



RAPPORT RSE 2020



Employeur
responsable



Acteur pour un
environnement durable



Partenaire
responsable



Acteur
citoyen

#involved





SOMMAIRE

1.	HELPLINE	2
2.	STRATEGIE RSE	3
	2.1. Le mot du Président	3
	2.2. Une gouvernance RSE au cœur du groupe	4
	2.3. Panorama des engagements année après année	5
3.	LES FAITS MARQUANTS 2020	6
	3.1. L'évaluation de la performance RSE	6
	3.2. L'empreinte carbone	7
	3.3. Les engagements du Groupe en lien avec les Objectifs du Développement Durable	8
	Les réalisations et actions du Groupe :	8
4.	LES CERTIFICATIONS ET LABELS	9
	4.1. Certification ISO 9001	9
	4.2. Certification ISO 27001	9
	4.3. Label RSE Silver EcoVadis	9
5.	LES ENGAGEMENTS ET RESULTATS	10
	5.1. Un employeur responsable	10
	Le recrutement	10
	La diversité et l'intégration	10
	Le développement personnel et professionnel	11
	5.2. Un acteur pour un environnement durable	12
	Mesurer et réduire l'empreinte carbone	12
	Des petits gestes du quotidien aux choix stratégiques	12
	5.3. Un partenaire responsable	13
	Les engagements auprès des clients	13
	Les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants	14
	Les principes éthiques	14
	Les exigences légales et réglementaires	14
	5.4. Un acteur citoyen	15
	Quelques réalisations	15
6.	SYNTHESE DES INDICATEURS DE PERFORMANCE	16



1. HELPLINE

Leader européen de l'expérience utilisateur, HELPLINE met le Service desk et l'innovation au service des directions IT et métiers en pleine transformation digitale.

HELPLINE opère en France et à l'international et dispose de 10 sites en Europe, désignés collectivement dans le présent rapport comme « le Groupe ».

Avec 200 clients, parmi lesquels elle compte 50% des entreprises du CAC 40, HELPLINE affiche une croissance soutenue et constante depuis plus de vingt ans. Le Groupe a réalisé 165 M€ de CA en 2020.

Sa mission : Répondre aux nouvelles et futures exigences des collaborateurs.

Pour bâtir les parcours collaborateurs de demain, l'entreprise tire parti des technologies de dernière génération les plus pertinentes. Dans cette approche, la place de l'humain est primordiale.

C'est grâce à la bonne hybridation des services, entre technologie et compétences humaines à forte valeur ajoutée, que le Groupe délivre une expérience collaborateur performante et personnalisée.

Le périmètre du Groupe :

HELPLINE	171 avenue Georges Clemenceau – Nanterre (France)
HELPLINE	2 rue de Rennes – Angers (France)
HELPLINE	87 Rue du Molinel – Marcq-en-Baroeul (France)
HELPLINE	25bis avenue Paul Bellamy - Nantes (France)
HELPLINE	148 avenue Jean Jaurès –Lyon (France)
Experteam	52 avenue des Champs Pierreux – Nanterre (France)
Everience	Berliner Allee 58 – Darmstadt (Allemagne)
Everience Tunisia	21 rue de Jérusalem – Tunis (Tunisie)
Everience Romania	Strada Coriolan Brediceanu n°10 - Timisoara (Roumanie)
Everience Italy	Via San Pio da Pietrelcina, 33 - Pogliano Milanese (Italie)





2. STRATEGIE RSE

2.1. Le mot du Président



Nous évoluons dans un monde en perpétuel mouvement. Face aux enjeux sociaux, environnementaux et technologiques, notre Groupe a choisi d'être un acteur pleinement responsable envers ses collaborateurs, ses partenaires et ses clients.

Notre implication quotidienne se traduit par une démarche RSE forte et assumée qui s'articule autour de 4 objectifs : être un employeur responsable, un acteur pour un environnement durable, un partenaire responsable et un acteur citoyen. Cette démarche nous l'avons baptisée *#involved*. Elle sous-tend nos actions et nos innovations.

Ainsi, nous sommes engagés, depuis de nombreuses années, en faveur de l'égalité des chances et de l'insertion professionnelle. Nous agissons afin de proposer des emplois durables, accueillant la diversité, des jeunes diplômés en situation complexe aux personnes présentant un handicap.

