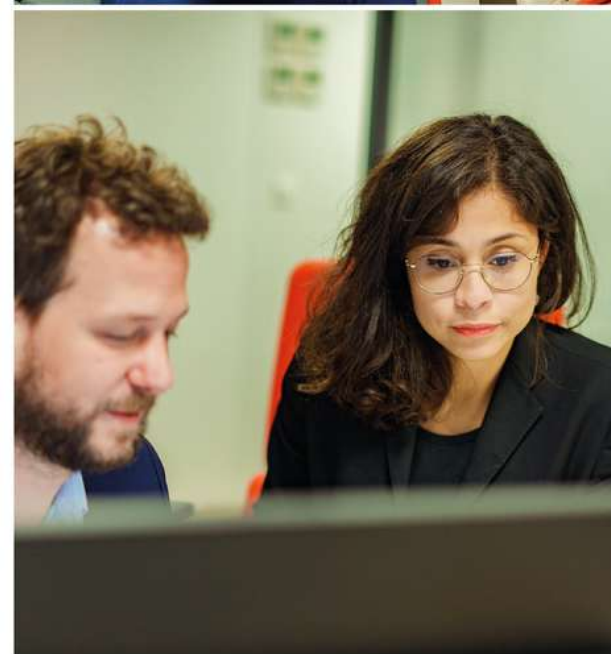
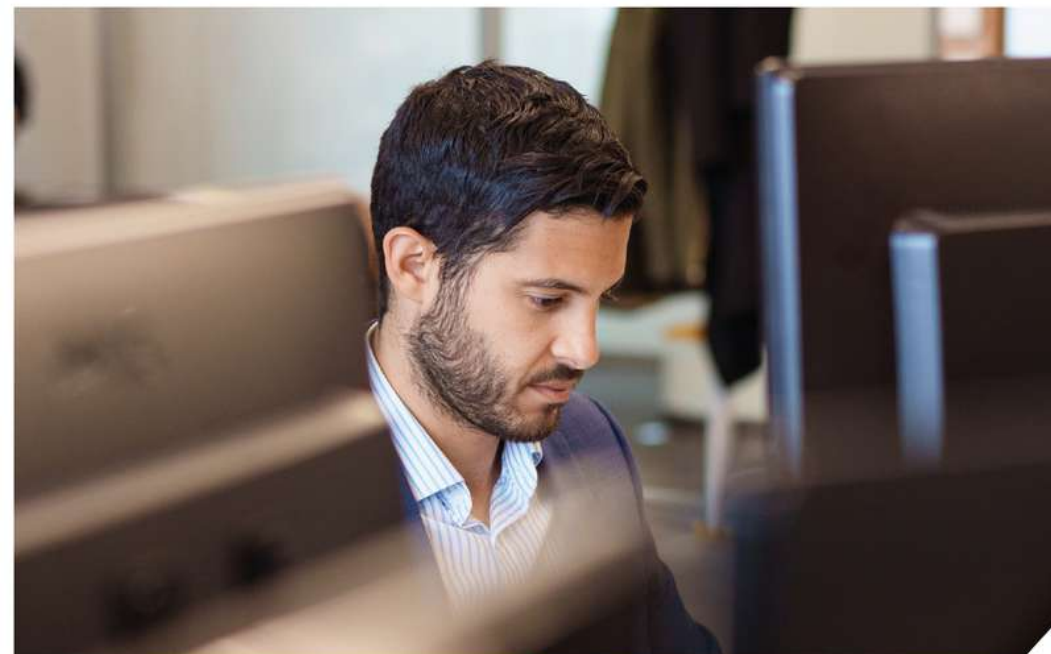




2021

RAPPORT RSE

SOMMAIRE

Mot du président	page 1
<u>1 Présentation du Groupe</u>	page 2
1.1 Périmètre du Groupe	page 3
1.2 Date clés	page 4
1.3 Labels, chartes et certifications	Page 5
1.4 Modèle d'affaires	page 7
1.5 Gouvernance RSE	page 10
<u>2 Employeur Responsable</u>	page 11
2.1 Recrutement	page 11
2.2 Diversité et inclusion	page 11
2.3 Développement personnel et professionnel	page 13
<u>3 Acteur pour un environnement durable</u>	page 14
<u>4 Partenaire responsable</u>	page 17
4.1 Engagement auprès des clients	page 18
4.2 Relation avec les fournisseurs et les sous-traitants	page 19
<u>5 Acteur citoyen</u>	page 21
<u>Annexes</u>	
Tableau de concordance des COP	page 23
Engagements du Groupe en lien avec les ODD	page 24

MOT DU PRESIDENT



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

Notre implication quotidienne se traduit par une démarche RSE forte et assumée afin que notre groupe soit un employeur responsable, un acteur pour un environnement durable, un partenaire responsable et un acteur citoyen.

