



RAPPORT DE DURABILITÉ 2024

Dans un monde en quête d'équilibre entre mobilité et impact environnemental, CDS franchit une étape décisive avec la publication de son premier rapport de durabilité. Ce document montre notre engagement concret en faveur d'une transformation responsable du voyage d'affaires, à la croisée des exigences économiques, sociales et environnementales.

Notre mission : réconcilier performance et responsabilité, en garantissant confort et sécurité aux voyageurs d'affaires, tout en réduisant les externalités négatives de leurs déplacements.



Édito

Le voyage d'affaires à l'heure de la durabilité : un engagement de CDS



Dans un monde en quête d'équilibre entre mobilité et impact environnemental, CDS franchit une étape décisive avec la publication de son premier rapport de durabilité. Ce document illustre notre engagement concret en faveur d'une transformation responsable du voyage d'affaires, à la croisée des exigences économiques, sociales et environnementales.

Depuis notre création, nous avons fait de l'innovation un levier de progrès pour aider nos clients – entreprises et agences de voyages – à concevoir des politiques de déplacements alignées sur les impératifs du développement durable. Notre mission : réconcilier performance et responsabilité, en garantissant confort et sécurité aux voyageurs, tout en réduisant les externalités négatives de leurs déplacements.

Un engagement historique, une ambition renforcée

Si l'année 2025 marque la publication de ce premier rapport, notre engagement en matière de durabilité ne date pas d'aujourd'hui. Dès 2003, CDS signait la charte sur la diversité culturelle de l'Organisation internationale de la Francophonie, traduisant son attachement à une politique de recrutement inclusive. En 2008, à une époque où la mesure de l'empreinte carbone relevait encore du volontarisme, nous publiions notre premier bilan carbone. Depuis 2015, nos actions s'inscrivent dans une démarche structurée autour des Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies, avec un accent particulier sur la lutte contre la pauvreté (ODD 1), l'égalité des sexes (ODD 5), la croissance économique durable (ODD 8), la consommation responsable (ODD 12), l'action climatique (ODD 13) et la gouvernance responsable (ODD 16 et 17).

Aujourd'hui, l'urgence climatique et l'atteinte des limites planétaires ne sont plus des abstractions. Les rapports du GIEC et les travaux du Stockholm Resilience Center démontrent l'ampleur des défis à relever. Le secteur du tourisme mondial

représente à lui seul une empreinte carbone considérable, qu'il s'agisse du transport, de l'hébergement, de la restauration ou des achats liés aux voyages. La part du voyage d'affaires reste encore mal quantifiée, d'où notre implication au sein de BT4Europe, le réseau européen du Business Travel dont nous sommes membre fondateur. Notre objectif : normaliser et harmoniser le calcul des émissions de CO₂ à l'échelle du secteur, afin de garantir une transparence totale et de mesurer efficacement les progrès.

Voyager responsable : une opportunité pour le secteur

Face à l'évolution des réglementations et à la montée en puissance des attentes sociétales, le voyage d'affaires doit accélérer sa mutation. Nous sommes convaincus que cette transformation est une opportunité, bien plus qu'une contrainte. Elle pousse notre industrie à innover, à repenser ses modèles et à bâtir un cadre de confiance avec l'ensemble de ses parties prenantes.

Pour autant, il est essentiel de rappeler que le voyage demeure un moteur fondamental du développement humain. Il relie les individus et les organisations, nourrit la diplomatie économique, stimule l'innovation et favorise la coopération internationale. Montesquieu écrivait que le « doux commerce » éloigne les conflits : une vérité que l'Histoire ne cesse de confirmer. Originaire du Liban, un pays marqué par des décennies de crises, je mesure personnellement l'importance des échanges pour bâtir des ponts entre les nations.

Sans mobilité, pas de croissance économique, pas de progrès académique, pas de compétitions sportives fédératrices à l'image des Jeux Olympiques de Paris 2024, pas d'échanges culturels, pas d'aide humanitaire efficace. Et rappelons-le : l'industrie du voyage d'affaires génère des millions d'emplois à travers le monde, participant ainsi activement à la prospérité des territoires.

CDS, un catalyseur de changement pour un écosystème responsable

Notre engagement en matière de RSE ne s'arrête pas à nos propres opérations. Nous avons l'ambition de fédérer l'ensemble des acteurs du voyage d'affaires – hôteliers, agences, fournisseurs technologiques, prestataires de paiement, acheteurs et voyageurs eux-mêmes – pour faire émerger des pratiques plus vertueuses et mieux intégrées aux attentes de la société civile.

CDS n'envisage pas le voyage d'affaires comme un problème, mais comme une partie de la solution. En impulsant des modèles de mobilité plus responsables, en privilégiant l'innovation durable et en facilitant des échanges respectueux des ressources et des territoires, nous participons à une transformation indispensable. Car demain, voyager mieux ne sera pas une option, mais une nécessité économique, sociale et environnementale.

**Ziad Minkara,
CEO, S4BT**



Date de création : 2001

Forme juridique : SAS

Domiciliation : Les bureaux de la colline,
1 rue royale, 92210 Saint-Cloud

Nombre de collaborateurs : 53 pour CDS en 2025
(450 pour le groupe répartis dans six pays européens)

Volume de réservations en 2024 :
800 millions € (chiffre groupe)

CA 2024 : 177 190 328 € vs 159 251 527€

2024/2023 : +11%

Autres marques



Implantations : France, Allemagne, Italie, Pologne, Croatie, Roumanie.

Activité en bref

Leader en France avec CDS et acteur clé en Europe, S4BT - Solutions for Business Travel s'est donné pour mission d'être l'intégrateur technologique européen dans l'hôtellerie et le voyage d'affaires au service des entreprises et des agences de voyages.

La politique RSE de CDS s'inscrit dans le cadre des **Objectifs de Développement Durable de l'Onu**. Elle contribue notamment aux ODD n°1, 5, 8, 12, 13, 16, 17.



Avertissement

Ce rapport ne concerne que le périmètre propre à la société CDS France, hors toute filiale, pour l'année 2024.

CDS France rapporte sur sa durabilité de manière volontaire, n'étant soumis à aucune obligation juridique ou réglementaire.

Ce rapport vise à éclairer nos parties prenantes sur nos engagements et actions en matière de RSE.

Sommaire

Rapport de durabilité 2024



1. Notre modèle de gouvernance et d'organisation **6**

Gouvernance	6
Comex	6
Organisation territoriale	7



2. Notre modèle d'affaires et notre stratégie : *de challenger à leader en Europe* **8**

Positionnement	8
Besoins clients : le collaborateur-voyageur au centre	9
Au carrefour d'un écosystème de parties prenantes	10
Stratégie de croissance ambitieuse	11



3. Risques et opportunités en lien avec le modèle d'affaires et la stratégie **13**

Risques conjoncturels génériques	13
Incertitude économique	14
Travail à distance	15
Exigences de reporting extra-financier renforcées	16
Hôtellerie d'affaires et RSE	16
Numérique responsable	18



4. La politique RSE de CDS **20**

Nos valeurs	20
Nos 12 engagements responsables	22
Notre feuille de route pour 2025-2026	29
Tableaux récapitulatifs	31

1

Notre modèle de gouvernance et d'organisation



Gouvernance La gouvernance de notre groupe est structurée autour de plusieurs instances clés qui assurent la prise de décision stratégique, la supervision et la gestion opérationnelle.

- **Le Conseil stratégique** définit la vision, impulse la direction et fixe les objectifs.
- **Le Board** regroupe les dirigeants des différentes entités du groupe et coordonne les actions à l'échelle européenne, garantissant ainsi le déploiement et l'alignement des objectifs stratégiques au sein des différentes filiales.
- **Le Comex** supervise la gestion quotidienne et opérationnelle des activités propres à CDS, prenant des décisions adaptées aux particularités locales, tout en restant aligné avec la stratégie globale du groupe.

Ensemble, ces structures assurent un pilotage efficace, transparent et adapté aux défis de l'entreprise aux différents niveaux.

Comex



Ziad Minkara,
CEO, S4BT



Julia Vulcain,
Deputy CEO,
S4BT



Rebecca Xerri,
Global Chief
Marketing
Officer, S4BT



Philippe Otero Del Val,
Global Chief
Financial
Officer, S4BT



Vincent Zaldivar,
Indirect
Development
Director



Guillaume Ridolfi,
Global Chief
Commercial
Officer, S4BT



Nicolas Besse,
Procurement
Director, S4BT

En 2022, CDS a nommé un pilote interne RSE pour structurer sa politique de durabilité et coordonner les initiatives des différentes directions. Le pilote RSE rapporte régulièrement au Comex l'avancement de la feuille de route RSE, les membres du Comex étant membres actifs au sein du plan d'actions RSE.

Organisation territoriale

Dirigé par sa holding S4BT, Solutions for Business Travel, le groupe compte désormais **six marques**, chacune reconnue pour son expertise dans son domaine et son marché.



Fondé en 2001 et leader en France, **CDS** propose aux entreprises et agence de voyages des solutions de réservation et de paiement dans le secteur de l'hôtellerie d'affaires. CDS est présent en France et en Italie.



Depuis 2011, **Goelett** est une solution technologique innovante dédiée à la gestion des déplacements professionnels au service des agences de voyages.



Présent sur l'ensemble de la région DACH et fondé en 1998, **Corporate Rates Club (CRC)** est un acteur de référence en Allemagne qui propose aux entreprises des solutions de réservation, de paiement et de gestion de la TVA, dédiées à l'hôtellerie d'affaires.



