiels, la formalisation des plans d'actions et la clarification des responsabilités.

Achats et **données**

La Charte Achats Responsables a été consolidée et diffusée. Les processus d'évaluation distinguent critères RSE et exigences de protection des données. Les fournisseurs critiques sont revus sur pièces, avec demande de documents de conformité. Les relations commerciales rappellent l'équité de traitement, la prévention des conflits d'intérêts et le respect des délais de paiement. Les interactions avec les partenaires d'infrastructure incluent la collecte régulière d'éléments de conformité et d'amélioration continue.



Indicateurs **2024** (principes de suivi)

- Taux de couverture des référentiels internes et des formations éthique/conformité
- Part des dépenses fournisseurs évaluées selon des critères RSE
- Taux de fournisseurs critiques disposant d'une documentation complète et à jour
- Respect des délais de paiement
- Nombre et délai de traitement des signalements
- Conformité aux exigences réglementaires et de certification
- Avancement des plans d'actions suivis en Comité RSE

Prévention et sécurité psychologique

La prévention et la sécurité psychologique ont également constitué un axe prioritaire. Un webinaire obligatoire consacré à la « Sensibilisation et prévention des violences sexistes et sexuelles » a été organisé en collaboration avec notre psychologue du travail. Au-delà du rappel du cadre légal, cette session a clarifié les mécanismes d'alerte et d'accompagnement et le rôle attendu du management.

Canal d'alerte éthique

Odigo dispose d'une plateforme externe sécurisée accessible aux collaborateurs et parties prenantes autorisées. Elle garantit la confidentialité des signalements et la protection des données, avec accusé de réception et suivi jusqu'à clôture, conformément au cadre légal en vigueur.

Intégrité & anti-corruption (Loi Sapin II)

En parallèle, Odigo a renforcé son dispositif de prévention de la corruption. Une formation anticorruption, assortie d'un quiz de validation, a été déployée au cours de l'année ; la documentation de référence (code de conduite des tiers, politique anticorruption, procédures de due diligence tiers) a été mise à jour. La cartographie des risques de corruption est en cours d'élaboration par

la fonction Conformité, conformément aux exigences de la loi Sapin II ; elle sera finalisée et présentée aux instances de gouvernance fin 2025. Le dispositif d'alerte interne et les contrôles comptables anti-fraude sont intégrés au référentiel de conformité et feront l'objet d'une revue annuelle.