Cette démarche, nous l'avons baptisée #involved. Elle soutient 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, de jeunes diplômés en situation complexe aux personnes porteuses d'handicap.

Conscient de notre responsabilité envers les générations à venir, nos engagements se portent 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 de Datacenters alimentés par des énergies renouvelables, ou par la création de centres de services, en France, hébergés dans des bâtiments certifiés Haute Qualité Environnementale (HQE).

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 des 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'en 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 accompagnons leur concrétisation.

En interne, 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.

1 PRESENTATION DU GROUPE

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

Le Groupe opère sur 13 implantations en France et à l'international, désignées collectivement dans le présent rapport « le Groupe ».

Avec plus de 200 clients, parmi lesquels 50% d'entreprises du CAC 40, le Groupe affiche une croissance soutenue et constante depuis plus de 20 ans.

Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 181M€ en 2021.

La vision du Groupe

Les collaborateurs des entreprises ont de nouvelles exigences vis-à-vis de leur environnement de travail.

Ils attendent une expérience premium, comme celles offertes par les meilleures marques de leur vie personnelle.

La mission du Groupe

Offrir un parcours utilisateur digital fluide, simple, intuitif, proactif et adapté.



15

*Implantations
en France et
International*

3200

Collaborateurs

200

*Clients
dont 120
clients en
Infogérance*

181M€

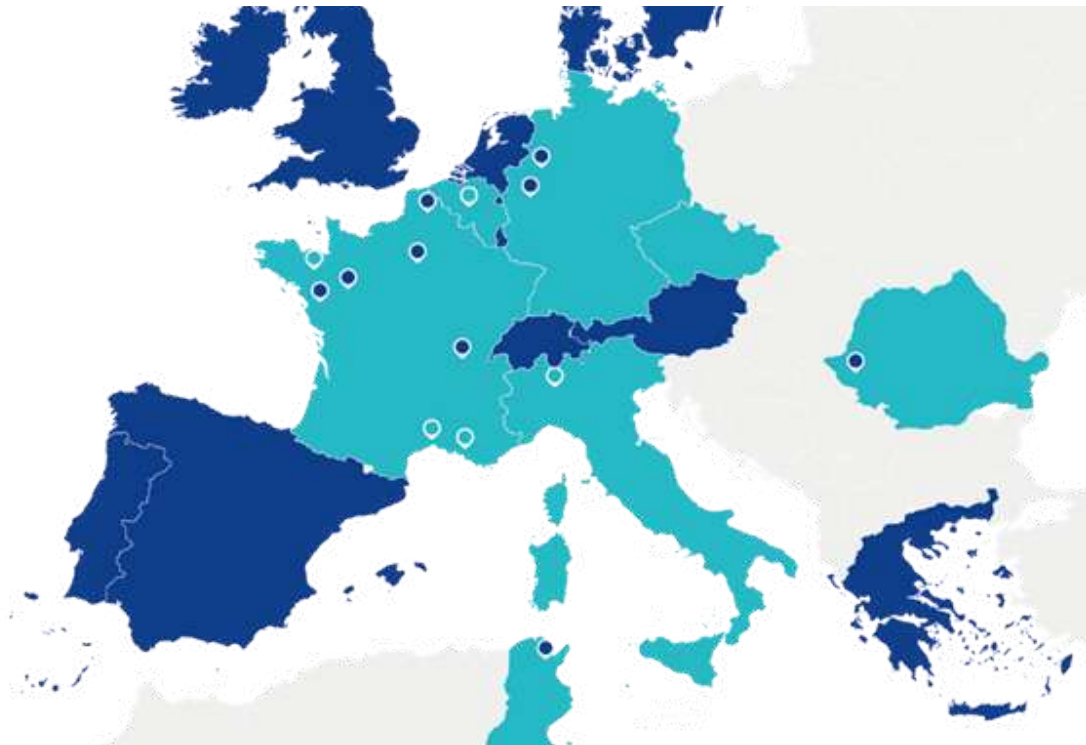
*CA 2021
+7% de
croissance
annuelle moyenne
depuis 10 ans*

97%

*Renouvellement
de contrat client*

"Depuis 27 ans, nous vous apportons une réponse sur-mesure à tous vos besoins de support et d'assistance."