Créé en 1983 et reconnu sur le marché italien, **SIAP** conçoit des logiciels ERP pour les agences de voyages d'affaires (TMC), les tour-opérateurs et les acteurs du tourisme. La société met également à disposition des entreprises une solution SBT pour optimiser la gestion de leurs réservations business travel.



TMS facilite la mise en relation entre les établissements hôteliers et les voyageurs d'affaires, contribuant à accroître leur visibilité et leur taux de réservation.



Créé en 2015, **Methodica** fournit une suite de solutions back office dédiées à la gestion administrative des réservations, à la facturation, au traitement de la TVA et à l'accompagnement 24/7 des voyages d'affaires et de loisirs.



Maeva Etheve,
Chargée du projet
RSE, CDS

Depuis 2022, nous avons donné à notre politique RSE une dimension plus structurante au sein de l'entreprise, avec la volonté forte d'impliquer l'ensemble des membres de la Direction, afin de porter ce projet ambitieux et de le déployer à tous les échelons de notre organisation. Notre priorité a été d'élaborer une feuille de route claire permettant d'atteindre les objectifs définis, tout en intégrant pleinement nos différentes filiales dans cette dynamique collective. Aujourd'hui, nous souhaitons

non seulement renforcer notre engagement en matière de développement durable, mais aussi faire en sorte que chaque membre du groupe soit acteur de ce changement, avec une vision partagée et une action cohérente à tous les niveaux. Au fil du temps, la RSE est devenue un projet fédérateur d'entreprise permettant de renforcer les liens entre toutes les équipes. »

Notre modèle d'affaires et notre stratégie : *de challenger à leader en Europe*



Positionnement La dépense hôtelière peut représenter jusqu'à 50% du budget voyages d'une organisation. C'est également l'une des dépenses les plus complexes à gérer, car le marché de l'hôtellerie est riche, varié et extrêmement fragmenté. Du fait de cette diversité, il existe une particularité propre à l'achat d'hôtellerie : la préférence des collaborateurs pour la réservation directe hors des outils de réservation de l'entreprise, car le choix de l'hôtel touche à l'intime du rapport au voyage.

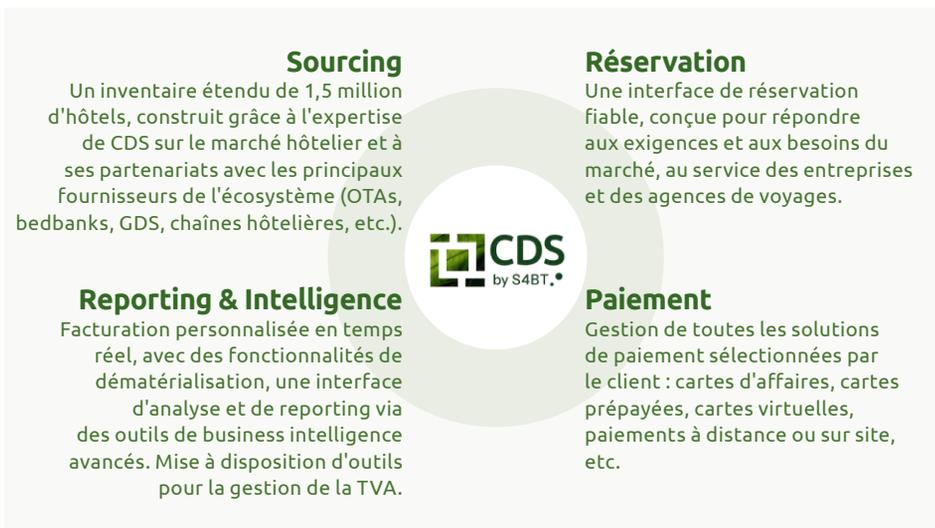
Pour une organisation privée ou publique, la réservation directe par les collaborateurs pose plusieurs problèmes : d'abord, le respect de la politique de voyages et la maîtrise des coûts en amont sont plus difficiles ; ensuite, sur le plan de la sécurité, le collaborateur devient peu localisable, contrevenant à l'obligation faite à l'entreprise de garantir sa sécurité ; enfin, la gestion post-voyage et les consolidations sont complexifiées.

CDS s'est construit comme **tiers de confiance à 360°** pour répondre à ces difficultés et **fluidifier et sécuriser l'ensemble de la chaîne partenariale** autour de l'hôtellerie et du voyage d'affaires :

- Établissements hôteliers,
- Émetteurs de moyens de paiement,
- Partenaires technologiques (SBT, outils de gestion Travel&Expenses),
- Clients Entreprises,
- Clients Agences de voyages (TMC),
- Collaborateurs-voyageurs.

Dans ce but, la société opère et met en œuvre :

- Une **interface de réservation** proposant plus d'1,5 million de solutions d'hébergement propres à satisfaire toutes les typologies de voyageurs,
- Un **accompagnement technologique** et des développements sur mesure,
- Des **conseils** en matière de politique *business hospitality*, une **veille** tarifaire globale et de la **data intelligence** pour analyse,
- Des solutions de **paiement** et de **reporting**.



Son positionnement unique permet à CDS de répondre aux besoins de tous les secteurs d'activité et de toutes les tailles d'entreprises, qui veulent privilégier la maîtrise de leurs dépenses hôtelières, ainsi que la sécurité et le bien-être de leurs voyageurs.

Besoins clients : le collaborateur-voyageur au centre

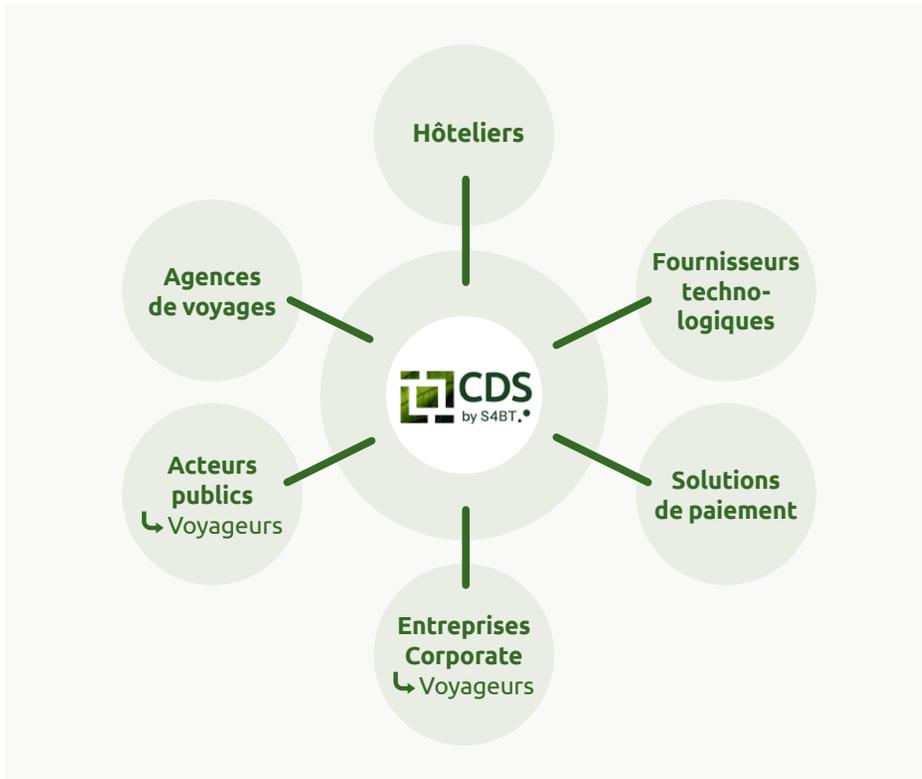
Une façon de visualiser le modèle d'affaires de CDS consiste à mettre le collaborateur-voyageur au sommet de la pyramide du service rendu. C'est en effet le souci de sa **satisfaction**, de son **confort** et de sa **sécurité** qui déclenche les besoins de nos clients : agences de voyages et entreprises.

Le collaborateur-voyageur est **notre client indirect** dans une **logique B to B to C**, et *in fine* le bénéficiaire et le juge de nos prestations.

Nos clients directs, entreprises et TMC, ont des besoins distincts auxquels répondent les solutions de CDS, notamment pour les différentes fonctions de l'entreprise. Par exemple, un Travel Manager aura comme préoccupation première le respect de la politique de voyages à travers l'outil de réservation utilisé, alors qu'un DRH se concentrera sur la sécurité des collaborateurs en déplacement et sur leur satisfaction comme facteur d'engagement au travail. **L'approche intégrée de CDS prend en compte ces différents besoins.**

Au carrefour d'un écosystème de parties prenantes

Pour répondre à ces attentes diversifiées, CDS se situe au carrefour d'un écosystème de parties prenantes constitué par les établissements hôteliers, les fournisseurs technologiques et de moyens de paiement, les agences de voyages, ainsi que par les acheteurs privés et publics.



Hôtels. CDS investit massivement chaque année dans la R&D afin d’avoir la capacité d’intégrer ou d’être intégré dans l’ensemble des systèmes et logiciels utilisés par les hôtels. Concrètement, cela signifie que tous les hôtels qui le désirent peuvent faire référencer sur la plateforme leur inventaire, leurs différents tarifs (BAR¹, corporate, etc.), leurs contenus (descriptifs d’établissement, photos...) et leurs atouts pour les voyageurs d’affaires, comme ils le font pour alimenter leurs autres canaux de distribution.

Fournisseurs technologiques. CDS Open Solution permet la création d’une API à disposition des développeurs afin de les accompagner dans l’intégration de la solution Hôtels de CDS dans leur propre écosystème. Elle permet l’interopérabilité dans n’importe quel environnement.