Conscients de notre responsabilité envers les générations à venir, notre engagement se porte également vers la création d'un environnement durable. Dans le métier que nous exerçons, cela résulte d'une démarche affirmée se traduisant notamment par l'utilisation d'un Datacenter alimenté par des énergies renouvelables, ou par la création d'un centre de services en France hébergé dans un bâtiment certifié Haute Qualité Environnementale à énergie positive. Enfin, nous travaillons au quotidien à réduire l'empreinte carbone des prestations que nous réalisons.

Nous prenons nos responsabilités en tant que Groupe sur l'emploi et l'environnement, mais également dans nos relations avec nos fournisseurs et nos clients.

A ce titre, la satisfaction et la fidélité de nos clients sont nos priorités et nous les mesurons chaque année. Nous attachons également une importance toute particulière à instaurer avec nos fournisseurs des relations fondées sur la confiance et le respect mutuel. Nous partageons avec eux des pratiques loyales et équitables, établies sur des relations durables et équilibrées.

Nous attendons de nos clients comme de nos fournisseurs des actions RSE concrètes comme eux-mêmes sont en droit d'attendre de nous. Cela crée un cercle vertueux et nous pousse à faire toujours mieux.

Enfin, nous avons la conviction qu'une entreprise doit s'insérer et interagir avec l'environnement économique et social dans lequel elle intervient. Le partage et l'entraide représentant des valeurs fortes, c'est tout naturellement que nous encourageons les initiatives solidaires et d'accompagnons leur concrétisation.

En interne, nous favorisons le partage d'expérience, le co-working et l'engagement de chacun à contribuer au bien-être de tous. Nous valorisons les talents, laissons une large place à l'autonomie, développons la motivation et la performance de nos collaborateurs pour faire de notre Groupe, un environnement de travail bienveillant et motivant.

Bernard Lewis



2.2. Une gouvernance RSE au cœur du groupe

La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) est l'affaire de tous. Afin de répondre aux exigences du marché et de ses clients, HELPLINE et ses collaborateurs s'engagent à s'améliorer continuellement sur ces sujets.

Une équipe dédiée travaille au quotidien au pilotage de la performance RSE et à l'amélioration de l'impact de l'activité du Groupe.

Cela concerne la politique RSE et sa communication, la question de la diversité dans le recrutement, le suivi de l'empreinte environnementale ou encore de l'impact local de l'activité du Groupe.

La Responsabilité Sociétale des Entreprises est confiée à la Direction Qualité, représentée par le Directeur des Ressources Humaines et du Développement, également référent RSE de l'entreprise. La Direction Qualité est en charge de la mise en œuvre de la politique RSE du Groupe et des différents projets qu'elle inclut.

Tous les secteurs du Groupe sont concernés par les dimensions RSE et peuvent ainsi être amenés à travailler en collaboration avec la Direction Qualité sur ses projets. De même, les directeurs de sites nationaux comme internationaux sont impliqués dans la démarche RSE du Groupe.

Le développement et l'amélioration de la RSE au sein du Groupe est suivie au travers d'un comité de pilotage dédié. Animé par la Direction Qualité, il réunit chaque mois le Président, le Directeur Général, le Directeur des Ressources Humaines et du Développement, le Directeur de l'Innovation et le Directeur Marketing et Communication. Selon les sujets à l'ordre du jour, des experts rejoignent ce comité en tant qu'invité (DPO, Achats, ...).

Chaque trimestre, ce comité de pilotage RSE est élargi aux directeurs de chaque pôle/secteur, de site et de filiale.

Les membres du Comité ont la Responsabilité d'identifier et partager les bonnes pratiques du Groupe ; remonter des idées de projets ; sélectionner des programmes ; identifier les indicateurs associés à chacun des projets retenus ; définir les objectifs RSE ; revoir mensuellement les plans d'actions et de progrès ; réaliser de la veille sectorielle et concurrentielle sur les thématiques RSE ; gérer et suivre les indicateurs retenus.



