

RAPPORT RSE 2024



SOMMAIRE

- EDITO : MOT DU PRESIDENT 2
- 1. PRESENTATION DU GROUPE Everience 5
 - 1.1. ENJEUX ET ATTENTES DE NOS CLIENTS 5
 - 1.2. IMPLANTATION GEOGRAPHIQUE Everience 7
 - 1.3. DATES CLES..... 8
 - 1.4. LABELS, CHARTES ET CERTIFICATION 9
 - 1.5. MODELE D’AFFAIRES 12
 - 1.6. STRATEGIE RSE 13
- 2. EMPLOYEUR RESPONSABLE 16
 - 2.1. DISPOSITIF DE RECRUTEMENT 16
 - 2.2. ACTEUR LOCAL D’EMPLOYABILITE..... 17
 - 2.3. DIVERSITE ET INCLUSION..... 18
 - 2.4. DEVELOPPEMENT PERSONNEL ET PROFESSIONNEL..... 23
 - 2.5. SANTE ET SECURITE..... 26
- 3. ACTEUR POUR UN ENVIRONNEMENT DURABLE..... 31
 - 3.1. BILAN CARBONE 31
 - 3.2. PLAN DE SOBRIETE 33
 - 3.3. UNE ENTREPRISE DU NUMERIQUE RESPONSABLE 35
- 4. POUR UN PARTENARIAT RESPONSABLE ET DURABLE..... 39
 - 4.1. UNE ENTREPRISE ENGAGEE AUPRES DE NOS CLIENTS 39
 - 4.2. UNE RELATION PERENNE AVEC NOS FOURNISSEURS ET NOS SOUS-TRAITANTS 40
 - 4.3. UN MODELE EN MATIERE D’ETHIQUE 42
 - 4.4. MANAGEMENT DE LA SECURITE DES SYSTEMES D’INFORMATION 44
- 5. ACTEUR CITOYEN 47
 - 5.1. INITIATIVES SOLIDAIRES 47
- 6. OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE (ODD)..... 50

EDITO : MOT DU PRESIDENT



Les Enjeux de la Responsabilité Sociétale des Entreprises des Services Numériques

En 2024, la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) s'impose comme une nécessité incontournable pour les entreprises des services numériques (ESN). Dans un monde où la technologie et le numérique occupent une place prépondérante, **les attentes des utilisateurs, des régulateurs et de la société civile évoluent rapidement**. Les ESN, en particulier, se trouvent à la croisée des chemins : elles doivent non seulement **innover** mais aussi **intégrer des pratiques durables et éthiques** dans leur modèle économique.

L'empreinte environnementale du secteur numérique est un enjeu majeur. Cela représente environ 4% des émissions mondiales de gaz à effet de serre, et cette part pourrait doubler d'ici 2030. **Les ESN doivent donc adopter des pratiques visant à réduire leur impact environnemental**. Cela passe, par exemple, par l'utilisation **d'énergies renouvelables**, **l'optimisation des centres de données**, et la **promotion de l'économie circulaire** à travers la **réutilisation et le recyclage des équipements informatiques**.

La **gestion des données personnelles** est un autre défi de taille. Avec des législations de plus en plus strictes, les ESN doivent **garantir la protection des informations sensibles de leurs utilisateurs**. Au-delà de la conformité légale, il s'agit de gagner et de maintenir la confiance des utilisateurs en mettant en place des **politiques transparentes** et des **pratiques éthiques de gestion des données**. **Le numérique doit être un vecteur d'inclusion et non de discrimination**. Les entreprises doivent s'engager à rendre leurs services accessibles à tous, y compris aux personnes en situation de handicap et aux populations marginalisées. En intégrant des principes de conception inclusive, les entreprises peuvent non seulement se conformer aux exigences légales mais aussi élargir leur base d'utilisateurs et renforcer leur image de marque.

Les ESN ont un rôle crucial à jouer dans la société. Elles doivent **promouvoir des conditions de travail justes et équitables**, tant en interne que dans leurs chaînes d'approvisionnement. Cela inclut des **pratiques de travail éthique, la diversité et l'inclusion dans les équipes**, ainsi que **la lutte contre les discriminations et le harcèlement**. En outre, elles peuvent contribuer au **développement local** en investissant dans des initiatives communautaires et en soutenant l'éducation et la formation dans le domaine des technologies.

La gouvernance d'entreprise doit être exemplaire. Les entreprises doivent mettre en place des structures de gouvernance solides, **impliquant toutes les parties prenantes** dans la prise de décisions et rendant des comptes de manière transparente. La communication des performances en matière de RSE, par le biais de rapports détaillés et vérifiés, est essentielle pour démontrer **l'engagement et les progrès réalisés**.

Dans un contexte de mondialisation, les ESN doivent considérer leur impact à l'échelle internationale. Elles doivent **adapter leurs pratiques RSE aux contextes locaux tout en maintenant des standards élevés**. Cela inclut **le respect des droits de l'homme, la lutte contre la corruption et la contribution au développement durable** dans les pays où elles opèrent. Les entreprises doivent aussi être conscientes des risques liés à l'expansion internationale, tels que les enjeux de souveraineté numérique et les conflits d'intérêts culturels.

En 2024, la RSE n'est plus une option mais une obligation. Les entreprises qui intègrent des **pratiques durables et éthiques dans leur stratégie** non seulement contribuent **positivement à la société et à l'environnement, mais renforcent également leur résilience et leur compétitivité**. En prenant des mesures proactives pour répondre aux enjeux de la RSE, elles peuvent construire un avenir numérique plus responsable et plus inclusif pour tous.

Face à ces enjeux, **nous avons choisi d'être une entreprise pleinement responsable envers nos collaborateurs, nos partenaires et nos clients**. Notre démarche RSE forte et assumée, baptisée **#involved**, traduit notre implication quotidienne pour **être un employeur responsable, un acteur pour un environnemental durable, un partenaire responsable et un acteur citoyen**.

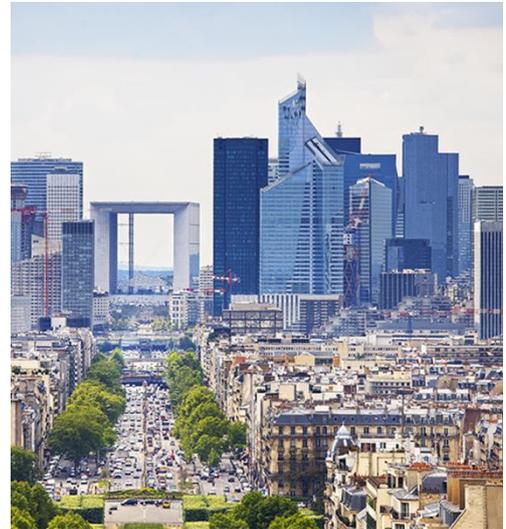
Nous sommes engagés, depuis de nombreuses années, en faveur de **l'égalité des chances et de l'insertion professionnelle**. Nous agissons afin de proposer des **emplois durables, accueillant la diversité, de jeunes diplômés en situation complexe aux personnes porteuses d'handicap**.

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, 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 un environnement de travail bienveillant et motivant.