Agences de voyages (TMC). Les agences de voyages sont les partenaires historiques et légitimes des entreprises dans le traitement de leurs demandes de voyages. CDS se positionne en partenaire des agences d’affaires et leur propose de les équiper de solutions performantes et évolutives, leur permettant de répondre aux besoins de leurs clients.

Solutions de paiement. Les solutions de paiement sont intégrées dans l’offre CDS pour dématérialiser les flux financiers et sécuriser chaque maillon de la chaîne en matière de paiement.

1. BAR ou *Best Available Rate* ou meilleur tarif disponible. Tarif le plus bas, sans restriction, pour un type de chambre. Il varie en fonction de la demande.

Entreprises privées. L'offre de CDS enrichit les atouts du SBT traditionnel. Elle met la puissance des environnements, tarifs et outils du B2C à portée de clic des collaborateurs, tout en leur permettant de respecter les politiques internes de l'entreprise et les programmes tarifaires négociés en matière d'hôtellerie.

Acteurs publics. CDS se positionne comme un acteur essentiel pour l'optimisation de la performance en matière d'achats responsables réalisés dans le cadre des marchés publics. Son offre permet notamment de répondre aux clauses sociales et environnementales en matière d'achats responsables, incluses dans le Code de la commande publique de 2019, sans négliger la qualité et la performance économique.

Stratégie de croissance ambitieuse

CDS s'est donné pour mission d'être l'intégrateur technologique européen de référence dans l'hôtellerie et le voyage d'affaires au service des entreprises et des agences de voyages, en incitant tous les acteurs à des pratiques plus responsables.



Guillaume Ridolfi,
Global Chief
Commercial Officer,
S4BT

J'ai intégré les équipes et le Comex de CDS en tant que CCO, en janvier 2024. Je suis désormais en charge de l'intégralité des activités commerciales de toutes les marques du groupe.

Notre ambition est de devenir l'acteur majeur en Europe des solutions technologiques pour le voyage d'affaires. Cela implique que nous soyons les meilleurs sur la distribution hôtelière, les meilleurs auprès de nos partenaires TMC dans les solutions hôtel et SBT, et auprès de nos clients corporate dans les solutions de réservation et de gestion des voyages d'affaires. L'ambition est européenne. Nous sommes déjà présents en France, Allemagne, Italie, Pologne, Croatie et Roumanie, et nous allons continuer notre développement par croissance externe, car les marchés que nous voulons pénétrer nécessitent des ancrages locaux forts. Nous pensons au Royaume-Uni, au Benelux, à l'Europe du Nord. Nous savons que notre ambition de devenir leader européen ne peut être le fruit de notre seule croissance organique. »

Croissance externe, internationalisation et innovation sont les trois leviers de la stratégie ambitieuse de S4BT en Europe.

Fort de ses six marques, le groupe est aujourd'hui présent dans six pays : France, Allemagne, Italie, Pologne, Croatie et Roumanie, et ambitionne de prendre position sur d'autres marchés européens.

Ces acquisitions boostent le développement européen du groupe à travers :

- **L'innovation technologique** pour mieux répondre aux besoins des clients, notamment en matière de sécurité, d'expérience utilisateur (UX) et de digitalisation.
- **L'élargissement de son offre de services** pour une continuité optimale sur l'ensemble de ses marchés.
- **Le renforcement de son expertise locale** pour garantir un accompagnement de proximité et de qualité.
- **L'incitation des acteurs à des pratiques responsables.**

Juste après l'annonce de l'acquisition de SIAP en novembre 2024, Ziad Minkara, CEO S4BT, déclarait : « *Cette acquisition illustre notre engagement envers l'innovation et l'excellence. Cette avancée marque une étape déterminante vers notre objectif de 1 milliard d'euros de volume de réservations annuelles d'ici 2027. Et ce n'est qu'un début : d'autres acquisitions sont en cours, notamment pour renforcer notre présence sur les marchés anglo-saxons* ».



3

Risques et opportunités en lien avec le modèle d'affaires et la stratégie



L'activité de CDS peut être affectée par des facteurs de risque, dont la majorité sont communs à l'ensemble du secteur des voyages et déplacements.

Risques conjoncturels génériques

Crise sanitaire amenant à un gel mondial ou régional des déplacements de toute nature. Les confinements liés à la pandémie de la Covid-19 ont montré qu'un tel phénomène ne relève pas de la fiction.

Risques géopolitiques. Les guerres, conflits ou tensions politiques peuvent conduire à des restrictions de voyages sur certaines régions du monde ou certains pays. La guerre en Ukraine montre que le continent européen n'est pas à l'abri de la guerre sur son sol.

Événements météorologiques extrêmes et crise climatique. Les catastrophes naturelles (tremblement de terre, explosion de volcans, etc.) et les événements météorologiques extrêmes, tels que les vagues de chaleur, les inondations, les cyclones/ouragans, les tempêtes, ainsi que les méga-feux, peuvent venir perturber les voyages d'affaires dans les zones concernées. **Le dérèglement climatique aggrave la fréquence et l'intensité de ces événements extrêmes.** Outre les inondations dans le Pas-de-Calais, l'année 2024 aura vu des inondations dans le sud de l'Espagne, qui ont fait plus de 200 morts, la très grande majorité dans la région de Valence. La principale ville du sud des États-Unis, Houston (Texas), a été frappée par l'ouragan Beryl alors qu'elle subissait une vague de chaleur, avec des températures ressenties approchant les 40°C. En octobre 2024, l'ouragan Milton a touché la Floride, causant des dégâts estimés à 50 milliards de dollars. Le 14 décembre 2024, le cyclone tropical intense Chido a frappé de plein fouet l'île de Mayotte, avec des conséquences dévastatrices pour le territoire et la population.

Ces différents risques peuvent conduire les organisations clientes à restreindre temporairement ou durablement les déplacements professionnels vers certaines zones ou territoires.

ENJEU ET OPPORTUNITÉ POUR CDS La recrudescence des risques liés aux voyages d'affaires induit un **besoin accru de sécurité des voyageurs**. Les organisations ont en effet une obligation légale contraignante à l'égard de la sécurité et santé de leurs collaborateurs (« *duty of care* »), y compris dans le cadre de leurs déplacements professionnels. Issue en France du droit du travail¹, cette obligation a été confirmée par la jurisprudence dans le cadre de voyages internationaux², soit sous l'angle de l'obligation de résultat, soit sous celle de la mise en œuvre de moyens renforcés. Or la sécurisation du choix de l'hôtel, à travers la mise à disposition d'un outil de réservation paramétré selon la politique de voyages de l'organisation, fait partie des moyens permettant à l'entreprise de prouver qu'elle a rempli ses obligations de moyens à l'égard de ses voyageurs. Les solutions de CDS participent donc au devoir de protection des collaborateurs. CDS travaille notamment sur une application mobile destinée à améliorer l'expérience collaborateur et à apporter des solutions d'urgence en cas de problème au cours du déplacement (*safety check*).

Incertitude économique

Dans un **contexte macro-économique marqué par de nombreuses incertitudes** (instabilité politique, dette publique élevée, croissance molle), certaines entreprises en difficulté (principalement PME et ETI) pourraient réduire leur budget voyages en 2025 faute de visibilité sur l'avenir, quand d'autres au contraire ne toucheront pas à ce poste afin de maintenir ou accroître les relations commerciales avec leurs partenaires. La clientèle de CDS étant principalement composée de « grands comptes », ce risque est limité pour notre activité.

1. Articles L4121-1, L4121-2, L4121-3, L4121-4 du Code du travail.

2. La jurisprudence Karachi (TASS, 15/01/2004) a établi un précédent en matière de condamnation de l'employeur pour manquement à l'obligation de sécurité, lors d'un déplacement à l'étranger de collaborateurs. La jurisprudence Jolo (Cour d'appel de Paris, 07/06/2006) oblige l'employeur à informer les collaborateurs des risques qu'ils encourent lors de leurs déplacements à l'international. La jurisprudence Abidjan (Cour de cassation, 07/12/2011) étend la responsabilité et l'obligation de sécurité de l'employeur à la vie privée du collaborateur en déplacement international. Cependant, en 2015, l'Arrêt Air France a assoupli l'obligation de sécurité, en ne la soumettant plus à une obligation de résultat, mais à une obligation de moyens renforcée. Les entreprises se doivent cependant de rester vigilantes, une nouvelle inflexion de la jurisprudence pouvant intervenir à tout moment.

**ENJEU ET
OPPORTUNITÉ
POUR CDS**

Le voyage d'affaires a démontré une **étonnante stabilité** en dépit de nombreux tumultes. En 4 ans (2021-2024), les dépenses Travel&Expense en France sont revenues à leur niveau d'avant la crise sanitaire (environ 30 Mrds d'€), l'inflation cumulée ayant compensé la baisse des volumes (- 20 %, soit 1 voyage sur 5)¹. Cela montre la résilience du voyage d'affaires même dans des contextes compliqués, car celui-ci représente une nécessité pour le développement des organisations. La baisse de l'inflation devrait désormais agir favorablement sur le volume des voyages d'affaires.

Le contexte d'incertitude crée avant tout un **besoin accru de maîtrise budgétaire et d'optimisation des coûts** pour les clients, auquel répondent précisément les solutions de CDS pour la maîtrise du poste hôtelier.