2.3. Panorama des engagements année après année

2021

- Label Silver EcoVadis : reconnaissance de la performance RSE (France et International)
- Réalisation du bilan Gaz à Effet de Serre (France)
- Réalisation du bilan Carbone (France et International)

2020

- Certification ISO 27001 (France)
- Certification ISO 9001 (Roumanie et Tunisie)

2019

- Signature de la Charte des 1000 (France)
- Renouvellement certification ISO 9001 (France et International)

2017

- Meilleur Employeur de l'année (Tunisie)
- Mise en place de la Politique relative à la protection des données à caractère personnel (RGPD) (France et International)
- Mise en place du dispositif de prévention de la corruption (Loi Sapin II) (France)

2016

- Signature du Pacte Mondial de l'ONU / Global Compact (France et International)

2009

- Reconnaissance Entreprise handi-accueillante (France)

2007

- Signature de la Charte de la Diversité (France)

2004

- Certification initiale ISO 9001 (France)



3. LES FAITS MARQUANTS 2020

3.1. L'évaluation de la performance RSE

En 2019, HELPLINE a choisi de faire évaluer sa démarche RSE par un auditeur extérieur et a choisi EcoVadis.

Opérant depuis 2007, EcoVadis, est devenu le plus grand et le plus fiable des organismes de notation de la durabilité et de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), créant un réseau mondial de plus de 75 000 entreprises évaluées.



En 2021, la politique, les actions et la performance de HELPLINE en matière de RSE ont été récompensés par la médaille Silver, décernée par EcoVadis, avec une note de 60/100

Cette performance place le Groupe parmi les meilleures entreprises du secteur.





3.2. L'empreinte carbone

Le dérèglement climatique constitue un enjeu majeur pour la Société sur lequel HELPLINE a choisi de se mobiliser en qualité d'acteur du numérique. Le Groupe, en déployant sa démarche RSE #involved, s'engage à mesurer l'impact de ses activités sur l'environnement et agir pour maîtriser et réduire ses émissions.

L'empreinte carbone de l'année 2020, publiée sur la plateforme de l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie) fait apparaître les proportions suivantes selon les différents types d'émissions :

Scope	Types d'émissions	2020
1	Emissions directes des sources mobiles à moteur thermique	51,8%
2	Emissions indirectes liées à la consommation d'électricité	2,2%
3	Emissions liées à l'énergie non incluse dans les catégories « Émissions directes de GES » et « émissions de GES à énergie indirectes »	3,9%
3	Emissions liées aux déplacements professionnels (Avion et train)	1%
3	Achats de produits ou services	6,8%
3	Immobilisations de biens	34,3%
Total		100%
Total émissions en tonnes équivalent CO2		2 719
Par salarié en tonnes équivalent CO2		1,24

Classification de l'ADEME par type d'émission de Gaz à Effet de Serre :

- Emissions directes (scope 1),
- Emissions à énergie indirectes (scope 2),
- Autres émissions indirectes (scope 3)

Il est à noter, qu'en 2020, compte-tenu de la crise sanitaire, les décisions organisationnelles telles que le télétravail ont eu un impact sur les émissions.

Cette année charnière a également nourri de nombreuses réflexions sur la mobilité et l'articulation entre travail en présentiel sur site et télétravail.



3.3. Les engagements du Groupe en lien avec les Objectifs du Développement Durable

Les 17 Objectifs du Développement Durable (ODD ou Agenda 2030) ont été adoptés aux Nations Unis en septembre 2015 par 193 pays.

Ces ODD sont issus de consultations gouvernementales, de la société civile et de très nombreux experts. Ils concernent les états mais également les entreprises et les citoyens.

Ils constituent un socle pour transformer nos sociétés d'ici 2030.

HELPLINE a identifié 6 objectifs prioritaires qui relèvent de son engagement et de sa contribution active d'entreprise du secteur numérique.



Les réalisations et actions du Groupe :



- 100% des collaborateurs bénéficient d'une couverture santé.
- 90% des collaborateurs basculés en télétravail pendant le 1er confinement.



- Plus de 26000 heures de formations réalisées au cours l'année.
- Index Égalité Hommes/Femmes de 88/100.



- Réduction de la proportion de jeunes sans emploi ni formation en accueillant plus de 195 contrats d'apprentissage.
- Plus de 45 contrats signés en reconversion professionnelle.
- Plus de 60% des fournisseurs stratégiques signataires des Engagements Réciproques du Groupe.

- Dispositif de recrutement basé sur l'égalité des chances déployés sur 100% des sites.
- 2.43% de collaborateurs en situation de handicap.