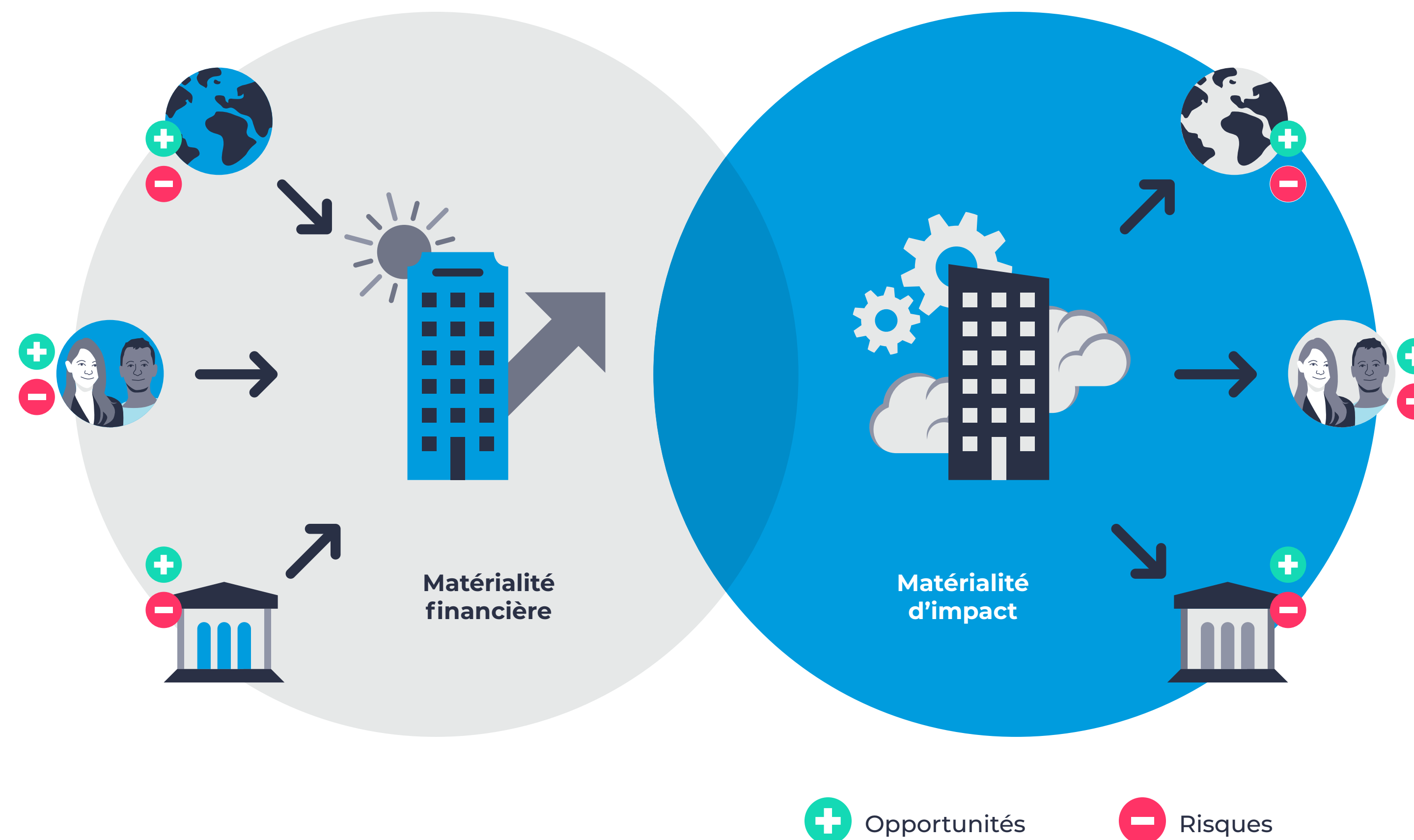


Cadre réglementaire, CSRD/ESRS & double matérialité

La double matérialité combine, d'une part, la matérialité financière, c'est-à-dire les impacts positifs et négatifs des enjeux de durabilité sur les performances financières de l'entreprise, et, d'autre part, la matérialité d'impact, c'est-à-dire les impacts positifs et négatifs de l'entreprise sur son environnement économique, social et naturel.

En 2024, Odigo a engagé la préparation de son évaluation de double matérialité dans la perspective de la CSRD et des ESRS. Le travail mené a consisté à cadrer la méthode (définition des périmètres, parties prenantes, jeu d'indicateurs) et à organiser la gouvernance des données (rôles, calendrier, contrôles, archivage), afin d'asseoir un reporting robuste et auditable dès le prochain exercice.

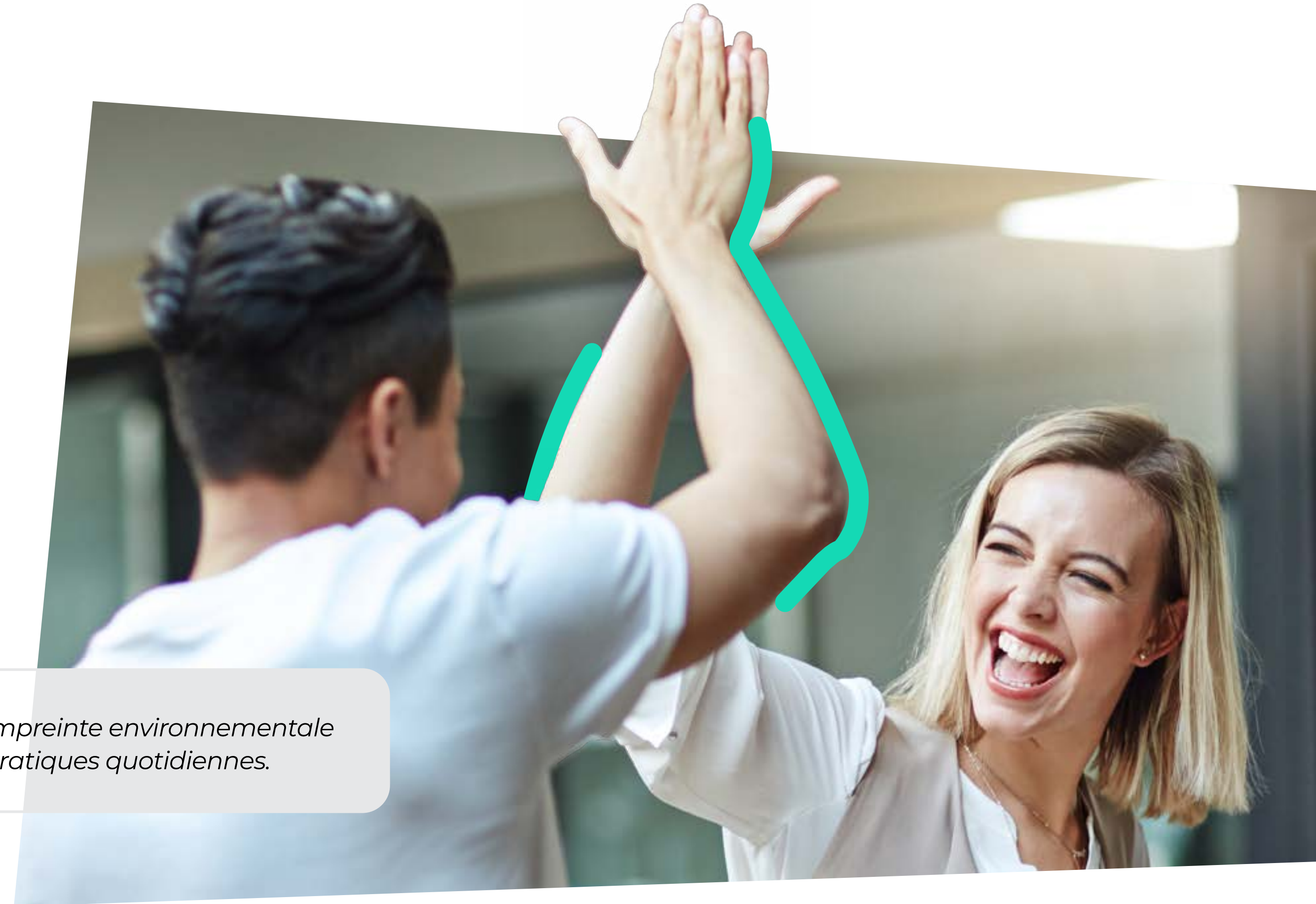
Concrètement, le rapport 2024 présente l'état d'avancement et prépare la bascule CSRD. La matrice fournira, l'année prochaine, le socle de priorisation et de pilotage qui irrigue les objectifs et la revue annuelle des indicateurs.