**Travail à
distance**

Le télétravail tend à devenir moins populaire chez les employeurs. De nombreux patrons ont fait des déclarations fortes en faveur d'un retour au bureau, notamment aux États-Unis dans les entreprises technologiques, financières ou créatives². En France, environ 26 % des actifs télétravaillent en 2023³, dont 61 % sont des cadres. Le télétravail y est moins radicalement mis en cause, d'une part car il a toujours été conçu de manière hybride (2 à 3 jours de télétravail au maximum), et d'autre part car il s'agit d'un facteur d'attractivité et de fidélisation des collaborateurs dans un contexte de pénurie de talents. Toutefois, la pression au présentiel commence à être ressentie par les salariés⁴.

Les conséquences du télétravail sur les déplacements professionnels sont ambiguës. En sortie de la crise pandémique, le développement d'outils numériques permettant le travail à distance a joué à la baisse sur le nombre de déplacements professionnels longue distance. Simultanément, le travail à distance a agi à la hausse sur la durée des séjours hôteliers. Pour autant, dès 2023, la durée des séjours hôteliers professionnels en France tendait à revenir à son niveau d'avant la crise (1,8 jours en moyenne en 2024 selon le Baromètre CDS-MKG Consulting).

OPPORTUNITÉ ?

Il est difficile de prédire si un retour des salariés au bureau impactera positivement les voyages d'affaires en matière de fréquence et de durée des séjours.

1. Source : Baromètre IFTM x EPSA du voyage d'affaires, 14^{ème} édition 2024/25 (septembre 2024).

2. Rfi, Télétravail : un acquis de plus en plus remis en cause dans les entreprises, 16 octobre 2024.

3. Dares, Evolution des pratiques et conditions de travail, 5 novembre 2024.

4. Selon une étude OpinionWay pour Slack, 46 % des sondés avouent ressentir une pression pour un retour en présentiel dans leurs locaux (novembre 2023).

Exigences de reporting extra-financier renforcées

Avec la CSRD¹, les exigences de reporting ESG des grandes entreprises et de leurs sous-traitants vont considérablement se renforcer. Un reporting plus serré sur la question des émissions de GES (volet Climat) devrait conduire les entreprises à se pencher de plus près sur le poste « déplacements professionnels » sous l'angle de leurs émissions. Les déplacements professionnels, ainsi que les trajets domicile-travail, font en effet partie du scope 3² au sein des bilans carbone. Cela pourrait amener les entreprises à opérer des arbitrages plus volontaristes entre voyages essentiels et non essentiels

ENJEU ET OPPORTUNITÉ POUR CDS

L'intégration technologique à travers des systèmes *end-to-end* favorise le recueil de données fiables, améliorant le reporting en matière de déplacements professionnels, y compris sur le plan RSE.

Le HBT de CDS offre une visibilité sur les établissements hôteliers les plus engagés dans la transition écologique à travers le programme « Switch for Green » (voir aussi 4 ci-après), permettant aux voyageurs d'effectuer des choix plus responsables en matière d'hébergement.

De son côté, Goelett, outil de réservation online, a incorporé un tableau de bord RSE qui indique au voyageur sa consommation carbone annuelle, afin qu'il puisse mieux la piloter.

Hôtellerie d'affaires et RSE

Si les trois quarts des impacts du tourisme mondial concernent les transports, les choix d'hébergement sont également scrutés avec attention. Les impacts de l'hôtellerie sont plus difficiles à cerner que ceux des transports, car ils concernent de nombreux domaines : énergie, consommation

d'eau, plastiques à usage unique, gaspillage alimentaire, gestion des déchets, etc.

En matière d'hébergement, les grandes chaînes hôtelières mondiales telles que Accor, IHG, Marriott, Minor, Radisson, entre autres, sont largement engagées dans des trajectoires de réduction de leurs émissions, définies et validées par l'initiative Science-Based Targets (SBTi). Le groupe Accor a ainsi annoncé l'été dernier avoir franchi une étape symbolique avec son 1000^e hôtel éco-certifié.

L'éco-labellisation est une démarche poursuivie par de nombreux établissements hôteliers. Cependant, la diversité des écolabels, attribués (ou auto-attribués) selon des critères très variables, vient opacifier leur lisibilité et leur crédibilité vis-à-vis du public. Parmi les écolabels largement reconnus pour l'hébergement touristique, on peut citer l'Ecolabel européen et La Clef verte / Green Key (voir encadré).

1. *Corporate Sustainability Reporting Directive*.

2. Lorsque l'on quantifie les émissions d'une entreprise, on les répartit en trois catégories : les émissions directes (Scope 1), les émissions indirectes liées à l'énergie (Scope 2) et toutes les autres émissions indirectes sur la chaîne de valeur amont-aval (Scope 3).



Créé en 1992, l'Ecolabel Européen est le seul label écologique officiel européen utilisable dans tous

les pays membres de l'Union Européenne. Instauré dans le but de promouvoir les produits et services présentant un impact environnemental réduit tout au long de leur cycle de vie, sans compromis sur leur qualité, il est aujourd'hui encadré par le règlement (CE) N°66/2010 du 25 novembre 2009 établissant le label écologique de l'Union européenne.

En France, le Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires a confié l'accompagnement de la politique française en matière d'Ecolabel européen à l'ADEME et sa délivrance à des organismes certificateurs accrédités par le COFRAC, en application du Décret n° 2022-410 du 23 mars 2022 relatif aux modalités de certification et de contrôle de l'Ecolabel européen.



Créée au Danemark en 1994 et développée en France depuis 1998, la Clef Verte / Green Key est le premier label

de tourisme durable international pour les hébergements touristiques et les restaurants. Il est présent dans 60 pays, mais c'est dans l'Hexagone qu'il a pris le plus d'ampleur avec 1564 établissements labellisés en 2024, sur les 5000 certifiés. Mise en œuvre d'une politique environnementale et d'une démarche socialement responsable, gestion intelligente des déchets (réduction à la source, collecte et recyclage), maîtrise des consommations d'énergie et d'eau, achats responsables (en particulier pour l'alimentation et l'entretien), sensibilisation active de la clientèle, sont quelques-uns des critères pris en compte par les établissements labellisés. Le processus de labellisation prévoit des audits réguliers et la collecte de preuve pour attester du sérieux de la démarche des établissements.

ENJEU ET OPPORTUNITÉ POUR CDS

Le programme « Switch for Green » de l'interface CDS permet d'identifier en un clin d'œil les hôtels écolabellisés, orientant les utilisateurs vers des choix d'hébergement durable. Parallèlement, l'objectif de CDS est d'inciter de plus en plus d'hôteliers à modifier leurs pratiques et à se labelliser.

Numérique responsable

Le numérique représenterait 4 % des émissions de gaz à effet de serre mondiales annuelles¹. La consommation énergétique du numérique augmente chaque année via l'intensification des usages et la diversification des applications (Intelligence artificielle, BitCoin). Si le numérique peut contribuer à la décarbonation (IT for Green) dans de nombreux domaines via la collecte et l'analyse de données, il est aussi en lui-même une source importante d'impacts environnementaux. Les terminaux (processus de fabrication, déchets et pollution numérique) génèrent l'essentiel des impacts, suivi par les centres de données, puis par les réseaux. Le terme « Numérique responsable » désigne l'ensemble des démarches d'amélioration continue mises en œuvre en vue de baisser l'incidence du numérique sur l'environnement et la société.

ENJEU ET OPPORTUNITÉ POUR CDS

CDS s'est résolument engagé dans la voie du numérique responsable à la fois pour la gestion de ses propres déchets numériques, et pour la conception de ses services. En sensibilisant ses développeurs aux principes du numérique responsable dans la conception et le maintien de ses solutions, l'entreprise poursuit un parcours de réduction des émissions pour elle-même et ses clients.

1. GreenIT, Empreinte environnementale du numérique mondial, octobre 2019.

En résumé : Risques et opportunités

Risques	Enjeux et opportunités pour CDS
Facteurs conjoncturels génériques (crise sanitaire, risques géopolitiques, événements météorologiques extrêmes)	Besoin de sécurité renforcée pour les collaborateurs. Les solutions hôtellerie de CDS évitent le <i>leakage</i> , renforçant ainsi le devoir de protection des entreprises envers leurs collaborateurs.
Incertitude économique	Forte résilience du voyage d'affaires malgré l'incertitude. Les solutions CDS contribuent à une meilleure maîtrise du budget voyages et à une optimisation des coûts sur le poste hôtellerie
Travail à distance	Incertitude quant aux effets possibles du retour au bureau sur le business travel.
Exigences renforcées de reporting extra-financier	Les solutions de CDS offrent une visibilité sur les établissements hôteliers les plus engagés dans la transition écologique à travers son programme « Switch for Green ».
Hôtellerie d'affaires et RSE	Les solutions de CDS offrent une visibilité sur 100% des établissements hôteliers écolabellisés en France.
Numérique responsable	Attention portée aux principes du Numérique responsable dans le développement et le maintien des solutions numériques proposées.

4

La politique RSE de CDS



Nos valeurs



Depuis sa création, CDS fait reposer son développement sur trois valeurs essentielles : **intégrité**, **excellence**, **agilité**. Ces valeurs sont les fondements qui guident les décisions et les comportements de nos collaborateurs. Elles définissent la manière dont nous souhaitons collaborer et interagir avec nos clients et partenaires. Intégrées à notre culture d'entreprise, elles influencent chaque aspect de notre travail quotidien.

Intégrité. C'est notre valeur cardinale. Nous l'exigeons de nos collaborateurs. Elle nous fait gagner le respect et la confiance de nos clients et partenaires. Au cœur de l'intégrité, nous plaçons l'**honnêteté** et la **responsabilité** : se conformer aux règles, être de bonne foi, tenir ses promesses et respecter les échéances, mettre ses actes en cohérence avec ses paroles, assumer ses décisions et reconnaître ses erreurs, faire de la place à la parole d'autrui, remercier et reconnaître ceux qui nous aident...