Bernard LEWIS
PRESIDENT

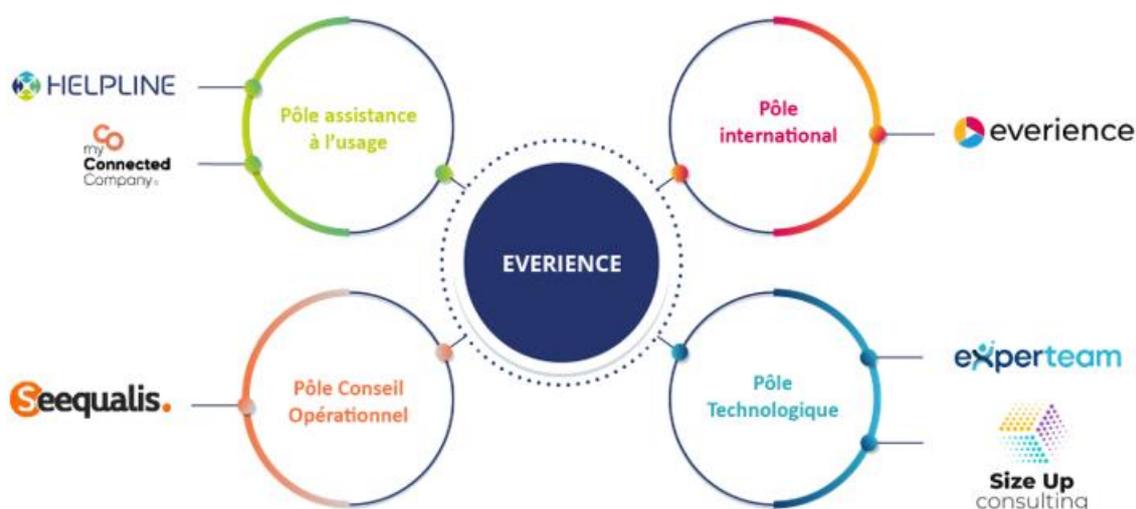


PRESENTATION DU GROUPE Everience

1. PRESENTATION DU GROUPE Everience

Everience est une Entreprise de Services du Numérique qui accélère la performance des entreprises en facilitant les usages numériques. Everience est présente à l'échelle internationale – au travers des marques [Everience](#), [HELPLINE](#), [Experteam](#), [Seequalis](#), [My Connected Company](#) et [Size Up Consulting](#)- pour répondre aussi bien aux enjeux des grands groupes mondiaux qu'à ceux des organisations locales.

Sa mission : libérer le potentiel du numérique pour permettre aux entreprises de se concentrer sur leur chaîne de valeur et d'accroître leur productivité et compétitivité.



Les valeurs qui animent Everience :

- **Un engagement de chaque instant**

Qu'il s'agisse de nos clients, de nos collaborateurs ou de nos partenaires et fournisseurs, rien n'est plus important pour nous que de tenir nos engagements. C'est ce qui garantit l'épanouissement de nos relations avec chacune de nos parties prenantes.

- **Cultiver ses idées et entreprendre**

Nous croyons en la puissance de l'intelligence collective. Nous encourageons le foisonnement d'idées, leur partage et leur développement jusqu'à la concrétisation. C'est ce qui nous permet de créer de nouvelles offres pour répondre toujours mieux à vos besoins.

- **Cœuvrer pour un monde durable**

Nous œuvrons au quotidien, et à notre échelle, pour construire un monde égalitaire et respectueux de l'environnement. Cela passe notamment par un ancrage profond de l'inclusion au sein de notre politique RH et l'intégration des enjeux sociétaux et environnementaux dans chacun des processus de l'entreprise.

17 Implantations	+3500 Collaborateurs	+240 Clients	223M€ CA	97% Renouvellement de contrat client
----------------------------	--------------------------------	------------------------	--------------------	---

1.1. ENJEUX ET ATTENTES DE NOS CLIENTS

Nos clients ont des **attentes et des enjeux** variés, reflétant une demande croissante pour des **services innovants, sécurisés, accessibles et responsables**.

Ils sont de plus en plus préoccupés par la sécurité de leurs données personnelles. Ils attendent des ESN qu'elles mettent en place des **mesures robustes pour protéger leurs informations contre les cyberattaques, les violations de données et l'utilisation abusive.**

Au-delà de la **sécurité, la confidentialité et l'éthique des données** sont des préoccupations majeures. Nos clients veulent s'assurer que leurs données ne sont pas exploitées à des fins non éthiques ou commerciales sans leur consentement.

Ils attendent des **services numériques de haute qualité, fiables et performants**. Les interruptions de service, les bugs et les temps d'arrêt sont inacceptables, surtout pour les services critiques.

L'inclusion numérique est une attente croissante. Les services doivent être accessibles à tous.

Nos clients attendent une **transparence sur les pratiques commerciales, les partenariats et les politiques internes**. L'éthique et la RSE sont devenues des critères de choix pour de nombreuses entreprises.

Nos clients cherchent des **services innovants** qui répondent à leurs besoins spécifiques. La **personnalisation** des services et l'innovation constante sont des attentes majeures. Ils souhaitent une expérience réussie de l'usage du Système d'Information, en lien avec leur métier et les applications qu'ils utilisent. Ils attendent un **nouvel environnement de travail**, où ils peuvent accéder à la bonne information, au bon moment, sans se soucier du terminal utilisé et depuis n'importe quel lieu.

Cet environnement de travail doit permettre le **travail collaboratif** avec un système d'informations ouvert vers l'extérieur (partenaires, clients, fournisseurs) mais sécurisé, avec des données synchronisées et à jour sur tous ses appareils, là où les frontières entre son univers professionnel et son univers personnel s'estompent.

Enfin, cet environnement de travail étendu est basé sur **des infrastructures et des technologies performantes, managés, supervisées**, du smartphone, au laptop, aux objets connectés et aux serveurs d'infrastructures, cloud et hybride.

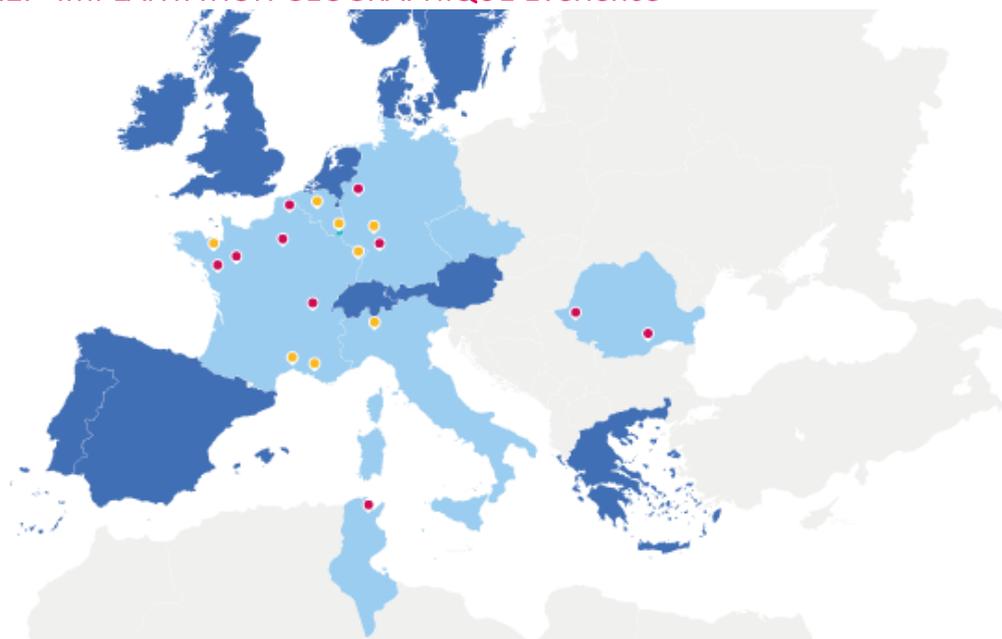
La conscience écologique croissante les amène à exiger des entreprises qu'elles **réduisent leur empreinte carbone et adoptent des pratiques durables**.

Nous devons répondre à ces enjeux et attentes pour maintenir la confiance et la satisfaction de nos clients. Cela nécessite une approche holistique qui intègre la **sécurité, l'éthique, l'inclusion, la transparence, l'innovation et la durabilité** dans toutes leurs opérations et stratégies. En étant à l'écoute de nos clients et en s'adaptant aux évolutions rapides du marché, nous pouvons non seulement répondre aux attentes actuelles mais aussi anticiper les besoins futurs.

Concrètement, cela se décline en propositions de valeur, en offres et en organisation :

- **People** : Accompagner les utilisateurs des solutions Digitales dans leurs usages ;
- **Digital** : Choisir, mettre en place et opérer les meilleures solutions numériques et technologiques ;
- **Business** : Dynamiser les processus métier induit par la Transformation Digitale.