Prioriser des échanges utiles et durables

Créer des échanges utiles et durables avec nos parties prenantes en réduisant l'empreinte environnementale de nos activités numériques et en intégrant l'inclusion et la prévention dans nos pratiques quotidiennes.

- ▶ Bilan carbone 2024 (-59 %)
- ▶ Empreinte numérique
- ▶ Données fiabilisées
- ▶ Datacenter efficient
- ▶ Conception accessible



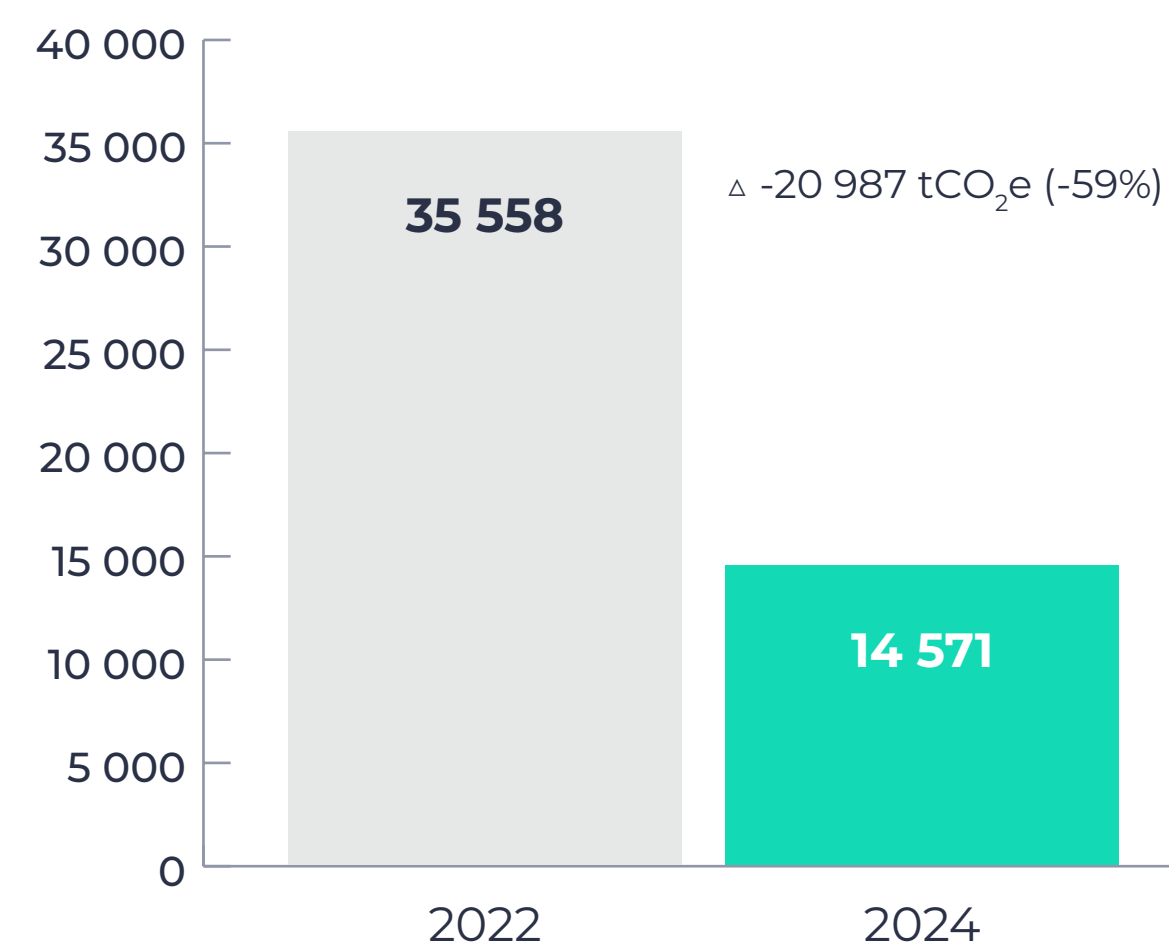
Bilan carbone 2024 (-59%)

En 2024, nous avons lancé le Bilan Carbone sur l'ensemble de l'année, en France et en Espagne, selon la méthodologie GHG Protocol et en couvrant les trois scopes. L'objectif était double : fiabiliser la donnée, en particulier sur les achats, l'hébergement et les déplacements, et fournir une base de référence solide pour piloter les plans de réduction. Les émissions consolidées de l'exercice s'élèvent à 14 571 tCO₂e, en forte baisse par rapport au dernier bilan publié (35 558 tCO₂e en 2022), soit un recul de 20 987 tCO₂e (-59 %).

Du côté des catégories les plus significatives, les Achats divers passent de 26 044 tCO₂e à 9 680 tCO₂e (-63 %), les Produits vendus de 6 586 tCO₂e à 3 891 tCO₂e (-41 %), et les Déplacements de personnes de 808 tCO₂e à 418 tCO₂e (-48 %). Ces résultats confirment que l'essentiel de notre empreinte se concentre en scope 3 et qu'une politique d'achats responsables (juste besoin, spécifications sobres, engagement des fournisseurs clés) demeure le premier levier d'impact.