Excellence. L'excellence ne peut pas toujours être atteinte, mais elle doit être une ambition constante et un **engagement permanent**, tant dans la conception de nos services que dans la manière de les délivrer à nos clients : R&D ambitieuse, écoute et compréhension des besoins du client, amélioration continue, résolution des problèmes, management de la qualité, réduction des délais, optimisation des coûts...

Agilité. L'agilité n'est pas une méthode, c'est un **état d'esprit**. Au-delà du travail en mode projet propre aux entreprises technologiques, elle recouvre la capacité à s'adapter au changement de manière flexible, en mettant le client au centre de tous les processus pour produire plus de valeur avec moins de travail (efficacité). Cela implique une communication fluide et rapide où la réactivité est clé, autour d'un management participatif et transparent.



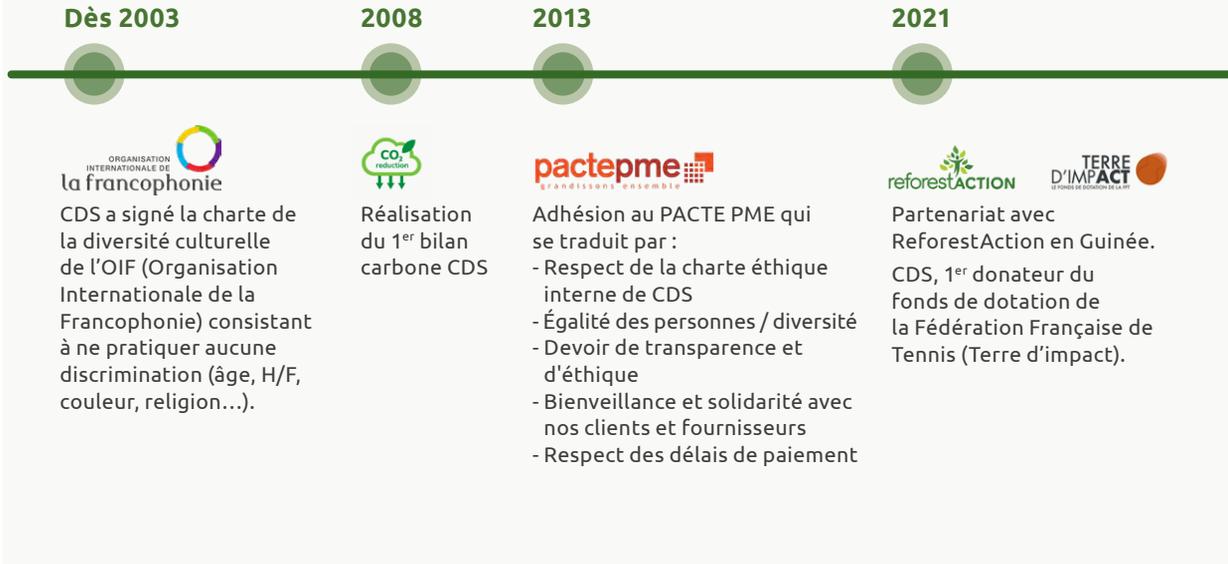
Yussara Delgado,
responsable du
service client, CDS

Notre service est focalisé essentiellement sur l'assistance au voyageur d'affaires, ce qui nous amène à répondre aux agences de voyages et à des chargés de voyages dès qu'ils ont des interrogations sur le déplacement du collaborateur, telles que la conformité de l'offre avec leur politique d'hébergement, si l'hôtel est bien adapté à tous les besoins, etc.

Même si nous avons un outil de réservation très performant et personnalisé, mon équipe est toujours disponible si besoin, car rien ne remplace l'interaction humaine. Notre savoir-faire est particulièrement indispensable dans des situations complexes, où nous déployons tous nos efforts pour garantir à nos voyageurs un séjour dans les meilleures conditions. Qu'il s'agisse d'un délogement par suite d'un surbooking ou de tout autre dysfonctionnement, notre service assure un relogement, quoi qu'il en coûte. Résultat : le taux de satisfaction des clients atteint aujourd'hui 99,97%. »

Notre feuille de route RSE

CDS prend en compte la RSE depuis 2003 et accélère l'intégration de celle-ci à sa stratégie depuis 2022.



Nos 12 engagements responsables

Nos engagements, actions et objectifs à impact positif s'articulent autour de quatre piliers :

- # Environnement
- # Clients et utilisateurs
- # Humain
- # Conduite des affaires et entraînement de l'écosystème

<p># Environnement</p>	<p>Réduire l'impact environnemental de nos opérations propres</p>	<p>Fournir des informations fiables sur les impacts RSE des hôtels que nous distribuons</p>	<p>Adopter les principes du numérique responsable</p>
<p># Clients et utilisateurs</p>	<p>Garantir à nos clients des déplacements sûrs et adaptés</p>	<p>Accompagner nos clients et fournisseurs dans la transformation responsable de leurs pratiques</p>	<p>Sécuriser notre environnement technologique et nos flux de données</p>

2022

Charte 
RELATIONS FOURNISSEURS
ET ACHATS RESPONSABLES

CDS, signataire de
la Charte RFAR
Nomination d'un pilote
RSE interne

2023

Ziad Minkara, nommé Président
Ile-de-France Normandie au sein de
l'association 60 000 Rebonds qui
accompagne les entrepreneurs
en situation d'échec
CDS partenaire de She Travel
CDS soutient RCC Sénégal
CDS déploie de nouvelles
fonctionnalités et enrichit son offre
« Switch for Green » (affichage bornes
électriques sur son outil, hôtels
labellisés)

2024

Partenariat Clorofil
Partenariat avec le label
Clef Verte
Réalisation d'un bilan carbone

Humain

Promouvoir
la diversité,
l'égalité
des chances
et l'inclusion

Offrir un
environnement
de travail
flexible et
accompagner
nos collabo-
rateurs dans
leur évolution
professionnelle

Inciter nos
collaborateurs
à agir pour
leur santé et
à participer
à des actions
sociétales

**# Conduite
éthique des
affaires /
Influence
écosystème**

Développer
des relations
équilibrées et
partenariales
avec nos
fournisseurs

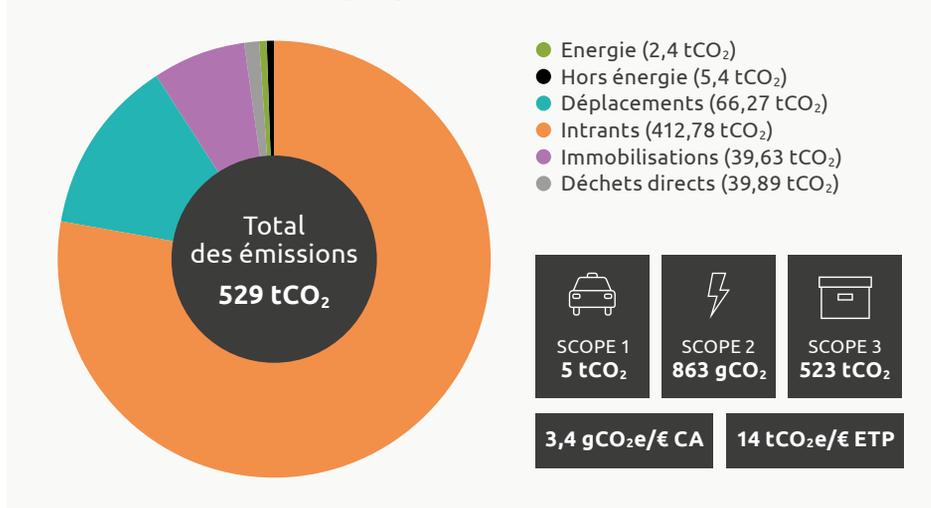
Agir dans
le respect de
notre charte
éthique

Agir pour
la filière du
Business Travel
et pour élargir
notre sphère
d'impact

Pilier # Environnement

BILAN CARBONE

Part des émissions de GES par poste



Notre bilan carbone 2023 (scopes 1, 2 et 3) a été réalisé selon le GHG Protocol.

Les émissions de CDS France pour 2023 se montent à 529 tCO₂.

99 % des émissions comptabilisées proviennent du Scope 3 amont¹. Parmi celles-ci, 73 % proviennent des intrants (produits et services achetés)². Les émissions de nos déplacements professionnels représentent 6 % du bilan (36 tCO₂) et les trajets domicile-travail, 5 % (30 tCO₂).

Le niveau de complétude du bilan carbone est jugé satisfaisant par l'évaluateur avec un bon niveau de précision, qui sera amélioré à chaque itération.

Les points d'amélioration de la donnée des futurs bilans carbone devront porter sur : 1) les émissions des services vendus (actuellement exclus du périmètre) ; 2) les consommations énergétiques des serveurs utilisés par CDS, ou à défaut, les spécificités techniques et la quantité de données stockées par CDS ; 3) les émissions liées aux déplacements des visiteurs.

L'amélioration du bilan des émissions sur les **achats de produits et services** passera par une interrogation des fournisseurs relativement à leur propre bilan carbone et à leur stratégie de décarbonation. De nouveaux critères de sélection seront introduits dans nos achats directs et hors production.

1. Empreinte des services vendus exclus (Scope 3 aval).

2. Calculées selon la méthode des flux monétaires (somme des achats par fournisseurs adossés aux ratios sectoriels ADEME).