1.1 PERIMETRE DU GROUPE



HELPLINE – 171 avenue Georges Clemenceau – Nanterre (France)

HELPLINE – 2 rue de Rennes – Angers (France)

HELPLINE – 87 rue du Molinel – Marcq-en-Barœul (France)

HELPLINE – 25 bis avenue Paul Bellamy – Nantes (France)

HELPLINE – 148 rue Jean Jaurès – Lyon (France)

AGENCES

HELPLINE – 350 rue Jean René Guilibert Gauthier de la Lauzière – Aix-en-Provence (France)

HELPLINE – 2 rue Claude Chappe – Cesson-Sévigné (Rennes, France)

HELPLINE – 1 chemin de Borie – Castelnau-le-Lez (Montpellier, France)

EXPERTEAM – 52 avenue des Champs Pierreux – Nanterre (France)

EVERIENCE GERMANY– Berliner Allee 58 – Darmstadt (Allemagne)

EVERIENCE GERMANY– Gladbecker Strasse 425-427A – Essen (Allemagne)

EVERIENCE TUNISIA– 21 rue de Jérusalem – Tunis (Tunisie)

EVERIENCE ROMANIA– Stada Coriolan Brediceanu 10 – Timisoara (Roumanie)

EVERIENCE ITALIA– Via San Pio da Pietrelcina, 33 – Pogliano Milanese (Italie)

EVERIENCE BELGIUM- Avenue Louise - Bruxelles (Belgique)

1.2 DATES CLES



Avant 2017

- Signature Pacte Mondial de l'ONU / Global Compact (France et International)
- Reconnaissance entreprise handi-accueillante (France)
- Signature de la Charte de la Diversité (France)

2017

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

2019

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

2020

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

2021

- Label Silver ECOVADIS (France et International)
- Bilan Gaz à Effet de Serre (France)
- Bilan Carbone (France et International)

2022

- Certification PROVIGIS Gold Fournisseur Responsable (France)
- Certification PROVIGIS Bronze Acheteur Responsable (France)
- Signature du manifeste Planet Tech'care (France)
- Signature du manifeste Reconversion Femme du numérique (France)
- Signature du manifeste Impact.gouv (France)

1.3 LABELS, CHARTES ET CERTIFICATIONS

Charte de la diversité



Les Ressources Humaines constituent l'un de plus grands atouts du Groupe. La diversité, profondément ancrée dans son ADN, en fait sa force. C'est pourquoi le Groupe est signataire de la Charte de la diversité depuis 2017.

Planet Tech'Care



Le Groupe est signataire du manifeste Planet Tech'Care depuis 2022 pour réduire l'empreinte environnementale du numérique. Le Groupe reconnaît que les changements environnementaux portent en germe des effets négatifs sur les sociétés humaines, les écosystèmes et l'économie mondiale. Le Groupe considère que ces conséquences génèrent des risques mais aussi des opportunités pour l'ensemble de l'industrie numérique. Conscient de ses responsabilités, le Groupe se mobilise afin de contribuer, à son niveau, à maîtriser les risques environnementaux et notamment le changement climatique.

Charte des 1000



En 2019, nous nous sommes engagés, avec 1000 autres entreprises, à développer l'insertion professionnelle et la création d'emploi dans la région Lyonnaise en nous appuyant sur notre dispositif de recrutement garantissant l'égalité des chances.

EcoVadis



Le Groupe obtient, en 2021, la médaille Silver ECOVADIS pour sa performance en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises. La méthodologie d'évaluation d'ECOVADIS, l'une des plateformes de référence en France et dans le monde en matière d'évaluation RSE des entreprises, repose sur des normes internationales et est pilotée par un comité scientifique composé d'experts de la RSE et de la chaîne d'approvisionnement, afin de garantir des évaluations RSE indépendantes et fiables.

Global Compact



Depuis 2016, en tant qu'acteur engagé dans le respect des droits de l'Homme, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption, le Groupe soutient le Global Compact/Pacte Mondial des Nations Unies : <https://www.unglobalcompact.org>

Manifeste #ReconversionFemmesNum



Depuis 2022, le groupe s'est engagé auprès du manifeste pour la reconversion des femmes dans les métiers du numérique. L'objectif est d'accroître la présence des femmes dans ces métiers mais aussi de leur permettre de pouvoir s'y intégrer durablement.

ISO 27001



Depuis Août 2020, Le groupe est certifié ISO 27001 sur son Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI). Cela garantit l'identification des cybermenaces, la maîtrise des risques associés aux informations cruciales de l'entreprise, la mise en place de mesures de protection appropriées afin d'assurer la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité de l'information.

La certification ISO 27001 est un gage de confiance supplémentaire pour les clients du Groupe qui atteste de la maturité de l'entreprise sur la gestion de sa sécurité informatique.