- 15% d'impressions évitées.
- 4 partenariats stratégiques avec des acteurs du Secteur du Travail Protégé et Adapté.
- Sensibilisation à l'occasion de la Semaine Européenne du Développement Durable.



- Soutien au domaine éducatif grâce aux dons de matériels et d'équipements.
- Promotion des filières technologiques et des métiers de l'informatique auprès de public féminin.
- Don au profit de la construction d'une maison à des fins sociales.



4. LES CERTIFICATIONS ET LABELS

4.1. Certification ISO 9001



L'ensemble des sites et des filiales en France est certifié ISO 9001, depuis 2004, sur ses activités de conseil, conception, réalisation et intégration de services et solutions visant à optimiser le fonctionnement et l'utilisation de l'environnement digital en entreprise.

Les filiales en Roumanie et en Tunisie ont intégré la démarche et sont également certifiées depuis 2020.

Ces certifications sont gérées localement et animées par la communauté des Responsables Qualité selon les orientations stratégiques établies par le Groupe.

Cela témoigne du dynamisme des équipes, de l'agilité de l'organisation et de la culture commune de l'amélioration continue, au sein du Groupe, afin de garantir la satisfaction des clients.

4.2. Certification ISO 27001



Depuis 2020, le Système de Management de la Sécurité de l'Information de HELPLINE France est certifié ISO 27001

Cela garantit l'identification des cybermenaces, la maîtrise des risques associés aux informations cruciales de l'entreprise, la mise en place des mesures de protection appropriées afin d'assurer la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité de l'information

Cette certification, qui atteste de la maturité du Groupe concernant la gestion de la sécurité informatique est un gage de confiance supplémentaire pour ses clients.

4.3. Label RSE Silver EcoVadis



En 2021, HELPLINE obtient le Label Silver EcoVadis, avec un score de 60/100.

Le résultat obtenu, très homogène, témoigne d'un bel équilibre sur l'ensemble des thématiques évaluées : Environnement, Social et droits de l'Homme, Ethique et Achats Responsables.

Il place le Groupe dans le TOP 10% des entreprises de son secteur

La meilleure note est attribuée à la démarche Achats Responsables pour laquelle le Groupe se distingue en faisant partie du TOP 6% des entreprises du secteur.



5. LES ENGAGEMENTS ET RESULTATS

5.1. Un employeur responsable

Les Ressources Humaines constituent l'un des atouts majeurs de HELPLINE. C'est pourquoi, au sein du Groupe, l'humain est placé au cœur des priorités et des engagements.

C'est en tissant des liens sociaux basés sur la confiance, la transparence et la proximité avec différentes parties prenantes que le Groupe continue de créer les conditions favorables à son développement.



**Employeur
responsable**

Le Groupe s'est fixé pour objectif de promouvoir et favoriser l'inclusion et la diversité, et de garantir de bonnes conditions de travail

Le recrutement

Depuis presque 10 ans, HELPLINE a déployé, son propre dispositif de recrutement garantissant l'égalité des chances, baptisé SAPHIR (Skills Assessment Program for High Insourcing and Recrutement).

Cette démarche, qui concerne l'ensemble du Groupe, en France et à l'International, revisite les processus et permet aux recruteurs une évaluation précise et objective des aptitudes professionnelles des postulants.

Ces outils permettent d'identifier les compétences clés partagées par tous les collaborateurs occupant une même fonction. et les intervenants recrutement sont formés et certifiés.

De plus, depuis 2 ans, le Groupe s'est engagé avec 1000 autres entreprises de la région Lyonnaise, à développer l'insertion professionnelle et la création d'emplois (Charte des 1000).

Malgré le contexte sanitaire complexe en 2020, HELPLINE a continué à recruter activement de nouveaux collaborateurs, que ce soit dans les bassins d'emplois français (Île-de-France, Angers, Nantes, Lille, Lyon, Aix-en-Provence, Montpellier, Rennes, ...) ou à l'international (Tunisie, Roumanie, Allemagne, Italie...).

SAPHIR®

La diversité et l'intégration

La diversité est profondément ancrée dans l'ADN d'HELPLINE. Elle en fait sa force et contribue à la qualité des services rendus.

Depuis 2007, le Groupe est, en France, signataire de la Charte de la Diversité, et affiche ainsi son engagement contre les discriminations dans les domaines du recrutement et de l'emploi.