Pour garder sous contrôle le poste des **déplacements domicile-travail**, nous avons maintenu le télétravail à 2 jours par semaine et équipé les membres du Comex en véhicules électriques. Nous diffusons une enquête collaborateurs annuelle sur leurs habitudes de trajets domicile-travail (distance domicile-travail, nombre de trajets réalisés par semaine en moyenne, mode de transport utilisé), afin de les sensibiliser à l'impact environnemental de ces trajets.

Concernant les **déplacements professionnels** de nos collaborateurs, nous arbitrons déjà nos déplacements en fonction de leur caractère essentiel, et utilisons le train chaque fois que possible pour les déplacements courte distance. Toutefois, du fait de notre développement international, ce poste est mécaniquement destiné à augmenter.

LE PROGRAMME « SWITCH FOR GREEN »



Le programme Switch for Green de CDS développe des fonctionnalités innovantes afin d'accompagner les clients dans la mise en place de pratiques de voyages plus responsables. Parce que notre premier métier est de permettre à nos clients de réserver des nuitées

d'hôtellerie, notre rôle est de fournir une information fiable et détaillée sur les performances des hôtels que nous distribuons. Nos équipes travaillent en permanence à la bonne qualification et à la remontée des informations nécessaires à un choix plus durable des voyageurs.

Actuellement notre base hôtelière comprend :

- 100 % des hôtels éco-labellisés en France
- 35 % d'hôtels ayant des chambres accessibles aux personnes à mobilité réduite, correspondant à 100 % de l'offre nationale disponible pour ces personnes
- 100 % des hôtels possédant des bornes de recharge électrique ou signalant un parking proche de l'établissement doté de ces bornes.

En activant le filtre Switch for Green dans l'outil de réservation, l'utilisateur dispose d'un environnement 100% green, c'est-à-dire des établissements qui répondent aux exigences RSE tout en garantissant la conformité à la politique voyage de l'entreprise.

Pilier # Clients et utilisateurs

INCITER NOS PARTENAIRES HÔTELIERS À RÉDUIRE LEURS ÉMISSIONS GES AVEC L'APPUI DE CLOROFIL



Avec son calculateur intégré, l'application web Clorofil propose aux professionnels de l'hôtellerie et de la restauration de participer à l'effort collectif de neutralité carbone visé pour 2050, en mesurant gratuitement leurs émissions de GES.

La plateforme, très intuitive, a été développée en co-construction avec des hôteliers et des restaurateurs ainsi qu'avec des experts du carbone. Clorofil utilise la méthode de calcul Bilan Carbone® de l'ADEME et permet de comptabiliser l'ensemble des émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre émises par l'établissement sur 5 grandes catégories : l'énergie, les achats, les déchets, les prestations liées à l'hôtellerie/restauration, la mobilité.

Une fois l'empreinte carbone mesurée, l'hôtelier peut souscrire une offre pour piloter ses émissions de GES depuis son espace client. Il se fixe alors des objectifs de réduction et dispose de fiches ressources pour les atteindre.

À travers son partenariat avec Clorofil, l'objectif de CDS est de sensibiliser les hôteliers à la RSE, aux attentes des clients dans ce domaine, afin de stimuler le plus d'hôtels possibles à réaliser leur bilan carbone.

SÉCURITÉ DES VOYAGEUSES



SHe Travel Club et CDS se sont associés pour améliorer le voyage des femmes. Selon un sondage réalisé par SHe Travel Club, 9 femmes sur 10 estiment que leurs entreprises et les agences de voyages ne prennent pas suffisamment en compte leur sécurité lors de leurs déplacements professionnels. 7 femmes sur 10 ont

déjà vécu un épisode de violence ou de harcèlement pendant leur déplacement.

Le label SHe Travel Club est le premier à noter les hôtels en fonction de critères précis pour améliorer le voyage des femmes. De nombreuses associations de Travel Managers en France, en Italie ou en Angleterre, se sont engagées à prioriser les réservations dans des hôtels certifiés par SHe Travel Club.

CDS a choisi de rendre le label visible dans son interface de réservation, afin d'aider les voyageuses et les Travel Managers à identifier les établissements labellisés par SHe Travel Club, via un filtre. Une réelle opportunité d'améliorer la visibilité des hôtels déjà certifiés et de mettre en avant leur labellisation, encourageant ainsi l'intégralité du secteur hôtelier à demander la certification SHe Travel Club.

Pour Valérie Hoffenberg, fondatrice du SHe Travel Club, c'est une avancée majeure à la fois pour le secteur de l'hôtellerie et pour la parité professionnelle. En effet, permettre aux femmes de voyager en toute sécurité, c'est leur permettre de progresser dans leur carrière, car les déplacements sont un élément très important d'évolution de carrière. CDS s'engage à leurs côtés en faveur de la sécurité et l'égalité de tous les collaborateurs.

L'APPLICATION MOBILE ET LE BOUTON SAFETY CHECK

CDS a créé une application mobile qui permet d'apporter une continuité de service au voyageur durant tout son déplacement. Il peut à tout moment consulter les documents utiles à son déplacement (voucher, photo de la carte virtuelle générée pour payer la nuitée). Il peut également contacter son agence grâce à un accès et dispose d'un bouton (safety check) en cas de problème, permettant de le géolocaliser facilement.

Pilier # Conduite des affaires et influence sur l'écosystème

DÉVELOPPER DES RELATIONS ÉQUILIBRÉES AVEC NOS FOURNISSEURS

Charte RELATIONS FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES

Dispositif porté par la Médiation des entreprises¹, la charte RFAR pour « Relations Fournisseurs et Achats Responsables » vise à **accompagner la transformation des comportements des acteurs économiques vers**

une démarche d'achats responsables. Elle se caractérise par le fait qu'elle inverse le sens des responsabilités. Habituellement, ce sont les acheteurs qui exigent de leurs fournisseurs des engagements ou des labels, alors qu'avec la charte, ce sont au contraire les acheteurs qui s'engagent à s'appliquer à eux-mêmes de nouveaux critères dans leurs processus de fonctionnement.

Depuis 2010, ce sont plus de 2 200 organisations dont 80 % de PME qui ont signé cette charte couvrant l'ensemble du spectre des achats, dont bien entendu les achats de voyages. En la signant, l'entreprise s'engage à aller vers 10 principes opérationnels de comportements responsables vis-à-vis de son écosystème de fournisseurs.

En signant la charte, CDS incite l'ensemble de ses clients et de son écosystème de la mobilité à adopter cet engagement de durabilité.

1. Placé auprès du ministre de l'Économie et des Finances, le Médiateur des entreprises vient en aide aux entreprises et aux organisations publiques pour résoudre gratuitement les litiges via la médiation et, plus largement, pour faire évoluer les comportements d'achats, dans le souci de rééquilibrer les relations clients-fournisseurs.



Depuis 2003, l'APECA rassemble entités publiques et fournisseurs engagés en faveur de l'amélioration de la performance des achats publics. Depuis 2006, la notion d'achat responsable s'est invitée dans le Code des marchés publics, remplacé en 2019 par le Code de la commande publique. Cette notion s'appuie sur le

concept, plus large, de développement durable. Mettre en œuvre une politique d'achats responsables suppose notamment de prévoir l'intégration d'une clause sociale et d'une clause environnementale dans les marchés publics, sans négliger la performance économique ni la qualité.

Pour accompagner la filière des voyages face à ces enjeux, l'APECA a créé le **CAMP - Club APECA de la Mobilité Publique** - un espace de dialogue et de partage entre la sphère publique et les opérateurs économique de l'industrie du déplacement. Le CAMP accompagne les acteurs de la filière vers des pratiques d'achats responsables, fait connaître les outils et référentiels sectoriels utilisables dans les marchés publics, accompagne les donneurs d'ordre et les fournisseurs dans l'appropriation des diverses réglementations (Code de la commande publique, loi Climat et Résilience, loi d'Orientation des Mobilités, loi AGEC, analyse du cycle de vie ...) et promeut des bonnes pratiques via des ateliers et des publications. Ziad Minkara, CEO S4BT, est président du CAMP.

SOUTENIR DES ASSOCIATIONS D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Nous développons nos liens avec le tissu associatif local et encourageons nos collaborateurs à s'engager. Nous proposons régulièrement des actions visant à nous mobiliser collectivement et à contribuer aux initiatives locales. Nous soutenons différentes associations qui nous tiennent à cœur via du mécénat d'entreprise.



Notre feuille de route pour 2025-2026



ADHÉSION AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES (GLOBAL COMPACT)

Le Pacte mondial des Nations Unies propose un cadre d'engagement universel et volontaire, qui s'articule autour de Dix principes relatifs aux droits humains, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Les Dix principes du Pacte mondial des Nations Unies sont issus de la Déclaration universelle des droits de l'homme, la Déclaration de l'Organisation internationale du travail, la Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement et la Convention des Nations Unies contre la corruption.

CDS va rejoindre les plus de 2000 entreprises et 100 organisations à but non lucratif qui constituent le réseau français du Pacte mondial de l'ONU autour d'enjeux liés à la responsabilité sociétale et environnementale et au développement durable.

ADHÉSION À LA CHARTE DU NUMÉRIQUE RESPONSABLE INR

Association loi 1901 créée en 2018, l'INR a pour objet d'être un lieu de réflexion sur les trois enjeux clés du numérique responsable : la réduction de l'empreinte (économique, sociale et environnementale) du numérique, la capacité du numérique à réduire l'empreinte (économique, sociale et environnementale) de l'humanité, et la création de valeur durable / innovation responsable via le numérique pour réussir l'e-inclusion de tous.

En adhérant à l'INR et à la charte Numérique Responsable, CDS entend affirmer sa volonté d'entrer dans une démarche Numérique Responsable.