1.2. IMPLANTATION GEOGRAPHIQUE Everience



Centres de services

- HELPLINE - 171 avenue Georges Clémenceau – NANTERRE (France)
- Seequalis, my Connected Company, Size Up – 52 avenue des Champs Pierreux – NANTERRE (France)
- HELPLINE – 2 rue de Rennes – ANGERS -France)
- HELPLINE – 87 rue du Molinel – MARCQ-EN-BAROEUL (France)
- HELPLINE – 25 bis avenue Paul Bellamy – NANTES (France)
- HELPLINE – 17 rue Océane – SAINT HERBLAIN (France)
- HELPLINE – 148 rue Jean Jaurès – LYON (France)

Agences

- HELPLINE – 350 rue Jean René Guilbert Gauthier de Lauzière – AIX-EN-PROVENCE (France)
- HELPLINE – 2 rue Claude Chappe – CESSON-SEVIGNE (France)
- HELPLINE – 1 Chemin de Borie – CASTELNAU-LE-LEZ (France)

Filiales

- EXPESTEAM – 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 Italia – Via San Pio da Pietreicina 33 – POGLIANO MILANESE (Italie)
- Everience Romania – Stada Coriolan Brediceanu 10 – TIMISOARA (Roumanie)
- Everience Romania - AFI PARK, Calea Floreasca 169 A, BUCURESTI (Roumanie)
- Everience Belgium – Avenue Louise – BRUXELLES (Belgique)
- Everience Luxembourg - 16 Avenue Pasteur L-2310 - Luxembourg

Everience s'implante Luxembourg



Deux ans après son implantation en Belgique, Everience renforce sa présence au BeNeLux avec l'ouverture d'une nouvelle filiale au Luxembourg.

Cette implantation, qui s'inscrit dans la stratégie de croissance de l'entreprise, va nous permettre d'accompagner nos clients sur leurs enjeux de transformation digitale et d'expérience employé, avec une plus grande proximité et la prise en compte des réglementations plus spécifiques au Luxembourg.

Fort de ses implantations réparties dans 8 pays, Everience adresse une palette complète de services pan-européens dans plus de 20 langues comprenant l'infogérance, le support utilisateur, la cybersécurité, la supervision, l'administration système et réseau ou encore la gestion de parc informatique.

« Notre positionnement stratégique au BeNeLux nous permet de répondre à la forte demande tirée par les entreprises locales, les filiales de grands groupes internationaux, ainsi que les institutions publiques européennes et mondiales implantées sur le territoire. Ces organisations ont des besoins importants en matière d'accompagnement et de conseil pour structurer leur transformation digitale et améliorer l'expérience de leurs employés. »

Alexandre Mpasinas, CEO d'Everience BeNeLux.



1.3. DATES CLES

AVANT 2017

- Signature du Pacte Mondial de l'ONU / Global Compact
- Reconnaissance entreprise handi-accueillante
- Signature de la Charte de la diversité

2017

- Meilleur employeur de l'année
- Mise en place de la Politique relative à la protection des données à caractère personnel
- Mise en place du dispositif de prévention de la corruption

2019

- Signature de la Charte des 1000
- Renouvellement de la certification ISO 9001 version 2015 (France)

2020

- Certification ISO 27001(France)
- Extension du périmètre de certification ISO9001 version 2015 (Roumanie, Tunisie)

2021

- Label Silver ECOVADIS
- Bilan de GES
- Bilan Carbone

2022

- Certification PROVIGIS Gold Fournisseur Responsable
- Certification PROVIGIS Bronze Acheteur Responsable
- Signature du manifeste Planet Tech'care
- Signature du manifeste Reconversion Femme du numérique
- Signature du manifeste Impact.gouv
- Signature de la Charte Relation Fournisseur Achats Responsables

- Certification QUALIANOR (France)
- Renouvellement de la certification ISO 9001 version 2015 (France, Roumanie, Tunisie)
- Label Silver ECOVADIS

2023

- Certification PROVIGIS Tiers Responsable Gold
- Renouvellement Charte des 1000
- Certification ISO 27001 version 2022 et extension du périmètre de certification (France, Roumanie)
- Certification ISO 9001 version 2015 pour un nouveau périmètre (Italie)
- Label Silver ECOVADIS

2024

- Certification PROVIGIS Tiers Responsable Gold
- Renouvellement Charte des 1000
- SBTi-Committed

1.4. LABELS, CHARTES ET CERTIFICATION

CHARTE DE LA DIVERSITE



Les Ressources Humaines constituent l'un des plus grands atouts de notre Entreprise. La diversité, profondément ancrée dans notre ADN, en fait notre force. C'est pourquoi nous sommes signataire de la **Charte de la Diversité** depuis 2007.

ECOVADIS



Everience obtient, en 2023, 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.

PLANET TECH'CARE



Everience est signataire du manifeste **Planet Tech'Care** depuis 2022 pour réduire l'empreinte environnementale du numérique.

GLOBAL COMPACT



Depuis 2016, en tant qu'acteur engagé dans le respect des droits de l'Homme, des normes de travail, de l'environnement et de la lutte contre

Nous reconnaissons que les changements environnementaux portent en germe des effets négatifs sur les sociétés humaines, les écosystèmes et l'économie mondiale. Nous considérons que ces conséquences génèrent des risques mais aussi des opportunités pour l'ensemble de l'industrie numérique. Conscients de nos responsabilités, nous nous mobilisons afin de contribuer, à notre niveau, à maîtriser les risques environnementaux et notamment le changement climatique.

la corruption, nous soutenons le **Global Compact/Pacte Mondial des Nations Unies** : <https://www.unglobalcompact.org>

CHARTRE DES 1000



Début 2023, nous avons renouvelé notre engagement, 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.

MANIFESTE RECONVERSION FEMME NUMERIQUE

MANIFESTE

#ReconversionFemmesNum

Depuis 2022, Everience 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.

ISO27001



Depuis août 2020, HELPLINE 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.

ISO9001



En novembre 2022, après 18 ans de **certification ISO 9001**, Bureau Veritas Certification a renouvelé sa confiance en Everience 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

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

l'amélioration continue, au sein de l'entreprise, afin de garantir la satisfaction de ses clients

CERTIFICATION PROVIGIS GOLD TIERS RESPONSABLE

MANIFESTE IMPACT.GOUV



La certification **PROVIGIS Gold Tiers Responsable** signifie que nous avons la conformité de notre dossier légal, de nos documents officiels ainsi que la complétude du questionnaire RSE standard. Elle atteste également de notre engagement dans une démarche d'achats responsables. La certification intègre le suivi de nos fournisseurs et sous-traitants dans une logique de conformité.

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 preuve de leurs accomplissements, de leur attachement à la transparence et valorisent ainsi leur engagement. Les données seront progressivement mises à disposition au grès de l'usage.

QUALIANOR

CHARTRE RELATION FOURNISSEUR ACHATS RESPONSABLE



Depuis décembre 2022, HELPLINE est certifié pour son **système de management de radioprotection**, pour les prestations de services informatiques dans des environnements radiologiques clients réalisées dans des zones surveillées ou contrôlées (verte, jaune, orange), et effectuées dans le périmètre d'une Installation Nucléaire de Base (INB) ou Installation Nucléaire de Base Secrète (INBS). Cela permet de garantir la maîtrise des risques radiologiques des activités et de procurer à nos équipes un environnement de travail leur permettant de tenir leurs objectifs

Everience est signataire de la **Charte Relation Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR)** depuis 2022.

Par le biais de 10 engagements nous adoptons des pratiques responsables vis-à-vis de nos fournisseurs et souhaitons participer avec eux à la construction d'une relation équilibrée et durable, dans la connaissance et le respect des droits et devoirs respectifs de chaque partie.

qualité vis à vis de leur donneur d'ordre nucléaire.