Preuve de l'engagement du Groupe, l'Index Egalité Hommes/Femmes est de 88/100 pour 2020.

De plus, à l'occasion de la Journée Internationale des Droits de la Femme, le Groupe met en avant l'emploi féminin dans l'entreprise.

Le Groupe s'engage en faveur de la reconversion professionnelle au travers de son programme TREMPIN élaboré avec le soutien de Pôle emploi et de centres de formations professionnelles et est partenaire de l'opération Phénix.

Conscient que le handicap puisse prendre différentes formes, le Groupe a construit une Politique Handicap lui permettant d'être un employeur handi-accueillant.

Cette politique a pour objectifs de lever les tabous du handicap auprès des collaborateurs, d'accompagner, ceux qui sont concernés, dans leurs démarches de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé, de développer les partenariats avec les acteurs Emploi Handicap, d'identifier les achats pouvant être sous-traités au Secteur du Travail Protégé et Adapté et proposer un schéma de sous-traitance ou de co-traitance à ses clients.





Le développement personnel et professionnel

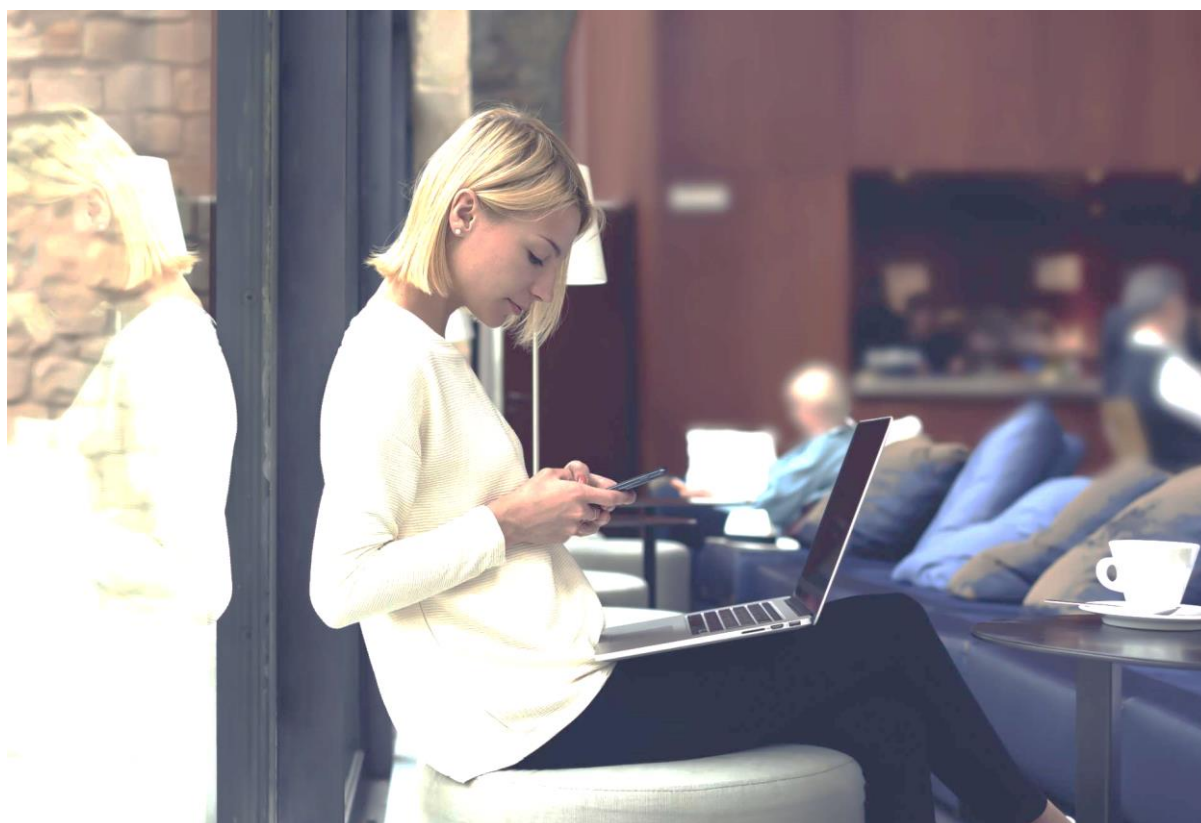
Élément clé de l'épanouissement et de la performance professionnelle, HELPLINE s'attache à développer le sentiment de bien-être au travail de ses équipes, notamment à travers l'organisation d'événements dédiés à la convivialité, l'encouragement de la voie entrepreneuriale (par exemple au travers du Programme Shake Your Mind qui propose aux collaborateurs d'être porteurs de projets) ou encore le développement des compétences.