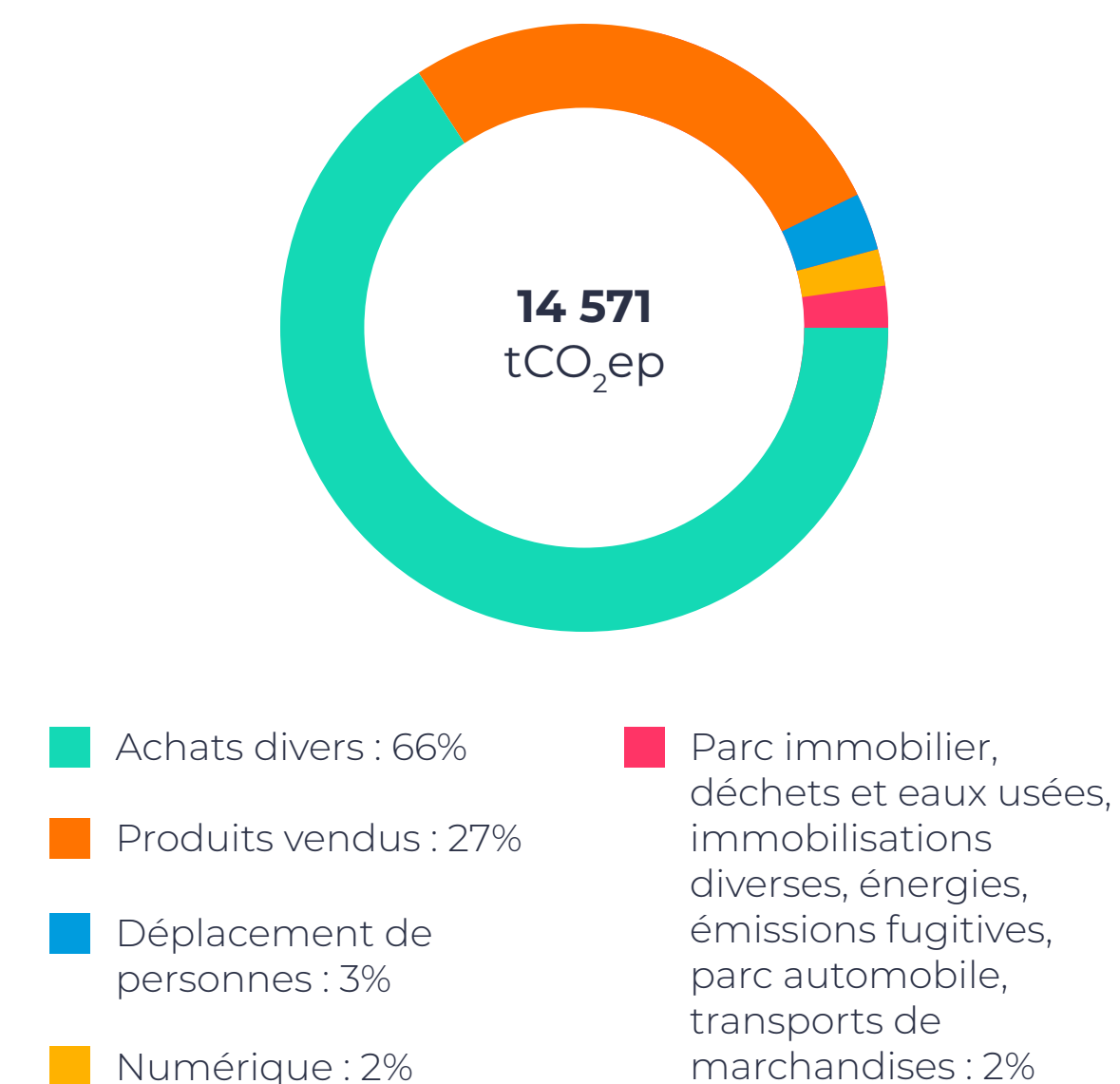
Bilan carbone

Total 2022 vs 2024



Vue d'ensemble des résultats

Émissions par catégorie



Empreinte numérique

Notre empreinte environnementale est majoritairement liée à l'achat et à l'usage de services et d'infrastructures numériques. Toute amélioration durable passe donc par une meilleure connaissance de ces postes et par une réduction à la source des consommations.



Données fiabilisées

Sur le plan méthodologique, l'exercice 2024 a permis d'améliorer la qualité des données : recours accru aux données physiques (kWh, unités, PUE, analytics d'usage) et premières données primaires fournisseurs sur les postes majeurs. Cette montée en fiabilité est décisive pour piloter des réductions durables, documentées et comparables d'un exercice à l'autre.

Pour mieux suivre l'empreinte de nos charges cloud, nous avons activé le module de suivi des émissions du Cloud Public (AWS) et commencé à structurer un reporting régulier.