ÉVALUATION ECOVADIS

ecovadis Créé en 2007, EcoVadis est un organisme de notation RSE reconnu à l'échelle mondiale, avec un réseau comptant plus de 130 000 entreprises évaluées. La méthodologie d'EcoVadis est fondée et mise à jour en continu sur les normes internationales de développement durable (UNGC, GRI, ISO, etc.), utilisées pour identifier 21 indicateurs répartis sur quatre piliers principaux : Environnement, Travail et droits de l'homme, Éthique et Achats durables.



En 2023, notre filiale Goelett a obtenu la médaille d'argent EcoVadis, plaçant ainsi cette filiale parmi les 25 % des entreprises les plus performantes évaluées en termes de durabilité. Cette médaille d'argent atteste l'engagement de Goelett envers la performance environnementale, sociale et éthique.

En 2025, CDS France suivra ses pas.

Tableaux récapitulatifs de nos engagements et objectifs

- ✔ Action réalisée ou Objectif atteint
- ⋯ Action en cours ou Objectif restant à atteindre

Pilier # Environnement

Nos Engagements	Enjeu	Actions	Objectifs / Indicateurs
Réduire l'impact environnemental de nos opérations propres	Contribuer à la lutte contre le changement climatique	Bilan carbone sur périmètre CDS France (tous les ans) ✔	Réduire l'impact des trajets domicile-travail ✔ : - Maintenir le télétravail à 2 jours /semaine - Sensibiliser les collaborateurs à l'impact du choix de transport - Véhicules électriques pour tous les membres du Comex.
Fournir une information fiable sur les performances RSE des hôtels que nous distribuons	Contribuer à la lutte contre le changement climatique Permettre aux clients de réserver des hôtels avec des pratiques plus responsables	Programme Switch for Green via l'outil de réservation permettant d'accéder ✔ : - au parc hôtelier écolabellisé - aux chambres PMR* - aux vouchers vocaux pour les PSM** - aux établissements équipés de bornes électriques Mettre en avant les différents labels de référence qui évaluent la performance environnementale des hôtels	- 100 % des hôtels éco-labellisés en France disponibles dans l'outil de réservation CDS ✔ - 35% d'hôtels ayant des chambres accessibles aux PMR. Taux national représentant 100% de l'offre disponible pour ces personnes ✔ - 100% des clients ayant l'offre Travelroom disposeront de Switch for green ⋯

*Personnes à mobilité réduite

** Personnes sourdes et malentendantes

Adopter les principes du Numérique responsable

Contribuer à la lutte contre le changement climatique

- Sensibiliser nos développeurs au numérique responsable (éco-conception, ACV) ●●●
- Migration Cloud : exigences environnementales et souveraines incluses dans notre appel d'offres ●●●
- Procédure formalisée pour la gestion responsable des déchets informatiques ●●●
- Signature de la Charte du numérique responsable INR ●●●

- 100 % de développeurs formés au NR ●●●
- 100% de nos déchets électroniques valorisés ●●●

Pilier # Clients et utilisateurs

Nos Engagements	Enjeu	Actions	Objectifs / Indicateurs
Accompagner nos clients et fournisseurs dans la transformation responsable de leurs pratiques	Voir aussi Pilier #Environnement	- Partenariat avec Clorofil ✓, solution pour mesurer et réduire les émissions du secteur de l'hospitalité-restauration sur les scopes 1/2/3, méthode certifiée Bilan carbone©	- Sensibiliser nos partenaires hôteliers sur les attentes des clients et les inciter à entreprendre leur bilan carbone. ☹️ Indicateur de suivi : Nb d'hôtels sensibilisés
		- Outils de reporting CDS permettant aux clients d'évaluer la performance de leur politique d'hébergement ✓	- Consommation de CO ₂ annuelle*, part des hôtels écolabellisés, notation des hôtels par les voyageurs *note de consommation CO ₂ moyenne liée à l'hébergement fondée sur les notes moyennes de l'ADEME.
Garantir à nos clients des déplacements professionnels sûrs et adaptés	Sécurité voyageur. euse	- Application mobile : bouton safety check ✓ - PMR / Voucher vocal ✓ - Partenariat SHe Travel Club : hôtels labellisés pour la sécurité des voyageuses ✓	- Nb de téléchargements de l'application mobile ☹️
	Diversité de l'offre d'hébergement pour réduire le leakage		+ de 1,5 M de solutions d'hébergement disponibles ✓
Sécuriser notre environnement technologique et nos flux de données	Cyber-sécurité	- Élever et maintenir à un niveau maximal la sécurité et la confidentialité des données	100 % de collaborateurs sensibilisés aux bonnes pratiques de cybersécurité

Pilier # Humain

Nos Engagements	Enjeu	Actions	Objectifs / Indicateurs
Promouvoir la diversité, l'égalité des chances et l'inclusion	Diversité et inclusion	Signature de la charte de la diversité culturelle de l'OIF (Organisation internationale de la Francophonie) ✓	En 2024, N=53 - Part de femmes au Comex 25% - Part de femmes / emploi total 55% - Part de CDI / emploi total 96% - Part de salariés 50 ans+ 16%
Offrir un environnement de travail flexible et accompagner nos collaborateurs dans leur évolution professionnelle	Engagement des collaborateurs QVCT* Employabilité et développement professionnel	- Formation des collaborateurs à la RSE ✓ - Investissement matériel et équipements (poste de travail) ✓ - Avantages sociaux (2 jours de télétravail hebdomadaires, mutuelle santé, tickets restaurant) ✓	- Part des collaborateurs formés à la RSE 100% - Part des collaborateurs ayant reçu une formation en 2024 30%
Inciter nos collaborateurs à agir pour leur santé et à participer à des actions sociétales	Santé au travail Engagement sociétal des collaborateurs	Summer challenge / course des héros (challenge sportif où les kms sont convertis en € pour des dons à des associations) ✓	

*Qualité de vie et conditions de travail. Concept multifactoriel recouvrant plusieurs dimensions telles que l'intérêt du travail, les conditions de travail, la santé au travail, le marges d'autonomie dans le travail, la qualité des relations avec la hiérarchie, l'ambiance de travail, etc., issu de l'ANI 2020 et repris dans la loi du 2 août 2021.

Pilier # Conduite des affaires / Influence sur l'écosystème

Nos Engagements	Enjeu	Actions	Objectifs / Indicateurs
Développer des relations équilibrées et partenariales avec nos fournisseurs	<p>Respect des délais de règlement</p> <p>Solidarité avec les fournisseurs en difficulté</p> <p>Inciter les fournisseurs à des pratiques responsables</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Adhérent au Pacte PME ✓ - Signature de la Charte RFAR (Relations fournisseurs et Achats responsables) ✓ - Présidence du CAMP (Club APECA Mobilité publique) ✓ 	
Agir dans le respect de notre charte éthique	Lutter contre la corruption	<ul style="list-style-type: none"> - Rédaction d'une charte éthique ✓ - Remise de la charte à chaque collaborateur ✓ 	- 100% des collaborateurs sensibilisés au respect de la charte éthique ✓
Agir pour la filière du Business Travel et élargir notre sphère d'impact	Entraîner et fédérer notre écosystème autour de pratiques responsables	<ul style="list-style-type: none"> - Depuis 2021, organisation annuelle du Grand Live du Voyage d'affaires, initié par CDS en sortie de la crise Covid, accompagné par les publications <i>Les cahiers du voyage d'affaires</i> ✓ - IFTM : présentation d'innovations au service des déplacements green (nouveau filtre disponible « bornes électrique » permettant aux clients de visualiser rapidement les établissements munis de bornes électriques) ✓ - Membre fondateur de BT4Europe ✓ 	- Faire adopter un système de mesure unifié du carbone à l'échelon européen pour le Business Travel 🚫

<p>Soutenir des projets à impact positif dans le domaine social et environnemental</p>	<p>- 1^{er} donateur de Terre d'Impact, fonds de dotation de la Fédération Française de Tennis (FFT) ✓</p>	<p>- Mécénat d'entreprise. Terre d'Impact a pour objet de soutenir et de conduire toutes missions d'intérêt général directement ou indirectement liées à l'environnement du tennis ou de ses activités associées, à caractère éducatif, social, culturel ou environnemental.</p>
	<p>- Soutien à l'action de Reforest Action en Guinée Conakry ✓</p>	<p>- Mécénat d'entreprise. Créer des forêts jardins permettant aux populations de récolter des fruits et de diversifier leurs sources de revenus grâce à l'agroforesterie, et restaurer le littoral pour lutter contre la montée du niveau de la mer.</p>
	<p>- Soutien à l'association 60 000 Rebonds Île-de-France / Normandie ✓</p>	<p>- Aider les chefs d'entreprise à rebondir après un échec et changer en profondeur le regard sur l'échec entrepreneurial en France.</p>
	<p>- Soutien à l'association Anta Akhi ✓</p>	<p>- Mécénat d'entreprise. L'association Anta Akhi France lève des fonds pour subvenir aux besoins de jeunes adultes atteints de lourds handicaps, accompagnés par l'association Anta Akhi Liban.</p>
	<p>- Soutien à Baroudeurs de l'Espoir ✓</p>	<p>- Mécénat d'entreprise. Baroudeurs de l'Espoir est une ONG qui agit en faveur des enfants les plus vulnérables.</p>

Annexe

Charte éthique de CDS

Janvier 2025

PRÉAMBULE

CDS est engagé avec l'ensemble de ses parties prenantes dans une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) avec l'ambition forte de faire de l'entreprise un vecteur de progrès et d'exemplarité pour notre société.