La gestion du parcours professionnel, à la fois managérial et RH, permet à chaque collaborateur de s'épanouir professionnellement tout au long de sa carrière au sein du Groupe, grâce à la validation d'acquis, un changement de poste, une évolution professionnelle ou encore une mobilité interne, nationale ou internationale. Chaque parcours est co-construit et intègre un accompagnement en formation.

Afin d'accompagner son ambition, le Groupe est doté, depuis 2007 d'un institut de formation interne permettant :

- d'assurer le développement des compétences techniques et comportementales des collaborateurs tout au long de leurs carrières au sein du Groupe, en cohérence avec l'évolution des métiers et des enjeux stratégiques;
- de diffuser de manière homogène les savoir-faire métiers et de créer du lien dans le Groupe
- de soutenir la transformation des activités du Groupe que ce soit dans l'accompagnement au changement ou dans la montée en compétences

Plus de 43000 heures de formations ont été dispensées en 2020.





5.2. Un acteur pour un environnement durable

Le secteur de l'informatique consomme environ 10% de l'électricité mondiale, selon un rapport de l'Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME), autant que l'avion. Si rien n'est fait, en 2025, le numérique polluera autant que le trafic automobile mondial.

Les engagements que HELPLINE prend dès aujourd'hui déterminent l'entreprise que le Groupe veut être demain et repense sa manière de fonctionner.



Acteur pour un environnement durable

Le Groupe s'est fixé pour objectifs de mesurer l'impact de son activité sur l'environnement ; d'agir pour maîtriser et réduire ses émissions de CO₂ et d'accompagner ses clients vers des solutions et services impactant de façon positive leur empreinte carbone.

Mesurer et réduire l'empreinte carbone

Depuis 2020, HELPLINE a fait le choix de réaliser son propre bilan carbone afin d'identifier les principaux postes d'émissions liés à son activité, et, ainsi, cibler les actions d'amélioration spécifiques déployées.

- 1 260 MWh d'électricité consommée pour le fonctionnement des bâtiments et datacenters
- 1,1 t de CO₂ en moyenne par collaborateur
- 760 ramettes de papier consommées
- 1 t de papier recyclée
- 19 millions de mails envoyés et reçus
- 2 t de déchets d'équipements électriques et électroniques recyclés
- 0,5 t de gobelets et bouteilles plastiques recyclés

Les objectifs de réduction à horizon 2025 sont :

- Réduire de 10% l'empreinte des déplacements professionnels notamment par le développement du télétravail, l'accroissement de la proportion de réunions en visio-conférence ou en augmentant la part de véhicules électriques dans le parc interne.
- Réduire de 10% la consommation énergétique des bureaux notamment par la sensibilisation à la sobriété numérique pour que chacun soit également acteur du changement.
- Réduire de 4.5% l'empreinte des équipements informatiques en particulier en allonger la durée de vie des équipements.

Des petits gestes du quotidien aux choix stratégiques

Quand il s'agit de préserver l'environnement, chaque geste compte : HELPLINE encourage ses collaborateurs à agir au quotidien.

Pour réduire (voire supprimer) l'utilisation de gobelet en plastique, certains sites du groupe mis en place des mugs ou des gourdes.

Le Groupe a signé un partenariat avec une société spécialisée du secteur adapté pour assurer, sur certains sites, la collecte, le tri et le recyclage des déchets de bureaux.

La dématérialisation permet d'agir concrètement pour réduire la consommation de papier. Ainsi, les factures électroniques représentent 80% de celles émises en 2020, soit une augmentation de 40 points par rapport à l'année précédente.

Conscient de l'impact du trajet domicile-travail, le recrutement s'effectue au plus près des bassins d'emploi, ce qui permet de limiter les émissions de CO₂.

Pour son dernier centre de services, ouvert, en France, en 2019, HELPLINE a choisi un bâtiment certifié Haute Qualité Environnementale répondant aux enjeux liés à la consommation d'énergie ou encore la gestion des déchets et de l'eau.