ISO 9001



En novembre 2019, après 15 ans de certification ISO 9001, Bureau Veritas Certification a renouvelé sa confiance en HELPLINE pour "le Conseil, la Conception, la Réalisation et l'Intégration de Services et Solutions visant à optimiser le Fonctionnement et l'Utilisation de l'environnement Digital en entreprise". Cette certification témoigne du dynamisme des équipes, de l'agilité de l'organisation et de la culture commune de l'amélioration continue, au sein de l'entreprise, afin de garantir la satisfaction client.

Médaille Gold Fournisseur Responsable



La médaille Gold fournisseur responsable du Groupe signifie qu'il a la conformité de son dossier légal, de ses documents officiels ainsi que de la complétude du questionnaire RSE standard. Il atteste également qu'il s'engage dans une démarche d'Acheteur responsable. La Médaille Gold intègre le suivi des fournisseurs et sous-traitants du Groupe dans une logique de conformité.

Médaille Bronze Acheteur Responsable



La médaille Bronze atteste du déploiement du Groupe dans le cadre d'un suivi du périmètre des fournisseurs et des sous-traitants.

Manifeste impact.gouv

impact.gouv.fr



Face à l'urgence climatique et sociale les citoyens et les entreprises ont compris qu'il fallait changer de modèle.

En libérant des données brutes, les entreprises font la preuve de leurs accomplissements, de leur attachement à la transparence et valorisent ainsi leur engagement. Les données seront progressivement mises à disposition au gré de l'usage.

Capital humain

- 2927 collaborateurs
- 41490 heures de formation
- 16,9% de turnover

Capital offres

- 1 % du chiffre d'affaires dans les offres innovantes liées au digital
- Equilibre entre les services récurrents avec engagements (60 %) les projets et l'assistance technique simple ou groupée (40 %)

Capital organisationnel

- Centres de services
- Agences commerciales
- Equipes de pilotage de contrats de services managés
- Institut de formation
- Avant-vente, équipes d'audit interne, Data Protection Officer, équipe Qualité et RSE.

Fidéliser les collaborateurs et augmenter l'attractivité auprès des candidats.

Accueillir de nouveaux entrepreneurs associés, si possible rejoignant le Groupe avec leur entreprise.

Continuer à investir, par une croissance externe ou une filialisation, dans les nouveaux services innovants et dans les technologies émergentes.

Maintenir un portefeuille diversifié d'offres pour résister aux aléas conjoncturels.

Se développer en étendant la couverture géographique.

Acquérir toujours plus de crédibilité sur des projets de taille croissante.

Capital Humain

- Création nette de 1000 emplois en 2021
- Distinctions : « Meilleur Employeur Tunisie »,
- 38ème dans le Palmarès CAPITAL 2022 des « Meilleurs employeurs » en France

Capital offres

- Offre de cloud public et hybride

Capital financier

- Capitaux propres fin 2021 : 110M€
- Trésorerie nette fin 2021 : 95M€

Capital organisationnel

- 275.000€ d'investissement pour le parcours Inside et les centres de services

Les risques RSE potentiels suivants ont été jugés comme importants mais ne faisant pas partie des risques principaux :

- Ethique, prévention de la corruption ;
- Santé et sécurité ;
- Attitude suffisamment proactive sur les thèmes de l'égalité hommes/femmes, la diversité, l'accueil des personnes en situation de handicap, les actions de mécénat (manque de réponses au besoin de sens dans la vie professionnelle) ;
- Dialogue social insuffisant ;
- Mauvaise anticipation des thèmes tels que le co-voiturage, l'utilisation des modes de transport doux, le tri sélectif ;
- Déplacements domicile/travail trop importants ;
- Attention insuffisante portée à la consommation de Datacenter.

En raison de son activité de conseil et de services numériques, le Groupe n'a pas jugé comme représentant un enjeu matériel les thèmes suivants :

- Bien-être animal ;
- Alimentation responsable, équitable et durable ;
- Lutte contre le gaspillage alimentaire et la précarité alimentaire.