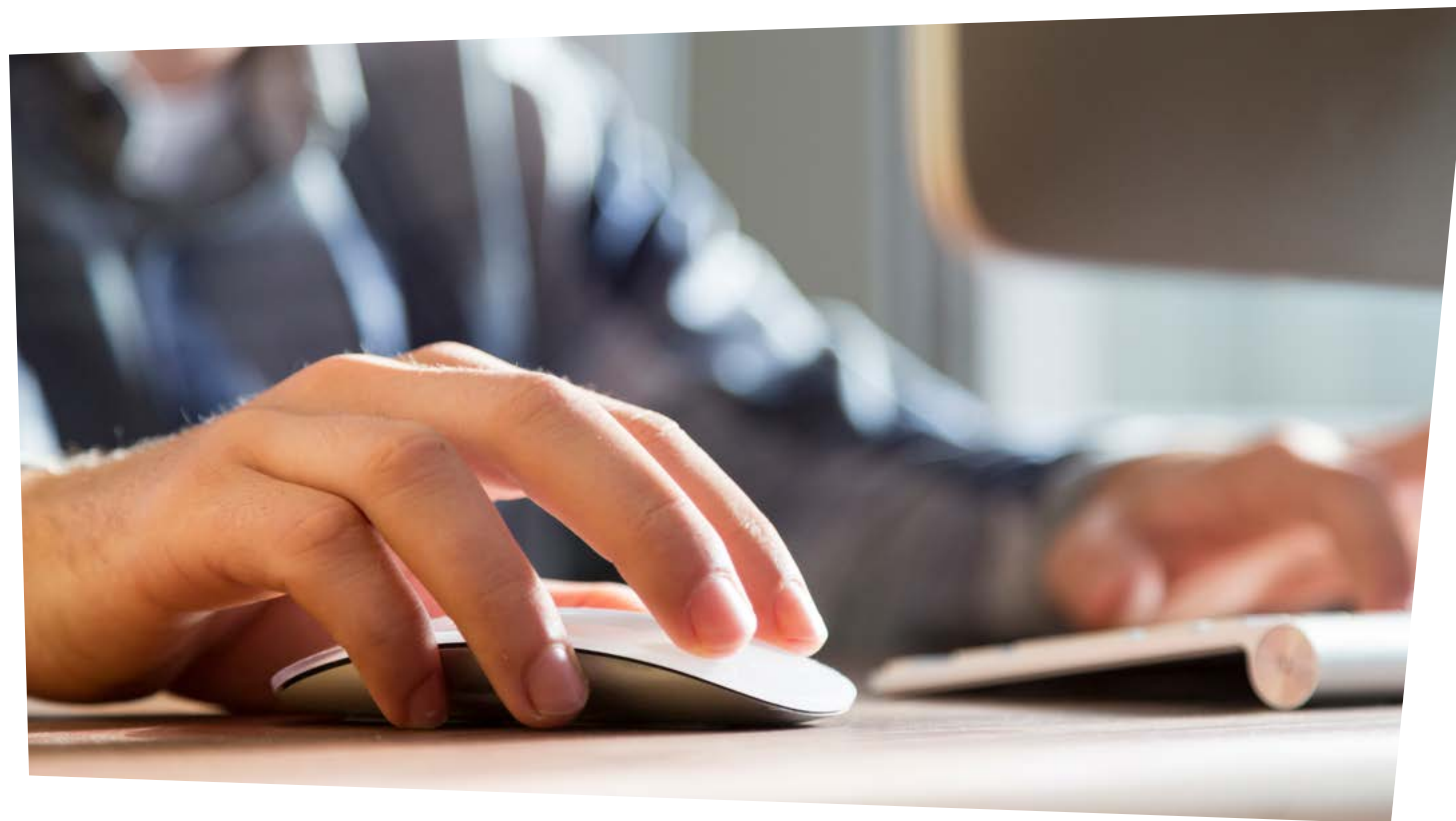


Datacenter efficient

Enfin, la préparation d'un projet structurant a été engagée en fin d'année : la migration du datacenter d'Equinix Saint-Denis vers une infrastructure plus récente chez ETIX à Lille. Cette évolution vise des gains mesurables d'efficacité énergétique (notamment sur le PUE) et une réduction d'au moins 10 % des consommations à périmètre constant.

Conception accessible

Enfin, les premières briques d'une montée en compétences « numérique accessible » ont été posées auprès des équipes de développement. Si ces actions demeurent encore modestes en volume, elles fixent un cap : intégrer les principes d'accessibilité le plus en amont possible, dans la conception comme dans les pratiques de test.