La politique d'achats du parc informatique privilégie les matériels certifiés EPEAT, label relatif à l'efficacité énergétique permettant de distinguer les équipements les plus performants en matière de rendement énergétique.



5.3. Un partenaire responsable

Les engagements de HELPLINE se déclinent également dans ses relations avec ses fournisseurs, prestataires et sous-traitants.

C'est la raison pour laquelle le Groupe a souhaité instaurer avec ses fournisseurs des relations fondées sur la confiance et le respect mutuel et partager des pratiques loyales et équitables, tout en établissant des relations durables et équilibrées.



Partenaire responsable

Le Groupe s'est fixé pour objectifs de favoriser une collaboration pérenne et équilibrée avec ses clients et fournisseurs, de lutter contre la corruption, avoir un comportement éthique et respecter les exigences légales et réglementaires.

Les engagements auprès des clients

Grâce à chacun de ses collaborateurs, HELPLINE est en capacité d'imprimer significativement son empreinte sur le marché.

Les événements 2020 ont accéléré la nécessité de transformer profondément la manière dont chacun interagit avec ses clients, ses collègues et sa société.

Qu'il s'agisse d'intégrer une nouvelle entreprise, d'apprendre les codes de ce nouvel environnement, de se former, participer à des projets, de collaborer ou de délivrer des services, toutes les entreprises doivent se transformer pour adapter les parcours digitaux de leurs collaborateurs.

Le Groupe s'appuie sur le respect de ses fondamentaux pour satisfaire ses clients en leur apportant de la valeur et en accompagnant leur transformation digitale.

Une fois par an, le Groupe recueille la satisfaction de ses clients pour définir et mettre en œuvre un plan d'amélioration et mieux répondre à leurs attentes.

De même, HELPLINE s'engage auprès de ses clients à proposer des solutions adaptées et innovantes, ainsi que de partager des actions RSE et s'engager dans une démarche de progrès communes.



200
clients



97%
renouvellement



90,7%
satisfaction





Les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants

La démarche partenariale d'HELPLINE consiste à sélectionner ses fournisseurs, prestataires et sous-traitants en cohérence avec ses propres engagements.

Une des priorités du Groupe est de créer de l'emploi durable pour les personnes en situation de handicap. Le Groupe a notamment déployé une démarche de sous-traitance, avec des entreprises du Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA), spécialisés dans les services en ingénierie informatique, pour accueillir des personnes en situation de handicap au sein des équipes de production sur les prestations.

Des partenariats durables sont favorisés pour permettre aux fournisseurs de stabiliser leurs emplois et d'assurer des services et fournitures de qualité, dans des conditions de sécurité et de performance.

Le rôle de la Direction Achats du Groupe est important pour le déploiement de la politique d'Achats Responsables qui permet d'établir une relation de confiance avec les fournisseurs, en les encourageant notamment à s'inscrire dans une démarche responsable.

Les Engagements Réciproques du Groupe, qui repose sur des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux, sont partagés avec l'ensemble des fournisseurs. Plus de 60% des fournisseurs stratégiques en sont signataires.

Les fournisseurs font également l'objet d'une évaluation annuelle, menée par la Direction des Achats du Groupe, afin de vérifier l'application des principes de la charte, du Règlement Général de la Protection des Données à caractère personnel et de la sécurité de l'information.

Enfin, les fournisseurs et le Groupe peuvent s'engager dans une démarche de progrès commune.

Les principes éthiques

Les Principes Ethiques visent à informer et à protéger les collaborateurs en leur présentant les standards du Groupe et les règles de bonne conduite associées. Il vise également à informer les parties prenantes, dont les clients, des principes qui guident le fonctionnement du Groupe.

Les principes du Groupe assurent le respect des personnes ; le respect de la vie privée et des données sensibles; la santé, l'hygiène et la sécurité de toute personne travaillant pour ou avec le Groupe; la préservation d'une concurrence libre et non faussée; le choix et traitement équitable des fournisseurs; la vigilance des situations de conflits d'intérêts; une tolérance zéro en matière de corruption; un cadre pour les cadeaux et les invitations; le respect de la confidentialité et protections des informations sensibles.