1.5. MODELE D'AFFAIRES

RESSOURCES	⇒ STRATEGIE	⇒ CREATION DE VALEUR
<p>Capital humain</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3575 collaborateurs • Plus de 39000 heures de formation • 16% de taux de rotation • Sous-traitants (dont indépendants) : 400 en équivalent temps plein 	<p>Fidéliser les collaborateurs et augmenter l'attractivité auprès des candidats</p> <p>Accueillir de nouveaux entrepreneurs associés, si possible rejoignant everience avec leur entreprise</p>	<p>Capital humain</p> <ul style="list-style-type: none"> • Création nette de 113 emplois en 2023 • Historique d'association au capital des dirigeants et managers
<p>Capital offres</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3% du CA consacrés aux offres innovantes liées au digital • Equilibre entre les services récurrents avec engagements (60%), les projets et l'assistance techniques simple ou groupée (40%) 	<p>Continuer à investir, par une croissance externe ou filialisation, dans les nouveaux services innovants et dans les technologies émergentes</p> <p>Maintenir un portefeuille diversifié d'offres pour résister aux aléas conjoncturels</p>	<p>Capital offres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cloud public et hybride • Data, DevOps • Cybersécurité
<p>Capital organisationnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centres de services • Agences commerciales • Equipes de pilotage de contrats de services managés • Institut formation • Avant-vente, équipe d'audit interne, Data Protection Officer, équipe Qualité, RSE & Radioprotection, Sécurité des SI 	<p>Se développer en étendant la couverture géographique</p> <p>Acquérir toujours plus de crédibilité sur des projets de taille croissance</p>	<p>Capital organisationnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travaux d'aménagement des centres de services
<p>Capital financier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capitaux propres fin 2023 : 119 k€ • Trésorerie nette fin 2023 : 89 k€ 		<p>Capital financier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Résultat opérationnel : 12,9% du CA

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 insuffisamment 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.

1.6. STRATEGIE RSE

1.6.1. ENJEUX RSE

Le contexte actuel est marqué par plusieurs tendances et défis importants qui façonnent les activités des entreprises et leur rôle dans leur secteur d'activité.

Elles évoluent dans un environnement dynamique et complexe, où **l'innovation technologique, la sécurité, la gestion des talents et la durabilité** sont des facteurs clés de succès. Elles doivent être **agiles et proactives** pour répondre aux attentes croissantes de leurs clients tout en naviguant dans un contexte concurrentiel et réglementaire exigeant.

Notre démarche RSE #involved a des répercussions positives sur l'ensemble de l'écosystème : collaborateurs, clients, fournisseurs et partenaires.

Les enjeux majeurs pour Everience sont multiples :

- **Mieux vivre au travail**

Il existe de nombreuses façons de penser l'organisation du travail afin d'offrir aux collaborateurs une qualité de vie au travail. Everience s'est doté, depuis plusieurs années d'un cadre permettant le télétravail, le droit à la déconnexion, l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle, l'implication des collaborateurs dans la gestion de leur parcours professionnel favorisant l'épanouissement des collaborateurs.

- **Assumer la diversité**

Depuis son origine, Everience a fait de la diversité, qu'elle relève du sexe, des origines, des parcours scolaires et professionnels, du handicap, etc. le socle de ses actions. En mettant en place, par exemple, un processus de recrutement basé sur les seules compétences (SAPHIR®) ou en assurant, à chacun, un égal accès aux formations et évolutions.

- **Innover**

L'intégration des enjeux environnementaux et sociétaux conduit inévitablement à innover dans les offres ou les services produits et également dans des innovations sociales. Ainsi, Everience encourage les initiatives individuelles et collectives ou encore favorise le développement de technologies innovantes.

- **Donner du sens au travail**

Tant les employés que les entreprises peuvent créer un environnement de travail où le sens et l'accomplissement sont au cœur de l'expérience professionnelle.

Everience attache une importance particulière pour articuler clairement la mission et la vision de l'entreprise ainsi que ses valeurs pour que les collaborateurs puissent s'y identifier et comprendre l'impact de leur travail.

- **Se différencier de la concurrence**

Proposer une démarche globale aux entreprises donneuses d'ordre permet de se différencier de ses concurrents, tout en apportant plus de valeurs

- **Réduire son impact environnemental**

La réduction de l'empreinte carbone ne se résume pas uniquement à une meilleure gestion des transports et une sobriété numérique : l'évaluation de l'empreinte carbone des services produits permet d'objectiver et d'agir directement, en associant les clients.

1.6.2. GOUVERNANCE RSE

La gouvernance d'une entreprise est le facteur le plus important dans une démarche RSE car il permet à une organisation **d'assumer la responsabilité des impacts de ses décisions et activités, et d'intégrer la responsabilité en son sein et dans ses relations.**

La gouvernance RSE permet d'assurer la **pérennité, la compétitivité et la prospérité** de l'entreprise. Elle permet de créer de la valeur non seulement pour l'entreprise elle-même, mais aussi pour l'ensemble de ses parties prenantes.

Elle consiste en l'organisation de la **prise de décisions** et de leur application en vue d'atteindre des objectifs. C'est le pilier central d'une démarche RSE responsable, en prenant en compte l'intérêt de l'entreprise et ceux de ses parties prenantes (collaborateurs, clients, fournisseurs, partenaires).

Le Comité RSE anime la démarche RSE de l'entreprise. Sous la responsabilité de la Responsable Qualité, RSE & Radioprotection, il comprend 7 membres (Direction Générale, Direction des Ressources Humaines, Direction Marketing et Communication, Direction de l'Innovation) avec les responsabilités suivantes :

- Identifier et partager les bonnes pratiques ;
- Définir les objectifs RSE ;
- Remonter des idées de projets ;
- Sélectionner les projets ;
- Pour chacun des projets, identifier et suivre les indicateurs ;
- Revoir régulièrement l'avancement des projets et les projets accomplis ;
- Partager la veille sur les thématiques RSE.

Un Comité Développement Durable, animé par la maison mère, réunit une fois par an les Responsables RSE des différentes filiales pour échanger les bonnes pratiques. Il joue un **rôle central dans l'intégration de la durabilité au cœur des opérations et de la stratégie de l'entreprise.** Il assure la mise en œuvre de pratiques durables, engage les parties prenantes, promeut l'innovation, et veille à la conformité et à la gestion des risques, tout en favorisant une culture organisationnelle responsable et durable.



EMPLOYEUR RESPONSABLE

2. EMPLOYEUR RESPONSABLE

2.1. DISPOSITIF DE RECRUTEMENT

Afin de mieux juger des **compétences des candidats**, Everience a développé une démarche pour former et outiller ses recruteurs, managers et personnel RH. Un processus millimétré.

Nous sommes fières d'avoir déployé depuis 2012, notre propre **dispositif de recrutement garantissant l'égalité des chances, baptisé SAPHIR®** (Skills Assessment Program for High Insourcing and Recruitment).

1180
Nouveaux
collaborateurs
recrutés en 2023

Everience ne cible pas exclusivement des profils informaticiens et prime la **connaissance "métier" des clients**. Nous ne sommes pas nécessairement attachés à un diplôme, à une école ou à une expérience précise.

Cette démarche, qui regroupe des outils créés en interne, revisite les processus et doit aider les recruteurs à se faire une idée précise des **aptitudes professionnelles des postulants**.

Elle se concrétise d'abord par la mise en place de **référentiels uniques** pour chaque métier. Au-delà de simples descriptifs de poste, ces outils permettent d'identifier les **compétences clés partagées** par toutes les personnes occupant la même fonction. Grâce à une grille, chaque recruteur peut identifier précisément les **prérequis à l'embauche**.

Le programme standardise les modes opératoires et associe les **managers opérationnels** dès le début du processus. Une équipe est formée et certifiée à la **détection des compétences**. Une quinzaine de personnes du département RH et une soixantaine d'opérationnels (managers, responsables de compte, responsables commerciaux...) mènent les entretiens avec les postulants.

Everience a défini et mis en place ses propres **indicateurs de compétences**. À travers des mises en situation, sont mesurées les **capacités de raisonnement**, les **connaissances techniques** ou encore les **qualités de communication** des candidats. Le mécanisme d'évaluation, tests et entretiens, est compact. L'outil n'est ni décisionnel ni prédictif, il permet d'engager la discussion. La décision finale appartient toujours aux recruteurs et opérationnels.



