



Le Groupe TTEC place la responsabilité sociale et la protection de l'environnement au cœur de son engagement. Conscients des défis liés au changement climatique, à la préservation des ressources naturelles et à l'importance d'une croissance respectueuse des droits humains, nous nous engageons à adopter des pratiques durables qui profitent à la fois à notre environnement et à nos collaborateurs.

Cette note RSE présente nos actions et notre engagement pour contribuer à un avenir plus durable et équitable. En tant qu'acteur local responsable, nous sommes convaincus qu'il est possible de concilier développement économique, respect de l'environnement et bien-être social.

## Environnement : réduire notre empreinte écologique

Le respect de l'environnement est au cœur de nos préoccupations. Nous mettons en place des actions ciblées pour limiter notre empreinte écologique et favoriser un développement durable.

- **Réduction des consommations énergétiques** : Notre bâtiment, construit en 2012 et certifié BBC (basse consommation énergétique) et THPE (très haute performance énergétique), a été conçu pour éduquer et sensibiliser au développement durable. Aujourd'hui, nous optimisons l'utilisation des ressources énergétiques de nos locaux avec une VMC double flux, un système de climatisation en free cooling, une pompe à chaleur, des panneaux solaires photovoltaïques, ainsi que des éclairages LED et des équipements à faible consommation électrique. Ces solutions nous permettent de réduire considérablement nos consommations d'énergie et d'éliminer toute émission de CO2.
- **Consommation responsable** : Le Groupe TTEC a adopté une politique de digitalisation visant à réduire significativement sa consommation de papier, en mettant en place des processus et des logiciels adaptés. L'entreprise a également numérisé l'ensemble de ses communications et correspondances externes, en recourant à des envois digitaux et à la mise en place de signatures électroniques
- **Gestion des déchets** : Nos employés sont sensibilisés à la gestion responsable des déchets et de solutions de recyclage sont mises à disposition dans nos locaux. Nous recyclons aujourd'hui 70% de nos déchets et avons pour objectif d'atteindre rapidement les 100%. Également, dans le cadre de nos activités en lien avec les appareils thermodynamiques et frigorifiques, nous possédons un compte sur la plateforme Trackdéchets du ministère de la transition écologique. Ce service numérique nous permet une gestion dématérialisée et transparente du suivi des déchets et favorise la circulation des BSD (Bordereaux de Suivi de Déchets) et des BSDA (Bordereau de suivi des déchets d'amiante) en toute sécurité, à toutes les étapes du parcours du déchet.

- **Mobilité durable** : Pour réduire l'empreinte carbone de nos déplacements professionnels, nous affectons nos techniciens à des secteurs géographiques proches de leur domicile et proposons également un service de dépannage en ligne. Nous encourageons également nos collaborateurs à adopter des modes de transport alternatifs (transports en commun, covoiturage, véhicules électriques).
- **Approvisionnement responsable** : Nous sélectionnons des fournisseurs engagés dans des démarches écoresponsables, en particulier pour l'approvisionnement en matériaux et produits. Nous attachons une grande importance aux certifications de nos partenaires et privilégions un approvisionnement local afin de limiter au maximum notre empreinte carbone.
- **Economie circulaire** : À travers nos interventions sur le terrain, nous nous engageons à privilégier la réparation des équipements climatiques de nos clients, dans le but de prolonger la durée de vie des appareils existants et ainsi éviter leur remplacement prématuré.

## Responsabilité sociale : impact positif sur nos collaborateurs et la société

L'aspect social de notre démarche RSE est primordial. Nous nous engageons au quotidien pour créer un environnement de travail respectueux des droits et du bien-être de chacun, tout en contribuant activement au développement de notre communauté locale.

- **Bien-être des employés** : Nous mettons en place des actions concrètes pour améliorer la qualité de vie au travail de nos collaborateurs comme l'aménagement d'espaces de travail collaboratifs et l'organisation d'événements de cohésion. Notre politique de ressources humaines inclut également des avantages sociaux et des formations continues pour soutenir le bien-être et le développement de nos collaborateurs.
- **Égalité des chances** : Dans le cadre de notre politique de ressources humaines, nous nous engageons à garantir l'égalité des chances en matière de rémunération et de progression professionnelle entre les hommes et les femmes.
- **Inclusion et diversité** : Nous adoptons une démarche d'inclusion afin de favoriser l'intégration de profils divers et de lutter contre toute forme de discrimination avec nos notamment la mise en place d'un programme de mentorat pour les nouveaux arrivants quel que soit leur profil.
- **Actions de mécénat et de bénévolat** : Le Groupe TTEC s'engage pour la dynamisation du territoire et le soutien aux communautés locales à travers des partenariats avec des associations et des actions de bénévolat.

Le Groupe TTEC est convaincu qu'une entreprise responsable est une entreprise durable. Nous nous engageons à poursuivre nos efforts en matière de RSE pour contribuer à un avenir plus équitable et plus respectueux de l'environnement. À travers notre politique RSE, intégrée dans notre stratégie globale d'entreprise, nous aspirons à devenir un modèle de confiance et d'engagement pour nos collaborateurs, nos clients, et nos partenaires.