Attentes des parties prenantes

Parties Prenantes (PP)	Attentes des PP	Profils des PP		Engagement vis-à-vis des PI
		Pouvoir	Intérêt	
Clients	Renforcer le partenariat (enjeux de co-innovation/co-construction) - Costrat – Evènement innovation	Fort	Fort	Être engagé
	Clarifier / Etendre proposition de valeur pour formalisation de notre plate-forme de marque Groupe.			
	Conforter nos clients dans notre capacité à faire face aux cybermenaces (ISO27001)			
	Garantir la continuité d'activité quelles que soient les circonstances			
Utilisateurs	Chaque utilisateur attend une personnalisation de son parcours digital lui permettant de concilier productivité/efficacité et Qualité de vie au travail (=> Parcours Immersif)	Fort	Faible	Satisfaire et garder satisfaite
Actionnaires	Rentabilité durable, croissance, transparence (revue annuelle budgétaire)	Fort	Fort	Être engagé
	Amélioration granularité du suivi par DOP/BU/Entité			
Collaborateurs	Environnement de travail attractif, sécurité au travail, reconnaissance et récompense, Entreprise responsable	Faible	Fort	Informé/Tenir informé
	Accompagnement dans les évolutions (dont les modes de travail et de collaboration)			
	Encourager la prise d'initiative			
	Partager la vision de l'évolution de nos métiers			
	Transparence et communication			
Fournisseurs / Partenaires	Bénéfices mutuels et pérennité	Fort	Fort	Être engagé
	Associer nos partenaires et fournisseurs à notre démarche RSE			
	Partenariat stratégique à nouer (Pour faire la différence dans le parcours client)			
Instances légales / Société	Protection de l'environnement Déontologie/éthique	Fort	Faible	Satisfaire et garder satisfaite

1.6 GOUVERNANCE RSE

La gouvernance est une question centrale dans la mise en œuvre de la démarche RSE du Groupe. Elle permet de prendre les décisions en vue de réaliser les objectifs définis en matière de développement durable.

Le management du Groupe porte les engagements RSE définis. Il veille à ce que les salariés les intègrent dans la réalisation de leur travail.

Pour créer un cercle vertueux autour de la démarche RSE, le Groupe mène une communication efficace pour toucher tous les acteurs internes et externes.

Les normes et lois visent à protéger la vie sociétale. Chaque domaine dispose de sa législation (santé, sécurité, environnement, pratiques commerciales, gestion des ressources humaines, etc). En respectant les Droits de l'Homme et de l'environnement, le Groupe fait un pas vers l'excellence en matière de RSE.

Dans le cadre de la démarche RSE du Groupe, l'enjeu pour la Direction des Achats est de prendre en compte l'aspect social et environnemental dans ses activités, tout en gardant à l'esprit la performance de l'entreprise. Pour bâtir sa Politique d'Achats Responsable en lien avec le développement durable, le Groupe a clarifié ses intentions en matière de RSE en partageant avec ses fournisseurs les Engagements Réciproques et les Engagements en matière de Droits Humains.

Schéma de la gouvernance du Groupe





2 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.

Les Ressources Humaines constituent l'un des atouts majeurs du Groupe. 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 ses différentes parties prenantes que le Groupe continue de créer les conditions favorables à son développement.

2.1 RECRUTEMENT

Depuis 2012, le Groupe a déployé, son propre dispositif de recrutement garantissant l'égalité des chances, baptisé SAPHIR (Skills Assessment Program for High Insourcing and Recrutement).

SAPHIR®

Cette démarche, déployée sur 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 acteurs du processus de recrutement sont formés et certifiés.



1000

Nouveaux collaborateurs

2.2 DIVERSITE ET INCLUSION

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



La diversité est profondément ancrée dans l'ADN du Groupe. 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 2021, pour le France.

	Points obtenus	Nombre de points maximum de l'indicateur
1. Ecart de rémunération (en %)	38	40
2. Ecart d'augmentation individuelles	20	20
3. Ecart de promotions (en point de %)	15	15
4. Pourcentage de salariés augmentés au retour d'un congés maternité	15	15
5. Nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations	0	10
INDEX (sur 100 points)	88	100

À l'occasion de la Journée Internationale des Droits de la Femme, le Groupe met en avant les profils féminin dans l'entreprise.

44%

de femmes au sein de Groupe

« L'IT permet aux femmes de s'épanouir à travers des carrières non-discriminantes. En affirmant une motivation de progresser, en apprenant à développer de la confiance en soit, en aimant découvrir et en collaborant, de belles opportunités se présentent. La clé de l'évolution selon moi est de fournir un travail rigoureux, un fort investissement et de faire ressortir la passion de son métier par des actions et des messages positifs. »

Meriem, Technicienne référente

En signant en 2022 le Manifeste de la reconversion des femmes dans les métiers du numérique, le Groupe s'engage à accroître la présence des femmes dans ces métiers et aussi de leur permettre de pouvoir s'y intégrer durablement.

MANIFESTE
#ReconversionFemmesNum

« La signature du manifeste pour la reconversion des femmes dans les métiers du numérique est un projet que je suis fière de porter. S'engager auprès des femmes et leur permettre de s'y intégrer durablement est une mission de très haute importance dans notre secteur. »

Isabelle, Directrice du recrutement

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

3,77%

De collaborateurs en situation de handicap en France au sein de l'entité la plus importante du Groupe

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.