Pauline VIENNE

Human Resources Business Partner
Région Nord

Cette méthode novatrice nous a permis de constituer, sur notre centre de services de Lille, pour un de nos client du secteur du nettoyage et de l'hygiène, une équipe diversifiée et compétente de 15 collaborateurs, dont 9 nouveaux talents aux profils variés (N2, N1 et Production Supervisor). Nous avons intégré des linguistes maîtrisant le portugais, l'espagnol, l'italien et l'anglais, enrichissant ainsi notre équipe avec des compétences linguistiques essentielles pour notre croissance.

Afin d'assurer une gouvernance efficace, nous avons fait appel à la mobilité interne pour les rôles clés de Delivery Manager, Knowledge Manager et Incident Manager, ainsi que pour 3 de nos techniciens linguistes, témoignant de notre engagement à valoriser les talents internes et à offrir des opportunités de développement professionnel au sein de notre organisation.

En outre, notre approche inclusive a permis d'accueillir des collaborateurs en reconversion professionnelle, issus des secteurs de la traduction, du bâtiment et du transport. Cette diversité

d'expériences et de compétences est un atout majeur pour notre équipe, renforçant notre capacité à innover et à répondre aux défis avec créativité et efficacité.

2.2. ACTEUR LOCAL D'EMPLOYABILITE

Everience accorde une attention toute particulière à être **investi dans le tissu économique des régions** où nous sommes implantés. Everience s'est en effet engagé à soutenir et à mettre en place des actions de terrain autour des thématiques suivantes :

- **Contribuer à l'accès à l'emploi** : en accueillant des demandeurs d'emploi pour des simulations d'entretiens d'embauche et des conseils ;
- **Faire connaître les métiers de l'IT** : en participant à des salons de l'emploi et des rencontres métiers ;
- **S'investir dans une dynamique locale pour l'emploi** : en développant des actions de promotion de la diversité en entreprise.

Everience continue de **recruter activement de nouveaux collaborateurs** afin de soutenir sa croissance en France et à l'international.

Charte des 1000



La Charte des 1000, une initiative phare de la Métropole de Lyon, représente un **engagement collectif pour le développement économique durable et inclusif** de la région.

En signant cette charte, Everience témoigne de son soutien indéfectible à cette démarche ambitieuse. Nous nous engageons à promouvoir des pratiques responsables, à favoriser l'innovation et à contribuer activement à la création d'emplois locaux.

En collaborant étroitement avec d'autres acteurs économiques, nous aspirons à renforcer la compétitivité et l'attractivité de la région, tout en respectant les principes de développement durable. Cet engagement reflète notre conviction que le succès économique de notre entreprise est intrinsèquement lié à la prospérité et au bien-être de la communauté régionale. Ensemble, nous construisons un avenir plus prospère et solidaire pour notre métropole

Sport et emploi : partage de valeurs commune

Depuis son implantation sur Angers en 2009, Everience tisse un réseau de partenaires locaux en faveur de l'emploi. Le SCO Rugby Angers, club de rugby angevin, dédie une partie de son activité à l'animation de **l'emploi local et l'insertion vers l'emploi**.

Les **valeurs professionnelles fortes** que sont l'engagement, l'exigence et l'enthousiasme sont inculquées à travers ce programme et correspondent au savoir-être des jeunes professionnels en entreprise.

Les équipes RH Everience participe activement au forum des métiers et de l'emploi local du club, et présente l'ensemble des opportunités d'emplois disponibles sur le grand ouest.

2.3. DIVERSITE ET INCLUSION

2.3.1. FAVORISER L'INSERTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'inclusion des personnes en situation de handicap dans les entreprises est un enjeu majeur pour construire des **environnements de travail plus diversifiés, équitables et enrichissants**. En intégrant pleinement les personnes en situation de handicap, les entreprises non seulement respectent leurs obligations légales, mais bénéficient également de **perspectives et de talents variés** qui peuvent stimuler **l'innovation et la créativité**.

Pour favoriser cette inclusion, il est essentiel d'adopter une **approche proactive et globale**. Cela commence par l'accessibilité des infrastructures, garantissant que les **lieux de travail** soient physiquement accessibles à tous. En parallèle, les **technologies et les outils de travail** doivent être adaptés pour répondre aux besoins spécifiques des employés concernés, leur permettant ainsi de réaliser leur potentiel au même titre que leurs collègues.

La **sensibilisation et la formation des équipes** sont également cruciales pour créer un climat de respect et de compréhension mutuelle. En développant une **culture d'entreprise inclusive**, où les différences sont valorisées, les entreprises peuvent réduire les préjugés et les discriminations. Les **politiques de recrutement** doivent également être inclusives, en mettant en place des processus qui favorisent **l'égalité des chances**. Cela peut inclure des **aménagements spécifiques** lors des entretiens d'embauche, ainsi que des programmes pour faciliter l'intégration des nouveaux employés en situation de handicap.

L'inclusion des personnes en situation de handicap n'est pas seulement une question de justice sociale, mais aussi une opportunité de renforcer la **cohésion et la performance des équipes**. En reconnaissant et en valorisant les compétences uniques de chaque individu, l'entreprise peut créer un environnement de travail plus dynamique et innovant, tout en contribuant à une société plus inclusive et équitable.

Développement de la Politique Handicap du Groupe en France et à l'International

Entreprise handi-accueillante et inclusive, Everience agit sur différents plans pour mener sa **politique Handicap**.

Tout d'abord, auprès de nos collaborateurs et managers, nous levons les tabous du handicap en menant tout au long de l'année des **campagnes de sensibilisation** et en **accompagnant la démarche de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé**, avec l'optimisation de l'**aménagement des postes de travail** en relation avec le médecin de travail.

D'autre part, nous agissons pour favoriser sa visibilité auprès des candidats et de ses futurs talents en développant des **partenariats de long terme avec des acteurs Emploi Handicap** (Cap Emploi, France Travail, Mission Handicap, etc.).

Tous les programmes de recrutement d'Everience et tous les postes à pourvoir sont **accessibles aux personnes en situation de handicap**. En outre, les **recruteurs et managers de l'entreprise** sont formés à l'intégration de personnes en situation de handicap.

L'accord d'entreprise en relation à l'emploi, à l'insertion et au maintien des personnes en situation de handicap signé, en France en 2022, vise à déployer une **politique d'emploi volontariste**



Amélie PILLOT
Directrice des Ressources
Humaines Adjointe

permettant de faire progresser le nombre de personnes en situation de handicap au sein de nos effectifs, et, par la même, son taux d'emploi.

Il fixe pour objectif de :

- **Augmenter le nombre de bénéficiaires** de l'obligation d'emploi au sein de l'entreprise, en vue d'augmenter progressivement le taux d'emploi ;
- **Intégrer de manière durable** les collaborateurs ainsi recrutés et gérer leur évolution professionnelle ;
- Et de **poursuivre la sensibilisation** de l'ensemble des acteurs de l'entreprise à l'engagement social.

4,7%
Collaborateurs en situation de handicap en France, au sein de l'entité la plus importante du groupe

Le groupe a entrepris un développement ambitieux de sa politique handicap à l'international.

Cette initiative vise à promouvoir l'emploi de personnes en situation de handicap au sein de nos filiales à travers le monde. Ce développement n'est pas seulement une obligation légale ou morale, mais aussi un **levier de performance et d'innovation** pour l'ensemble de notre groupe. En intégrant pleinement les talents diversifiés, nous construisons une organisation plus forte, plus résiliente et plus dynamique.



Nous avons mis en place des **actions concrètes** pour adapter nos environnements de travail et nos processus de recrutement afin d'accueillir et de soutenir les talents handicapés. Cela inclut la **formation** de nos équipes sur les enjeux liés au handicap, la **modification des infrastructures** pour garantir l'accessibilité, et la collaboration avec des **associations locales** pour identifier et recruter des candidats qualifiés.