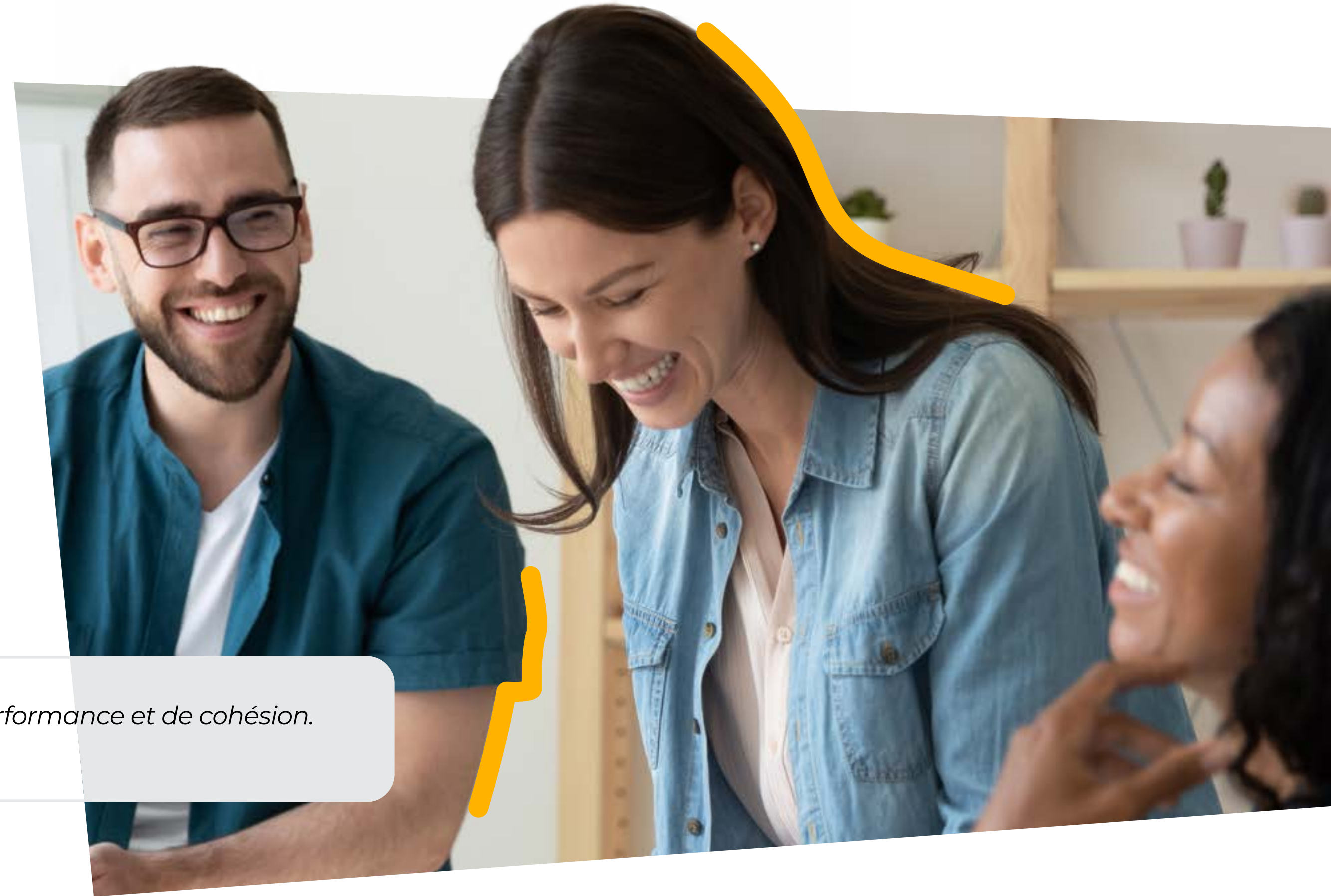


Promouvoir des initiatives solidaires

*La qualité de l'expérience collaborateur et l'inclusion sont des leviers directs de performance et de cohésion.
En 2024, plusieurs initiatives ont été conduites pour sensibiliser, prévenir et agir.*

► SEEPH
& DuoDay

► Journées
d'engagement
solidaire



SEEPH & DuoDay

À l'occasion de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, des ateliers animés par Handi Lyon Rhône ont permis d'aborder « le handicap dans la société » sous un angle concret, en déconstruisant stéréotypes et idées reçues et en travaillant la posture d'accueil au quotidien. Dans le prolongement, Odigo a participé au dispositif DuoDay, avec une immersion organisée sur le site de Boulogne-Billancourt.



Journées d'engagement solidaire



L'engagement solidaire des collaborateurs s'est illustré lors de l'Engagement Day 2024. Répartis entre Paris, Lyon, Montpellier et Rouen, soixante-quatre volontaires ont apporté leur énergie à cinq associations partenaires. Au total, près de 288 heures ont été consacrées à des missions utiles, de l'appui aux parcours d'insertion à l'accompagnement d'ateliers collectifs, avec un taux de présence d'environ 95 % et une satisfaction élevée exprimée par les participants comme par les associations accueillantes.