2.3 DEVELOPPEMENT PERSONNEL ET PROFESSIONNEL

Élément clé de l'épanouissement et de la performance professionnelle, Le Groupe s'attache à développer le sentiment de bien-être au travail de ses équipes, notamment à travers l'organisation d'évènements dédiés à la convivialité, l'encouragement de la voie entrepreneuriale 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.

58%

Des collaborateurs du Groupe qui ont reçu une formation liée à leur carrière au cours de l'année

La santé et la sécurité au travail

En France, la direction et les CSE des entités concernées se réunissent selon la périodicité prévue par la loi. Les risques professionnels sont cartographiés et des mesures préventives (information, signalisation, exercices) sont prises en bonne coopération avec la médecine du travail.

Différentes mesures de prévention des risques psycho-sociaux ont également été prises : formation du management intermédiaire, renfort des procédures pour les travailleurs isolés.

Engagements en matière de droits humains

Le Groupe s'est doté d'une politique des Droits Humains. Ce document identifie les risques d'atteinte aux Droits Humains, en ciblant notamment les risques d'esclavage moderne, le travail forcé, le travail d'enfants, les atteintes à la santé et à la sécurité des personnes, à la liberté syndicale ou au droit à la négociation collective. Par le biais de cette politique, le Groupe implique également nos partenaires dès lors qu'ils interviennent sur ses sites. Les fournisseurs et sous-traitants sont aussi concernés et encouragés à s'inscrire dans cette démarche responsable.

Chaque parcours est coconstruit avec le collaborateur 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

41500

*Heures de formations
dispensées au sein du Groupe*

Le télétravail

Depuis 2015, le Groupe a créé les conditions permettant aux salariés qui le souhaitent de réaliser une partie de leur activité en télétravail.

Evolution de carrière

Le Groupe accompagne ses collaborateurs dans leur évolution professionnelle et sait valoriser les compétences et les savoirs être/métier, notamment grâce à un entretien de carrière annuel pour tous les salariés. De plus, Le Groupe accompagne ses collaborateurs dans leur montée en compétence et des campagnes de mobilité internes sont mises en place régulièrement.



3 ACTEUR POUR UN ENVIRONNEMENT DURABLE



Acteur pour un environnement durable

Le Groupe s'est fixé pour objectif 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.

Depuis 2021, Le Groupe 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 à déployer.

- 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 recyclé ;
- 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.



Le Groupe réalise un bilan annuel afin de mesurer l'efficacité de l'ensemble des mesures mises en place pour réduire les émissions carbone de ses activités.

Aujourd'hui, le secteur du numérique pèse pour près de 10% de la consommation mondiale d'électricité selon l'Agence de l'environnement (ADEME).

Ainsi, le Groupe conscient de l'impact de ces activités a décidé de :

- 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 le changement des techniques d'éclairage et 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 allongeant leur durée de vie. Le Groupe va bien au-delà de la période d'amortissement des équipements.

Le Groupe a lancé en 2021 le déploiement de l'ensemble des projets liés à son plan de réduction de 10% d'ici à 2025.

10%
*Réduction des émissions de
CO2 d'ici 2025*

- Au niveau de l'équipement lumineux des sites avec l'installation de LED ;
- La gestion des déchets avec un partenaire de l'Economie Sociale et Solidaire ;
- L'engagement signé auprès de l'initiative Planet Tech'Care en faveur d'un numérique responsable.



Le Groupe encourage également ses collaborateurs à agir au quotidien.

Pour supprimer l'utilisation de gobelets en plastique, certains sites du Groupe ont distribué des mugs ou des gourdes.

D'autres actions viennent encore consolider les engagements pris par le Groupe, nous pouvons notamment citer :

- L'implantation d'un centre de services en France au sein d'un bâtiment certifié Haute Qualité Environnement (HQE) ;
- Le choix d'utiliser des datacenters fonctionnant à 100% à l'énergie renouvelable ;
- La dématérialisation permet également d'agir concrètement pour réduire la consommation générale de papier.