Grâce à ces initiatives, nous avons déjà observé une augmentation significative du nombre de collaborateurs en situation de handicap dans nos filiales internationales. Nous sommes convaincus que **la diversité de nos équipes est une source de richesse et de créativité**, et nous restons déterminés à renforcer notre engagement en faveur de l'inclusion

2.3.2. UN DISPOSITIF DEDIE A L'ALTERNANCE

Notre entreprise a mis en place un dispositif dédié à l'alternance, permettant aux étudiants de combiner **formation théorique et expérience pratique**.

Ce programme vise à favoriser **l'intégration professionnelle des jeunes talents** tout en répondant aux besoins de compétences de l'entreprise.

Le programme théorique est basé sur 3 compétences stratégiques :

- La **mise en service** des équipements numériques ;
- L'**intervention** sur les éléments liés à l'infrastructure ;
- Et l'**assistance** ou le dépannage des utilisateurs.

Il se déroule de la façon suivante :

- **Une phase d'immersion :**

Cette phase a pour principal objectif de mettre en application l'installation d'équipements numériques et la mise en place de l'environnement de travail.

- **La gestion de projet et qualité :**

Les méthodes agiles et Kanban sont abordés ainsi que la sécurité et la RGPD (Règlement Général pour la Protection des Données à caractère personnel).

- **Les fondamentaux :**

Les fondamentaux métiers permettent une montée en compétence pour réaliser des installations d'équipements numériques, l'assistance aux utilisateurs, la maintenance de l'infrastructure, le diagnostic et la résolution d'incidents.

- **L'approfondissement :**

Pour finaliser le parcours, les sujets tels que la sécurisation des accès et gestion des droits, la maintenance du réseau, la configuration de terminaux client et enfin la veille technologique sont également abordés.



Le dispositif d'alternance permet :

- **Un encadrement personnalisé :** chaque alternant est accompagné par un tuteur expérimenté qui le guide et le soutient tout au long de son parcours, assurant une transition fluide entre théorie et pratique.
- **Un parcours de formation :** nous proposons des formations sur mesure en lien avec les besoins spécifiques de chaque poste, permettant aux alternants de développer des compétences précises et immédiatement applicables.
- **Des projets concrets :** les alternants sont intégrés dans des projets réels de l'entreprise, leur offrant une expérience pratique et la possibilité de contribuer activement à notre succès.
- **Une évaluation et un suivi :** un système de suivi régulier est mis en place pour évaluer les progrès des alternants et ajuster le programme en fonction de leurs besoins et de leur évolution.

Everience accroît un **partenariat avec des écoles inclusives** dans la formation aux métiers du numérique afin de développer son programme de formation en alternance : Tech'Team.

La Tech'Team est une équipe de techniciens et techniciennes en alternance. Les alternants bénéficient d'une formation alternée construite sur mesure par Everience et les écoles partenaires. Au programme, 13 mois de formation construits sur un rythme de 3 semaines en entreprise et une semaine à l'école. Les futurs techniciens et techniciennes d'assistance en informatique sont diplômés avec à la clé une possible embauche par les unités opérationnelles d'Everience.

Les missions du technicien d'assistance informatique sont centrées sur l'assistance des utilisateurs autour de leur environnement de travail bureautique et informatique.

La sélection des membres de la Tech'Team se base sur l'étude des compétences et de la motivation des candidats et non sur les seuls diplômes. Ainsi, il n'y a aucun critère d'âge, de sexe, de parcours professionnel ni de formation antérieure. Tous les profils sont étudiés. Les postes sont également ouverts aux personnes en situation de handicap.

5,2%

Salariés en
alternance ou
apprentissage

Le dispositif dédié à l'alternance représente une **opportunité gagnant-gagnant**, bénéfique tant pour notre entreprise que pour les jeunes en formation. Nous croyons fermement que **l'alternance est un vecteur essentiel de développement des compétences et d'intégration professionnelle durable**.

2.3.3. RECONVERSION PROFESSIONNELLE



La reconversion professionnelle, soutenue par les agences pour l'emploi, offre une voie structurée et efficace pour répondre aux aspirations des candidats tout en répondant aux besoins des entreprises.

Ce partenariat permet de créer une **dynamique positive** sur le marché du travail, où les talents peuvent s'épanouir dans de **nouvelles carrières** et où l'entreprise trouve les compétences dont elle a besoin pour prospérer.

Ce partenariat stratégique facilite la **transition des travailleurs vers de nouveaux secteurs d'activité** en leur offrant un soutien structuré et des ressources adaptées.

Fort de son partenariat avec les agences pour l'emploi et des centres de formations professionnelles en informatique, bureautique et management, Everience propose un **programme de reconversion exclusif au métier de technique Helpdesk**.

Cette préparation opérationnelle à l'emploi « Devenir Technicien d'Assistance Informatique » aborde les fondamentaux des réseaux des systèmes Windows et Linux (messagerie, bureautique...), les outils et méthodes d'assistance aux utilisateurs mais également certaines compétences transverses indispensables à la réussite de ce métier.

Au cours cette formation de 2 mois, destinée aux **demandeurs d'emploi**, Everience s'engage à former les collaborateurs dans 2 principaux domaines de compétences :

- L'assistance : guider l'utilisateur dans les premières vérifications d'usage afin de connaître de façon exacte l'ampleur du problème à résoudre ;
- Le dépannage : effectuer le dépannage et la maintenance d'équipements informatiques tels que le matériel utilisé mais aussi les logiciels mis à disposition et les réseaux.

Il est également primordial d'être attiré par la communication, la relation client, avoir le sens du service et être intéressé par le conseil informatique.

A l'issue de cette formation, les talents sélectionnés se voient proposer un contrat à durée indéterminé chez Everience. Grâce à ce programme, Everience **agit concrètement pour faciliter le**

retour à l'emploi, avec le souhait de susciter de nouvelles vocations dans les métiers du numérique pour des passionnés d'informatique et de contact client.

Cette action s'inscrit dans la durée (avec en moyenne 30 à 40 nouveaux embauchés chaque année) et permet à notre groupe de participer activement et efficacement à la création d'emplois dans les régions où nous sommes implantés.

En favorisant de telles collaborations, nous contribuons à un **marché du travail plus inclusif et adaptable, bénéfique pour tous les acteurs impliqués.**

2.3.4. INCLUSION DES FEMMES DANS LES METIERS DU NUMERIQUE

L'inclusion des femmes dans le numérique est un engagement fort porté par Everience depuis toujours. Le Groupe a, d'ailleurs, maintenu une fois de plus la note de 89/100 pour son index de l'égalité hommes-femmes.

Intégrée dans sa démarche RSE depuis la création de l'entreprise, **l'égalité entre les femmes et les hommes** représente une des valeurs clefs d'Everience : la diversité.

45%

Femmes au sein
du groupe

Chaque année, Everience sensibilise ses collaborateurs sur la question du genre dans les métiers du numérique. Depuis 2022, nous allons encore plus loin en signant le **Manifeste pour la reconversion des femmes dans les métiers du numérique**. Une action concrète qui appuie notre engagement.

Le secteur des métiers du numérique, bien qu'en pleine expansion, souffre d'une sous-représentation des femmes, tant en France qu'à l'échelle mondiale. En effet, en France par exemple, les femmes représentent seulement 17% des emplois du secteur, et 28% au niveau mondial, malgré les nombreuses initiatives pour faire évoluer ce chiffre depuis une dizaine d'années. Cela peut s'expliquer notamment par des raisons systémiques, culturelles et historiques qui font perdurer des représentations stéréotypées des métiers.

Il y a un **double enjeu** pour la mixité des métiers du numérique :

- **Accroître la présence des femmes dans les métiers du numérique ;**
- **Permettre à celles qui ont pris le virage de s'y intégrer durablement.**

Manifeste pour la reconversion des femmes dans les métiers du numérique

En signant le Manifeste pour la reconversion des femmes dans les métiers du numérique, Everience a pour ambition de **valoriser la reconversion professionnelle pour assurer l'accès des femmes actives aux métiers du numérique.**

Everience recherche avant tout des candidates investies et motivées avec des compétences liées au savoir être – des soft skills.