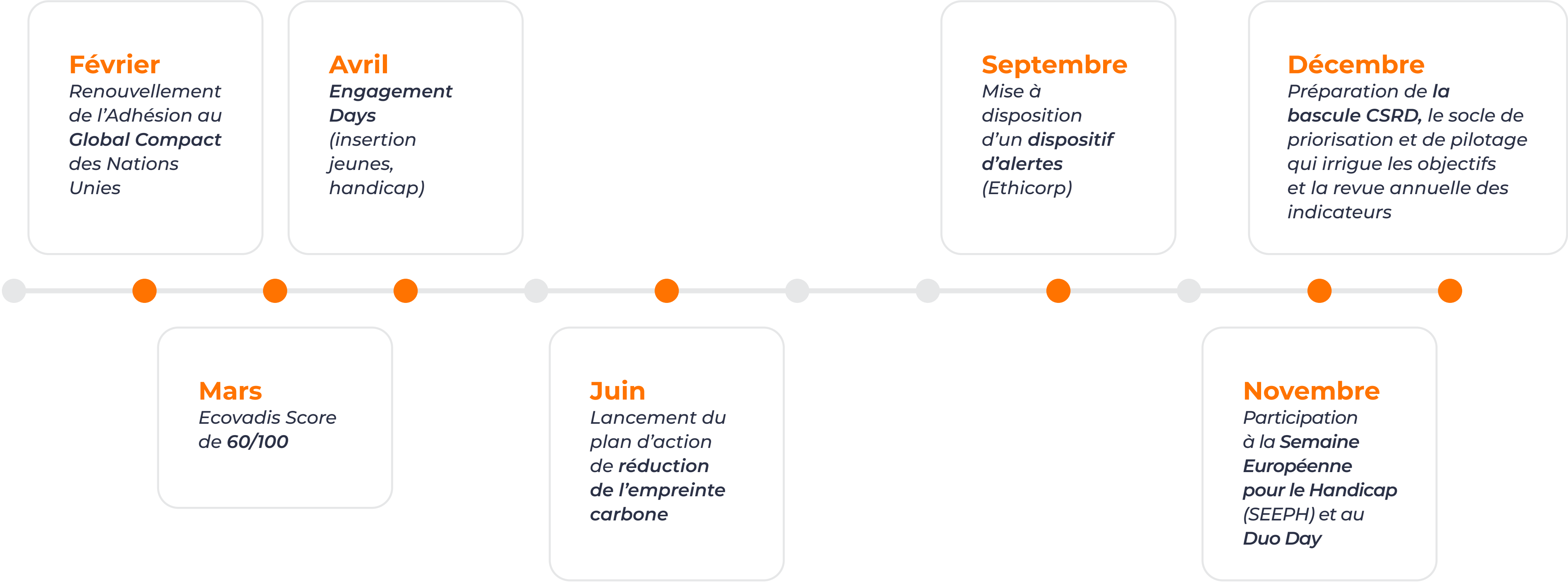
Odigo a décidé d'allouer une part de sa taxe d'apprentissage 2024 à l'École de la Deuxième Chance, prolongeant ainsi notre Engagement Day 2024 et affirmant notre volonté d'agir concrètement en faveur de l'insertion professionnelle et citoyenne des jeunes. Cette contribution, saluée par l'école qui souligne son utilité pour « développer de nouveaux projets pédagogiques et accompagner 624 stagiaires dans leur formation et leur intégration », s'inscrit pleinement dans nos valeurs de responsabilité sociale et illustre l'impact positif que nous souhaitons créer aux côtés de nos partenaires.



I Temps forts 2024

- ▶ Timeline
- ▶ Reconnaissance et transparence
- ▶ Notre positionnement RSE sur le marché du CCaaS





Reconnaissance et **transparence**

Au-delà des actions, la transparence des démarches et la qualité des données restent un enjeu central. Le lancement du Bilan Carbone 2024, l'adhésion au Pacte mondial et la reconduction d'EcoVadis constituent trois jalons structurants : ils nous obligent, dans le bon sens du terme, à mesurer, à documenter et à progresser.



United Nations
Global Compact

Odigo est signataire du Pacte mondial des Nations Unies (Global Compact). À ce titre, l'entreprise s'engage à respecter et à promouvoir les dix principes relatifs aux droits humains, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption, et à publier chaque année une Communication sur le Progrès rendant compte des actions menées et des résultats obtenus.



60/100
74ème
percentile

En tant qu'acteur du numérique, nous considérons que nos pratiques doivent être évaluées et challengées en continu. L'évaluation EcoVadis 2024 est venue situer Odigo par rapport à son secteur. Avec un score global de 60/100, Odigo se place dans le premier quartile des acteurs évalués, avec des points forts en Environnement, Éthique et Achats responsables. Cette lecture externe conforte les orientations prises et éclaire nos marges de progrès, notamment sur le volet social et droits humains, que nous travaillerons de manière prioritaire en 2025.