80%

Des factures dématérialisées

« Je suis fier que le Groupe ait fait le choix d'installation de LED sur les sites. En choisissant ce type d'éclairage, nous réduisons notre consommation d'énergie de près de 80 %. En effet, nous remplaçons en moyenne trois blocs néon par un panneau LED. Ce système a une durée de vie bien plus importante et est facilement recyclable. »

Alexandre, Correspondant DSI et DET

« Notre Groupe a fait des choix stratégiques pour réduire les principales émissions de CO² liées à la consommation énergétique des bâtiments, en choisissant, pour son Datacenter, un partenaire certifié ISO 14001 et ISO 50001, utilisant une énergie électrique 100% produite à partir de sources renouvelables. Son architecture modulaire phasée améliore l'efficacité de la consommation électrique. De plus, afin de mettre en œuvre un système d'air conditionné économe en énergie, le free cooling est utilisé comme méthode de refroidissement. »

Guillaume, Responsable Infrastructure

Une enquête collaborateur sur les déplacements domicile/travail a été réalisée en 2021, en France, afin de connaître les habitudes de déplacement en lien avec la nouvelle organisation du travail, intégrant le télétravail. Un plan d'actions a pu être identifié afin de proposer une solution de covoiturage aux collaborateurs.

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, l'allongement de la durée de vie des équipements et l'achat matériels reconditionnés.

Les différents locaux ont été optimisés en réduisant le besoin en équipements informatiques via l'utilisation de matériels plus efficaces mais également par la réduction du nombre d'écrans nécessaires pour la réalisation des tâches des collaborateurs. Ce gain s'est également répercuté positivement sur la consommation d'énergie globale.

Toujours sur le volet des équipements, le Groupe a opté pour des smartphones doubles cartes SIM permettant l'utilisation de deux lignes téléphoniques différentes sur un seul appareil, réduisant le nombre de smartphones.

24 km

Distance moyenne entre le domicile et le travail des collaborateurs

3

BONNE SANTÉ
ET BIEN-ÊTRE

5

ÉGALITÉ ENTRE
LES SEXES

7

ÉNERGIE PROPRE
ET ÉCONOMIQUE
DURABLE

8

TRAVAIL DÉCENT
ET ÉCONOMIQUE
DURABLE

10

INDÉGALITÉS
RÉDUITES

12

CONSUMATION
ET PRODUCTION
RESPONSABLES

13

MEASURES RELATIVES
À LA LUTTE CONTRE
LES CHANGEMENTS
CLIMATIQUES

4 PARTENAIRE RESPONSABLE

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

+200

Clients

+640

Fournisseurs référencés

Les engagements du Groupe 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

Les engagements du Groupe 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.

4.1 ENGAGEMENTS AUPRES DES CLIENTS

Grâce à chacun de ses collaborateurs le Groupe 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.

+90%

Taux de satisfaction Clients

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, Le Groupe 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.

« Je vous fais part de ma satisfaction quant à votre implication dans nos résultats et, bien entendu, quant à la satisfaction de nos clients qui en découle. »

Client, acteur de la distribution d'énergie

+62%

Des collaborateurs formés à la prévention des risques de corruption

Comité déontologie et conformité

Créé en 2016, ce comité a pour rôle d'assurer la bonne application des règles et principes par tous, que l'on soit dirigeant ou salarié. Il recueille et traite les alertes sur les comportements au sein du Groupe, qu'il s'agisse :

- D'une atteinte aux Droits Humains, à la santé, la sécurité des personnes ;
- D'un conflit d'intérêt ou d'un acte de corruption ;
- De harcèlement, sexuel ou moral ;
- D'un manquement relatif aux obligations réglementaires ;
- De toute alerte environnementale.



Le Groupe lance son showrom IT.

Inside est le nom du projet d'envergure du Groupe pour démontrer l'ensemble des solutions innovantes.

Le projet est né en octobre 2019 d'un besoin : aborder les clients différemment et sortir de la théorie des offres pour une présentation tangible de ces dernières.

Créer un Parcours Utilisateurs Immersif, basé sur des situations réelles que le client peut vivre, est alors une solution innovante qui marque les esprits.



« Pour cette année 2021, nous avons décidé d'investir dans ce projet à destination de nos clients et futurs clients. Pour cela, nous avons souhaité proposer à nos clients un vie ma vie de collaborateur. 2 heures pour comprendre les problématiques de leurs utilisateurs et découvrir des réponses innovantes, intuitives et simples . »

Jérôme, Directeur Général

Groupement momentané d'entreprises

En accord avec les clients concernés, des GME (Groupements Momentanés d'Entreprises) associant le Groupe et des partenaires du Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA) ont été mis en place sur des contrats de services managés récurrents.

Fin 2021, les GME permettent de consolider le partenariat avec 4 partenaires stratégiques du STPA.

4.2 RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS ET LES SOUS-TRAITANTS

La démarche partenariale du Groupe 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), spécialisées 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.

En 2022, le Groupe a obtenu la certification PROVIGIS GOLD Fournisseur responsable et la certification PROVIGIS BRONZE Acheteur responsable.