De nombreuses formations techniques sont assurées et organisées par les équipes formation interne à Everience dès la phase d'intégration de tout nouvel embauché et tout au long du processus carrière de ses collaborateurs.

Tech it Girl



Pour aller plus loin et améliorer l'accès des femmes aux métiers du numérique dès le début de la vie professionnelle, le partenaire associatif, depuis 2023, d'une filiale française du groupe, engagé pour plus de mixité dans la Tech a lancé un **nouveau programme d'orientation Tech it Girl, proposant aux collaborateurs de devenir mentor**. Les mentors professionnels du numérique ou indépendants, consacrent 3h/mois pendant 6 mois à accompagner

individuellement des jeunes femmes (16-30 ans) intéressées par les métiers de la Tech.

Les missions des 5 collaborateurs mentor Everience engagés sont de **conseiller, donner confiance, participer à la définition du projet professionnel et partager son expérience**.

Ce projet joue un **rôle crucial dans l'émancipation des jeunes femmes dans le secteur technologique**. En offrant un soutien personnalisé, des ressources et des opportunités de réseautage, il permet de surmonter les barrières d'entrée et de promouvoir la diversité et l'inclusion. Ce mentorat inspire et habilite la prochaine génération de leaders technologiques féminins, contribuant ainsi à **un avenir plus équitable et innovant** dans le domaine du numérique.

2.3.5. EMPLOI DES SENIORS

L'emploi des seniors en entreprise est un **enjeu crucial** dans le contexte actuel de vieillissement de la population active et de pénurie de compétences dans certains secteurs. Chez Everience, nous reconnaissons la **valeur inestimable** que les collaborateurs seniors apportent à notre organisation. Leur **expérience, leur expertise et leur capacité à encadrer et former** les jeunes talents sont des atouts précieux pour notre entreprise.

12,5%

Collaborateurs de plus de 45 ans

Nous sommes fermement convaincus que la **diversité d'âge au sein de nos équipes enrichit notre culture d'entreprise et favorise l'innovation**.

Everience considère l'emploi des seniors comme une opportunité de **renforcer sa performance** globale et sa **cohésion interne**, tout en participant activement à un **défi sociétal** majeur.



Romain MANDRY
Directeur des
Ressources
Humaines

2.4. DEVELOPPEMENT PERSONNEL ET PROFESSIONNEL

2.4.1. AMBITION

Everience affiche l'ambition d'être un acteur majeur européen de l'expérience utilisateur avec une proposition de valeur originale et alignée sur son ADN.

Centrées sur l'utilisateur, les activités de l'entreprise sont à la croisée des chemins entre l'IT, le service client et les métiers. L'ensemble de ces activités contribuent à créer un parcours digital du collaborateur que le Groupe veille à rendre le plus agréable possible.

L'organisation repose sur l'autonomie de fonctionnement et l'interopérabilité, c'est-à-dire la **capacité à agir ensemble pour répondre aux besoins globaux de ses clients**.

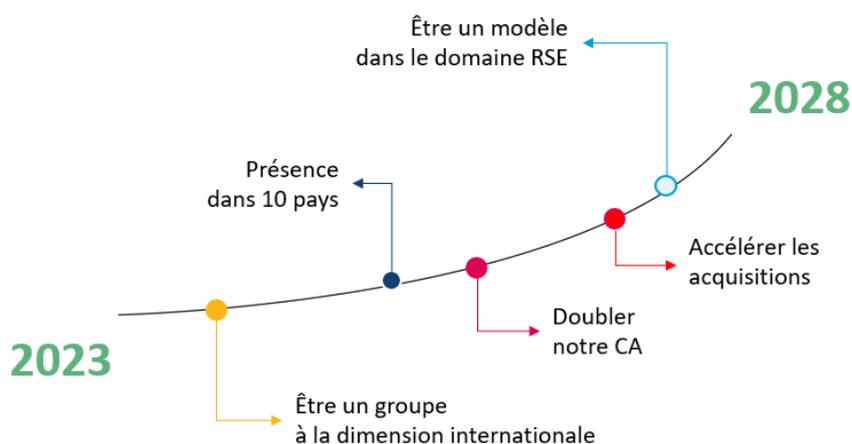
Avant tout, Everience se doit **d'apporter un service optimal à ses clients**, principe fondamental qui doit rester au centre de la transformation digitale que l'entreprise mène.

En 2023, la stratégie et le positionnement commercial continuent de se renforcer sur une **offre multi-marque afin d'élargir notre périmètre d'intervention chez chacun de nos clients**

Nous souhaitons renforcer notre statut de groupe international avec Everience tout en renforçant notre positionnement en tant qu'architecte de la transformation de l'expérience employé.

Cette proposition de valeur doit s'appuyer sur :

- Une **posture orientée service**, très ancrée chez nos collaborateurs ;
- Un **ancrage de reflexes RSE et Cybersécurité** qui sont désormais incontournables pour nos clients.



Afin d'accompagner cette ambition, Everience est doté, depuis 2007 d'une **équipe de formation interne** permettant :

- **D'assurer le développement des compétences** techniques et comportementales des collaborateurs, tout au long de leurs carrières au sein d'Everience, 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 au sein d'Everience ;
- **De soutenir la transformation des activités** d'Everience que ce soit dans l'accompagnement au changement ou dans la montée en compétences.

39345

Heures de formation

Dans cette dynamique, le Parcours Talent Development Production Supervisor propose un **accompagnement aux collaborateurs ayant un souhait d'évolution via un parcours de formation sur mesure**, animé par des intervenants expert dans les métiers de Knowledge Manager ou Incident Manager.

Ce programme vise un accompagnement des collaborateurs vers un poste d'encadrement. **L'objectif est de faire monter en compétences les potentiels identifiés en interne et de répondre positivement aux besoins des opérations.**

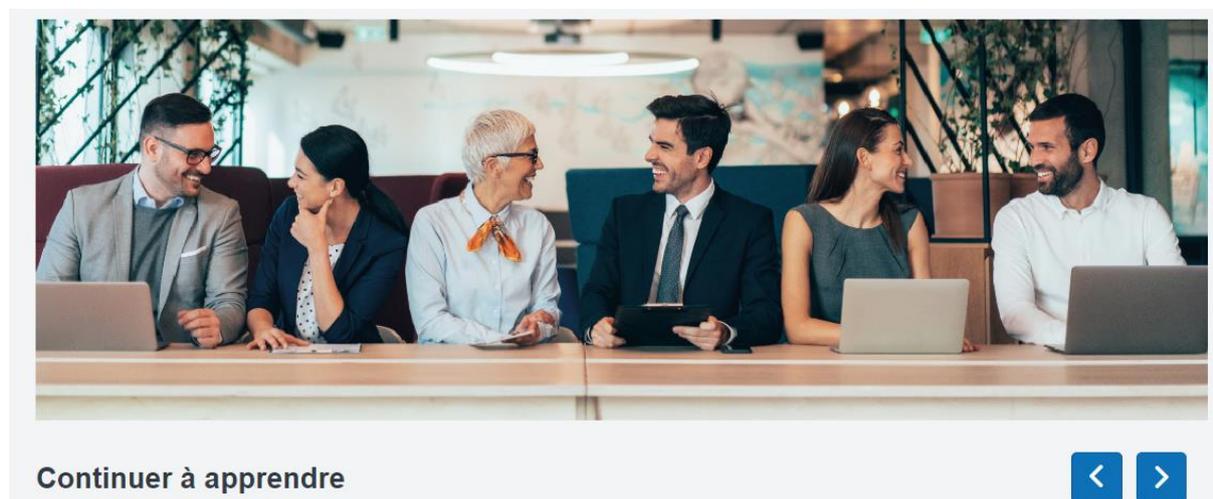
Nous favorisons prioritairement l'évolution en interne afin de fidéliser les collaborateurs, de contribuer à une stabilité des effectifs et accompagner la croissance du groupe.