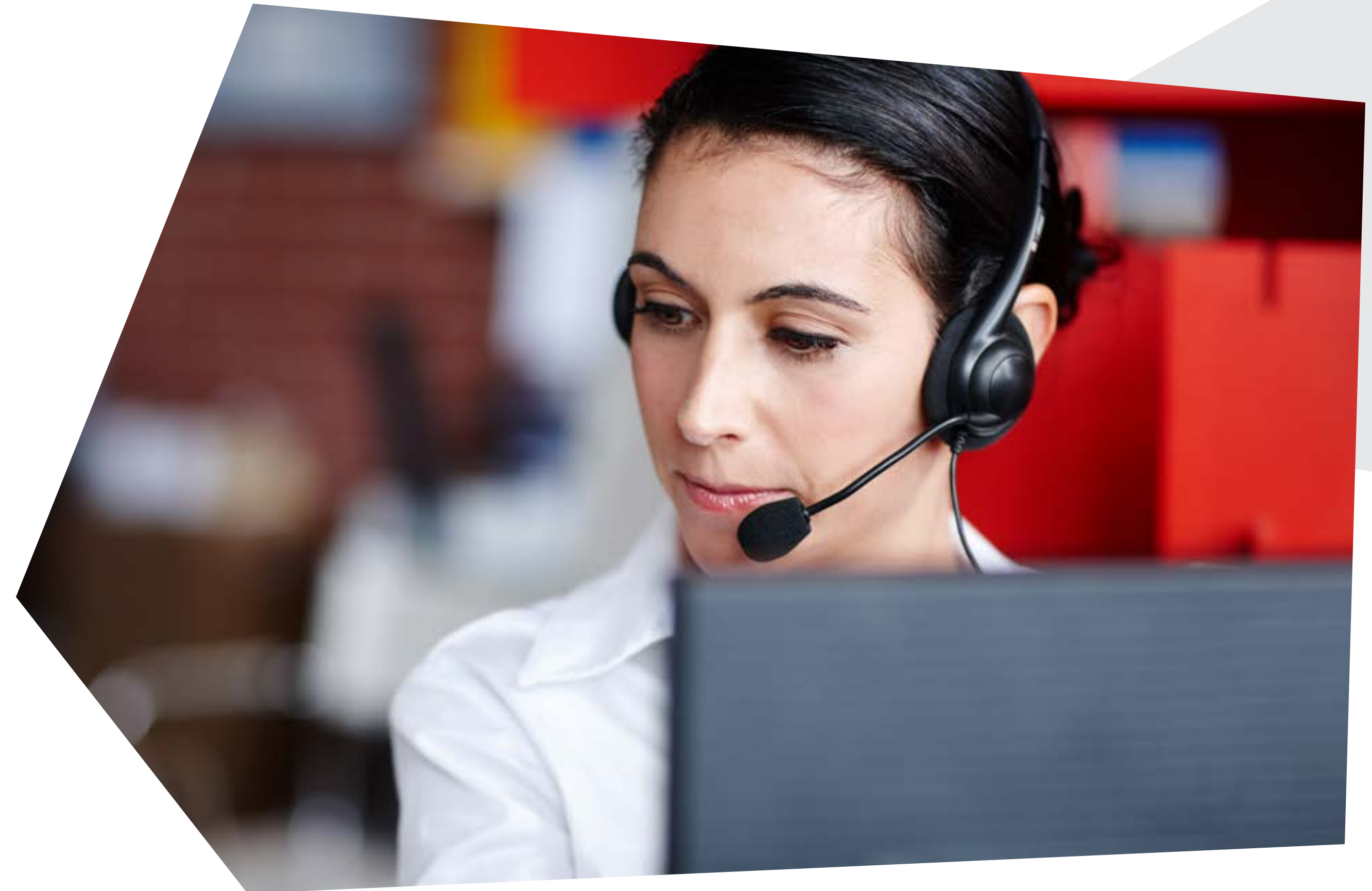


En Espagne, Odigo maintient la certification ISO 14001 de son système de management environnemental. Ce référentiel encadre la maîtrise de nos impacts (énergie, déchets, achats, conformité réglementaire) et fait l'objet d'audits de suivi réguliers par un organisme tiers, sans écart majeur en 2024. Cette certification complète notre démarche de réduction à la source et aligne le site espagnol sur les standards environnementaux du groupe.

Notre positionnement RSE sur le **marché du CCaaS** (Contact Center as a Service)

Odigo privilégie une trajectoire de réduction : rationalisation d'actifs, modernisation d'équipements, pilotage de la fin des émissions du cloud et migration vers des infrastructures plus efficaces, avec des gains mesurables et auditable dans le temps. Dans l'écosystème CCaaS, où certains acteurs communiquent une « neutralité cloud » reposant en partie sur la compensation, nous faisons le choix d'une réduction réelle, documentée, et d'un engagement renforcé de la chaîne d'approvisionnement (hyperscalers, télécoms, intégrateurs) autour d'objectifs de performance énergétique et d'empreinte.

Ce positionnement soutient nos réponses aux appels d'offres : preuves factuelles (bilans carbone, indicateurs d'efficacité, gouvernance des données), plans d'action chiffrés et alignement avec les attentes CSRD/ESRS en matière de réduction et de traçabilité. Il s'articule avec nos exigences opérationnelles CCaaS (fiabilité, sécurité, disponibilité) afin de concilier performance de service et impact environnemental maîtrisé.



I Conclusion



Conclusion et perspectives

L'exercice 2024 a permis de clarifier notre cap et d'engager des chantiers concrets là où se trouvent nos principaux impacts.

L'année qui s'ouvre devra convertir ces fondations en résultats mesurables : publication de la Communication sur le Progrès, documentation des gains énergétiques de la migration datacenter, montée en puissance de l'accessibilité dans le développement produit, et approfondissement de la relation avec nos fournisseurs clés autour d'objectifs communs de réduction d'empreinte.

C'est par la constance dans l'exécution, et par la qualité des preuves, que notre responsabilité sociétale continuera de devenir un véritable levier de performance et de confiance.



À propos d'Odigo

Odigo est un éditeur d'envergure mondiale de solutions de Contact Center as a Service (CCaaS) qui améliore les interactions entre une marque et ses clients. Pionnier sur le marché de l'expérience client en France et aujourd'hui parmi les leaders européens, Odigo accompagne depuis près de 40 ans plus de 250 grandes entreprises dans plus de 100 pays.

Animé par un profond sens du professionnalisme, du pragmatisme et de l'imaginaire, Odigo se distingue par la fiabilité et la robustesse inégalées de sa solution, offrant la meilleure qualité de restitution de la voix (MOS) du marché. Nos experts aident les organisations privées et publiques à choisir et déployer les modèles relationnels et les IA adaptés pour assurer une performance et une satisfaction client maximales.

Rendez-vous sur :

www.odigo.com/fr

Contactez-nous :

csr@odigo.com



Améliorer l'efficacité
des interactions entre
une marque et ses clients