La Direction Achats a initié un plan de suivi des fournisseurs qui s'inscrit dans une démarche Achats Responsables telle que préconisée par la norme ISO 20400.

« Aujourd'hui, nous sommes heureux de pouvoir compter cinq collaborateurs issus du STPA dans nos équipes. Trois d'entre eux ont des profils de techniciens Service Desk et les deux autres ont une très grande expérience dans le développement. »

Mathieu, Delivery Manager

100%

Des fournisseurs stratégiques évalués



« Depuis quelques années, nous avons pu voir évoluer avec dynamisme l'engagement du Groupe auprès des partenaires STPA.

Les Achats sont un métier passionnant en perpétuelle évolution. On apprend, on met en place, on construit et on progresse ensemble. J'attache énormément d'importance à l'intégration de la RSE dans les valeurs de l'entreprise. C'est gratifiant aussi bien d'un point de vue professionnel que personnel.»

Séverine, Responsable Achats



5 ACTEUR CITOYEN



Le Groupe favorise les initiatives solidaires et accompagne leur concrétisation. Chacun peut participer à cet engagement grâce à la réalisation d'actions solidaires et au soutien apporté à des associations locales.

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

Le Groupe s'est engagé auprès dans plusieurs associations en faveur de la fracture numérique, l'insertion et le handicap, l'insertion des jeunes des quartiers prioritaires, intégration des réfugiés par l'emploi, lesquelles ont reçu un don de plus de 35 000€

35 000€

*Montant des dons faits par le
Groupe auprès d'associations*

Le Groupe a mis en place sur l'un de ses sites une « Recyclerie Digitale », en partenariat avec un partenaire, entreprise adaptée, spécialisée dans la gestion de fin de vie des équipements.

Le Groupe est partenaire de l'association Capital Filles qui s'implique dans le programme qui s'adresse 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.

Les Directions Administratives et Financières du Groupe se sont réunis autour d'initiations proposées par La Fresque du Climat. L'occasion de sensibiliser la Gouvernance sur le changement climatique et l'urgence d'agir au quotidien.

« Pour faire de l'enfant d'aujourd'hui le citoyen de demain., nous soutenons les 3 objectifs de l'association Wallah we can : Education – Sensibilisation & Plaidoyer – Santé ».

Inès, Direction des Ressources Humaines

D'autres initiatives du Groupe également à l'honneur :

Le soutien apporté à un projet de construction d'une maison solidaire.

Organisation du programme "vis ma vie". Des étudiants ont été conviés à participer durant quelques jours à des ateliers proposés par le Groupe afin de se confronter à la réalité du monde du travail et de mettre en pratique leur formation.

L'engagement auprès de l'association Wallah we can. L'association plaide en faveur d'un accès équitable à une éducation, un environnement d'apprentissage et un cadre de vie de qualité afin de permettre aux enfants et aux jeunes de s'épanouir.

La mobilisation autour d'un défi sportif et solidaire : la Course des Héros, en soutien à la Fondation APHP (Hôpitaux de Paris).

Le don de fournitures scolaires auprès de 5 établissements scolaires.

La Participation au Challenge Energic sur la sensibilisation aux enjeux environnementaux, à la réduction des émissions et à l'adoption de comportement vertueux pour la planète.

La participation à l'évènement "chasse aux œufs solidaire" organisée chaque année par le Secours Populaire de Paris. Les bénéfices de cet événement ont été reversés en intégralité au profit de l'assistance aux victimes du conflit ukrainien.

Et bien d'autres encore ...

ANNEXES

TABLEAU DE CONCORDANCE COP

Chapitre du document

Droits de l'Homme

- | | |
|---|-----------------------|
| 1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme | Employeur responsable |
| 2. Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme | Employeur responsable |

Normes internationales du travail

- | | |
|--|-----------------------|
| 3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective | Employeur responsable |
| 4. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire | Employeur responsable |
| 5. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants | Employeur responsable |
| 6. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession | Employeur responsable |

Environnement

- | | |
|---|---|
| 7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement | Modèle d'affaires/environnement durable |
| 8. Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement | Modèle d'affaires/environnement durable |
| 9. Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement | Modèle d'affaires/environnement durable |

Lutte contre la corruption

- | | |
|---|-----------------------|
| 10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin | Employeur responsable |
|---|-----------------------|

ENGAGEMENTS DU GROUPE EN LIEN AVEC LES OBJECTIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



Niveau de contribution reflété dans notre politique RSE	Contribution du Groupe aux objectifs du développement Durable
Engagements prioritaires	
Contribution active	
Participation	