Cette charte éthique constitue l'un des textes fondamentaux de la démarche RSE de CDS. Elle a pour objet d'établir un recueil des principes de CDS permettant de garantir que l'ensemble des collaborateurs agit en lien avec les valeurs communes de l'entreprise en matière d'éthique des affaires.

Elle regroupe les bonnes pratiques et principes de comportements collectifs et individuels qui doivent guider les décisions et actions de CDS et de ses collaborateurs.

LES GRANDES THÉMATIQUES

Au travers de cette charte, CDS formalise ses engagements et rassemble l'ensemble de ses équipes et parties prenantes autour de principes fondamentaux qui l'animent dans la conduite de sa mission.

Cinq thématiques principales structurent la charte éthique de CDS et sont détaillées ci-après :

- Respect des personnes
- Environnement de travail
- Confidentialité et protection des informations Intégrité dans la conduite des affaires
- Démarche responsable avec les fournisseurs et partenaires

À qui s'applique cette charte ?

La charte éthique s'applique à l'ensemble des collaborateurs de CDS, qu'ils soient salariés ou prestataires de service. Chacun doit en prendre connaissance, s'engager à la respecter dans le cadre de ses activités et se conformer aux lois et réglementations en vigueur.

L'implication de tous dans le respect des valeurs et principes éthiques est déterminante pour permettre à CDS de réaliser sa mission et de poursuivre son développement.

CDS engage également ses partenaires et fournisseurs à respecter les principes de conduite énoncés dans ce document.

Comment l'utiliser ?

Les collaborateurs de CDS doivent pouvoir anticiper les risques liés à leur rôle et à leurs responsabilités. La charte éthique permet à chacun de s'interroger sur l'attitude à adopter en cas de situation délicate qui pourrait être rencontrée dans l'exercice de ses missions.

Dispositif d'alerte

Un dispositif d'alerte permet de recueillir des signalements relatifs à l'existence de conduites ou de situations contraires aux principes de cette charte : il est demandé aux collaborateurs d'envoyer un courriel à leur responsable hiérarchique en ajoutant Madame Julia Vulcain et Madame Maeva Etheve en copie de leur message.

Mise en œuvre et respect

La charte éthique de CDS est communiquée à tous les collaborateurs dès leur arrivée et des modules de sensibilisation sont effectués à minima annuellement. En cas de non-respect des principes énoncés dans la présente charte, les collaborateurs s'exposent à des mesures et sanctions disciplinaires appropriées et proportionnelles à la gravité du manquement constaté, conformément aux lois et réglementations applicables.

Les principes de cette charte ne sauraient être exhaustifs et celle-ci pourra évoluer et faire l'objet de nouvelles versions.

1. RESPECT DES PERSONNES

CDS entend promouvoir des relations professionnelles de qualité à la fois en interne avec ses collaborateurs mais aussi avec toutes les personnes avec lesquelles chacun est en relation dans son cadre professionnel.

CDS et ses collaborateurs s'engagent à :

- Respecter les dispositions légales et réglementaires en matière de droit du travail,
- Respecter les autres (collègues, collaborateurs, hiérarchie, interlocuteurs internes et externes) et traiter en toutes circonstances, toute personne avec courtoisie, bienveillance, respect et équité,
- Travailler ensemble dans un esprit d'ouverture, d'honnêteté et de transparence et favoriser l'engagement, la collaboration et la communication respectueuse,

- Encourager la diversité des profils et parcours et bannir toute forme de discrimination envers autrui pour des raisons liées notamment au sexe, à l'âge, à l'origine, à la religion, à l'orientation sexuelle, au handicap, à l'état de santé, à l'apparence physique, aux convictions politiques, syndicales, philosophiques et culturelles,
- Ne tolérer aucune forme de harcèlement, d'intimidation et de victimisation, tout acte ou menace de violence, qu'elle soit de nature sexuelle, morale, physique, religieuse ou psychologique,
- Lutter contre le travail des enfants, le travail forcé, l'esclavage moderne ou la traite des personnes, sous quelque forme que ce soit.

2. ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

CDS a l'ambition d'offrir un environnement de travail épanouissant afin de favoriser le bien-être au travail et d'encourager des relations de confiance.

CDS et ses collaborateurs s'engagent à :

- Garantir et maintenir un cadre de travail répondant aux lois et réglementations applicables en matière d'hygiène et de sécurité,
- Respecter le droit à la liberté d'expression et d'opinion formulée dans le cadre d'un dialogue constructif,
- Garantir le respect de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée ainsi que le droit à la déconnexion,
- Respecter le droit des collaborateurs de s'impliquer, à titre personnel, dans le cadre d'activités politiques et/ou associatives,
- Favoriser le dialogue social et respecter le droit des collaborateurs de former ou rejoindre les organisations syndicales de leur choix,
- Respecter le rôle, la représentation et la responsabilité des représentants du personnel en leur fournissant les moyens nécessaires à l'exercice de leurs missions et communiquer et négocier avec eux sur les questions d'intérêts collectifs.

3. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES INFORMATIONS

CDS protège les informations confidentielles ou personnelles relatives à l'ensemble de ses parties prenantes.

CDS et ses collaborateurs s'engagent à :

- Agir avec transparence et dans le respect des réglementations applicables notamment en matière de protection des données à caractère personnel, qu'elles soient relatives aux collaborateurs, clients, partenaires ou aux fournisseurs.
- Conserver en toute sécurité les données personnelles ou confidentielles notamment en agissant en conformité avec les mesures de protection techniques et organisationnelles déployées au sein de l'entreprise,
- Respecter la propriété intellectuelle d'autrui, ne pas s'approprier dans le cadre professionnel des informations en provenance de tiers qui peuvent être

considérées comme confidentielles et ne pas utiliser les ressources appartenant à des tiers sans s'assurer que CDS détient les droits nécessaires,

- Appliquer une discrétion professionnelle sur les informations personnelles, sensibles ou confidentielles en étant vigilant notamment lors de conversations ou en travaillant dans les lieux publics ou de convivialité (trains, avions, restaurants, etc.),
- Être vigilant lors de l'utilisation des moyens informatiques et respecter scrupuleusement la charte informatique de l'entreprise,
- Ne pas communiquer, sauf en cas d'habilitation liée à sa fonction, à l'extérieur de l'entreprise sans y avoir été expressément autorisé et veiller à ce qu'il n'y ait pas de confusion entre des communications personnelles et des communications de CDS.

4. INTÉGRITÉ DANS LA CONDUITE DES AFFAIRES

CDS met un point d'honneur à adopter un comportement exemplaire et intègre afin de lutter contre toute forme de compromission dans la gestion de ses affaires.

CDS et ses collaborateurs s'engagent à :

- Lutter contre la corruption sous toutes ses formes avec une interdiction formelle de recevoir, verser ou offrir des dons, promesses ou avantages quelconques, qu'ils soient directs ou indirects (versement d'argent en liquide, bien en nature, embauche d'un proche, etc.),
- Prévenir et gérer les conflits d'intérêt en évitant de se placer dans des situations susceptibles de créer des obligations à l'égard d'un tiers qui pourrait en profiter aux dépens de CDS,
- Adopter une approche raisonnable quant aux cadeaux et invitations : seuls les cadeaux qui relèvent du domaine des civilités notamment invitations à des manifestations, repas, qui demeurent dans des limites très raisonnables et qui traduisent exclusivement la préoccupation d'améliorer les relations avec les partenaires de CDS, sont acceptables,
- Préserver une concurrence loyale dans le respect des lois, règlements et principes jurisprudentiels en vigueur afin et condamner tout abus de position dominante et toute entente entre concurrents dont le but ou l'effet serait d'empêcher ou de limiter la concurrence,
- Combattre le blanchiment de capitaux issus du produit d'activités illicites et toute justification mensongère de l'origine de biens ou de revenus de l'auteur d'un crime ou d'un délit ayant procuré à celui-ci un profit direct ou indirect,
- Prévenir tout acte de fraude et toute action ou omission volontaire et dissimulée, commise dans l'intention de tromper ou de contourner les lois en vigueur ou les règles de CDS, dans le but d'obtenir un avantage matériel ou moral indu pour le fraudeur ou un tiers.

5. DÉMARCHE RESPONSABLE AVEC LES FOURNISSEURS ET PARTENAIRES

CDS souhaite développer et maintenir des relations durables avec ses fournisseurs et partenaires en menant une démarche d'achats responsables qui intègre les exigences relatives au respect de l'environnement, au progrès social et au développement économique mutuel.

CDS et ses collaborateurs s'engagent à respecter les dix principes de la charte Relation Fournisseurs Achats Responsables :

- Assurer une relation financière responsable vis-à-vis des fournisseurs,
- Entretenir une relation respectueuse avec l'ensemble des fournisseurs, favorable au développement de relations collaboratives,
- Identifier et gérer les situations de dépendances réciproques avec les fournisseurs,
- Impliquer les organisations signataires dans leur filière,
- Apprécier l'ensemble des coûts et impacts du cycle de vie,
- Intégrer les problématiques de responsabilité environnementale et sociétale, Veiller à la responsabilité territoriale de son organisation,
- Assurer le professionnalisme et l'éthique de la fonction achats,
- Mettre en place une fonction Achat chargée de piloter globalement la relation fournisseurs,
- Mettre en place une fonction de médiateur, chargé de fluidifier les rapports internes et externes à l'entreprise.

Responsable projet : Maeva Etheve.
Direction Marketing : Rebecca Xerri
© CDS, 2025.

Conception : Cahier&Co
Direction artistique : Laëtitia Lafond.