Un Comité Déontologie et Conformité examine, contrôle et suit les pratiques du Groupe en matière d'éthique et de conformité. A ce titre, il met à jour, au moins une fois par an, la cartographie des risques du Groupe en matière d'éthique et conformité et procède à leur évaluation.

Il conseille le Groupe sur les relations avec les parties prenantes pour toute question relative à l'éthique.

Il est également chargé de traiter les signalements, d'investiguer et de rendre un avis sur la conformité des pratiques ayant fait l'objet d'un signalement.

En 2020, le Comité n'a reçu aucun signalement de comportement suspect ou d'une situation réelle ou potentielle de corruption ou de trafic d'influence, de la part d'un salarié, d'un client ou d'un fournisseur.

Les exigences légales et réglementaires

HELPLINE dispose de procédures pour prévenir et lutter contre la corruption et le trafic d'influence qui couvre tous les collaborateurs du Groupe, partout dans le monde, à tous les niveaux de l'entreprise, sans exception.

Il en va de même concernant la sécurité de l'information, enjeu majeur pour les entreprises ainsi que pour l'ensemble des acteurs qui l'entourent

Dans un contexte où les organisations recourent de façon croissante aux moyens informatiques gérant des informations à caractère personnel, le Groupe se doit de garantir les informations de ses clients et de leurs personnels.

La politique du Groupe relative à la protection des données à caractère personnel repose sur 4 principes essentiels :

- la transparence et la traçabilité
- l'assistance, l'alerte et le conseil
- la sécurité et la confidentialité des données
- la protection des données dès la conception et par défaut.



5.4. Un acteur citoyen

Le partage et l'entraide sont également ancrés dans l'ADN de HELPLINE.

Chaque site du Groupe est intégré dans son environnement économique, social et culturel. Au-delà du développement de valeur et de l'emploi, chaque site participe à la vie locale au travers, notamment, d'actions solidaires ouvertes et portées par les collaborateurs, afin d'être au plus proche du terrain.



Acteur
citoyen

Le Groupe favorise les initiatives solidaires et d'accompagner leur concrétisation.

Chacun peut participer à cet engagement grâce à la réalisation d'actions solidaires et au soutien apporté à des associations locales

Quelques réalisations



Partenaire de l'association Capital Filles, le Groupe s'implique dans le programme destiné aux jeunes filles scolarisées dans les zones rurales ou dans les lycées avec des filières technologiques, professionnelles et générales.

L'objectif du projet est de renforcer la confiance des jeunes filles et de leur donner une image positive et accueillante des entreprises de leur région.



Depuis deux ans, avec l'opération 1 000 cartables, des enfants défavorisés peuvent effectuer une rentrée scolaire dans de meilleures conditions grâce aux dons du Groupe et de ses collaborateurs en matériels et fournitures scolaires.



Le don de 1500 masques FFP2 au personnel de l'Hôpital Foch mobilisé durant la crise sanitaire, a permis d'assurer la continuité des soins aux patients de l'hôpital au début de la crise COVID.



Le Groupe s'est engagé auprès de 3 associations en faveur de l'inclusion, lesquelles ont reçu un don de plus de 10 000€.



Le don de chaises, bureaux et ordinateurs à une école du village de Lenauheim, dans le comté de Timis, permet de donner une seconde vie aux équipements et de soutenir le monde éducatif.



Dans le cadre d'un changement d'identité visuelle, une des sociétés du Groupe a donné une nouvelle vie aux goodies en offrant son surplus de gourdes à un Pôle santé de la région parisienne.

Et bien plus encore...



6. SYNTHÈSE DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Domaine	Indicateur	Unité	2019	2020
Diversité & inclusion	Taux de travailleurs en situation de handicap (France)	%	2,16	2,43
Diversité & inclusion	Index Egalité Hommes/Femmes (France)	Note	86	88
Ressources Humaines	Nombre de salariés	Unité	2 864	3 108
Ressources Humaines	Nombre de nouveaux salariés	Unité	718	761
Ressources Humaines	% femmes employées par rapport à l'ensemble de l'organisation	%	23%	25%
Environnement	t.eqCO ² consommé par employé / répartition par site ou au global	tCO ² /collaborateur/an	-	1,1
Environnement	Bilan émission CO ² en France tCO ² /an	t/CO ² /an	-	2 719
Notation extra financière	Note EcoVadis	Note	48	60