2.4.2. PORTAIL A ENTREE UNIQUE DEDIE A LA FORMATION

Début 2024, Everience a mis en place le LearningLab Everience avec pour objectif de **créer un portail à entrée unique dédié à la formation**. Ce projet ambitieux répond à notre volonté de **centraliser et**

d'optimiser les processus de formation pour l'ensemble de nos collaborateurs.

L'implémentation de LearningLab Everience vise à **soutenir notre ambition de développer le Talent Executive Program**. En offrant un accès simplifié et centralisé à toutes les ressources de formation, contenus de haute qualité, personnalisés et alignés sur les besoins stratégiques du groupe, nous fournissons ainsi à l'ensemble de nos collaborateurs les **outils nécessaires pour leur développement professionnel continu**.



Grâce à cet outil, nous pouvons **piloter plus efficacement les parcours de formation**. Le LearningLab Everience offre des fonctionnalités de suivi et d'analyse, facilitant l'évaluation des progrès et l'ajustement des programmes en temps réel.

Cela favorise également le **partage des connaissances** et des meilleures pratiques entre les collaborateurs à travers le groupe. Cette mutualisation des savoirs stimule l'innovation et renforce la cohésion interne.

Cette initiative nous permet de bâtir un environnement d'apprentissage dynamique et intégré, propice à la montée en compétences de nos talents et à la réalisation de nos ambitions stratégiques.

2.4.3. MOBILITE INTERNE

La mobilité interne est un enjeu business et stratégique pour les entreprises.

Elle a de nombreux avantages et permet de :

- **Contribuer aux objectifs de performance et de croissance** en réorganisant les effectifs en fonction de la demande et de la pénurie de main-d'œuvre ;
- Délivrer un signal fort (à l'interne comme à l'externe) quant à l'importance accordée à **l'évolution des compétences des collaborateurs** ;
- Générer des économies de coûts substantielles. En effet, **recruter en interne** revient entre 20 à 50% moins cher que de recruter en externe, selon les coûts pris en compte. La raison tient dans un sourcing accéléré, un temps de recrutement raccourci, un coût salarial moindre et une diminution du risque d'erreur ;
- **Répondre aux envies de bien-être et d'évolution des collaborateurs**. Pouvoir se rapprocher d'un cadre de vie familial et/ou plus sain, tout comme s'ouvrir à de nouveaux territoires, de nouveaux sujets ou de nouvelles cultures.

Il existe trois types de mobilité interne au sein d'Everience pour contribuer à la fidélisation de nos talents :

- **La mobilité horizontale :**

Aussi nommée "mobilité fonctionnelle", ce type d'évolution correspond au changement de poste du collaborateur dans le même niveau hiérarchique. Elle permet d'acquérir de nouvelles compétences et de découvrir de nouveaux environnements.

C'est le modèle historique d'Everience. Nous proposons tous les 2 ans à nos techniciens de changer de compte client afin d'évoluer dans un nouveau contexte et avoir l'opportunité de mettre en pratique une compétence métier.

Dans le cas de non-renouvellement d'un contrat client, Everience met toutes les mesures en œuvre pour proposer, aux collaborateurs concernés, une offre personnalisée pour le repositionnement sur une autre prestation ou sur un poste disponible.

- **La mobilité verticale :**

Il s'agit de « promotion interne ». Le collaborateur évolue vers une nouvelle fonction dans le même domaine d'activité ou vers un autre métier au sein de l'entreprise.

C'est le cas avec le Parcours Talent Development Production Supervisor qui accompagne les techniciens vers un poste d'encadrement, avec de plus grandes responsabilités et assorti d'une augmentation salariale.

- **La mobilité géographique :**

A l'échelle locale, nationale ou internationale, cette mobilité implique un changement du lieu de travail. Le collaborateur peut travailler au sein d'une filiale ou au sein de la même unité opérationnelle dans une autre zone géographique.

Changer de poste sans changer d'entreprise

Les souhaits d'évolution sont souvent remontés lors des **entretiens de carrière** organisés, en deux campagnes annuelles, dans le cadre du suivi des collaborateurs.

Face aux difficultés de recrutement et à la pénurie de talents, **recruter en interne** est un moyen pour Everience d'insuffler la **politique de montée en compétence sur un même métier ou la reconversion vers un nouveau métier** au travers le programme Talent Development.

Le collaborateur bénéficie d'un accompagnement à la fois de l'équipe RH et de son manager. Il peut également bénéficier de la prise en charge de sa recherche de logement, grâce à des partenariats avec des acteurs locaux, pour accompagner la mobilité géographique et faciliter la nouvelle prise de fonction.

Pour animer le vivier de talents qui se trouve déjà parmi ses collaborateurs, Everience a choisi de rendre visible et accessible les offres d'emploi ouvertes en interne par l'intermédiaire de l'espace Mobilité interne de Together (réseau social interne à l'entreprise).

2.5. SANTE ET SECURITE

2.5.1. RADIOPROTECTION : GARANTIR LA PROTECTION DE LA SANTE ET DE LA SECURITE DES COLLABORATEURS

Les **engagements en matière de santé et sécurité** d'Everience s'inscrivent dans les orientations générales définies dans notre démarche RSE.

La direction d'Everience est consciente des **enjeux des ressources humaines** nécessitant de répondre aux **défis sociaux**, notamment de promouvoir et de favoriser l'inclusion et la diversité et de garantir de **bonnes conditions de travail**.

Dans le cadre de ses différentes activités, l'entreprise est susceptible de réaliser des missions chez ses clients au sein d'**installations nucléaires ou détentrices de sources radioactives**.
La direction d'Everience garantit de **bonnes conditions de travail, de bien-être, de santé et d'organisation à ses collaborateurs**.

Ces prestations présentent des risques spécifiques pour les collaborateurs, au regard desquelles la direction d'Everience s'engage à faire preuve d'une vigilance accrue et d'une grande rigueur.



Pour prévenir ces risques et répondre à un prérequis contractuel client, la direction d'Everience met en œuvre une **politique de radioprotection** qui concerne l'ensemble de ses activités de prestation de services.

Toute personne travaillant chez un de nos clients, à proximité de substances radioactives ou de dispositifs émettant des radiations, doit se conformer à cette politique ainsi qu'aux procédures établies dans le cadre de la **certification du système de management radioprotection de l'entreprise**.

La direction d'Everience s'engage à :

- Rechercher les moyens techniques ou opérationnels pour l'optimisation et la limitation des doses pour l'amélioration continue de nos performances en radioprotection ;
- Supprimer les cas de contamination des salariés et du matériel ;
- Mettre en place à tous les niveaux de l'entreprise une politique de contrôle permanent des dispositions décrites et de vérifier son adéquation avec les exigences du référentiel radioprotection ;
- Respecter la réglementation et les autres exigences en matière de radioprotection ;
- Ne pas intervenir sur des sources de hautes activités et dans le cadre de situation d'urgence radiologique ;
- Communiquer à l'ensemble du personnel les engagements et objectifs de la société, en matière de radioprotection ;
- Mettre en œuvre des actions de sensibilisation et de formation nécessaires ;
- Être organiser pour assurer la surveillance des chantiers ;
- Impliquer le personnel dans l'amélioration continue et la capitalisation du retour d'expérience ;

La certification QUALIANIOR, permet à Everience d'adresser des nouveaux secteurs stratégiques et complexes comme le domaine du nucléaire, sans déroger à sa première préoccupation, la **santé de ses collaborateurs**.

2.5.2. QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Everience est conscient de l'importance de l'**équilibre émotionnel de ses collaborateurs** et s'engage à mettre en place les moyens nécessaires afin de leur permettre de progresser et d'évoluer dans un **environnement de travail stimulant**, conformément à la démarche #involved.

Everience a réagi et a intégré dans sa **stratégie globale le bien-être des collaborateurs**. Cette approche, axée sur la **qualité de vie au travail** et **l'épanouissement personnel**, a non seulement favorisé la **fidélisation** mais aussi la performance des employés.

En mettant l'accent sur la **détection et la prévention des risques psychosociaux**, la **reconnaissance** et la **valorisation des efforts**, ainsi que sur une hiérarchie horizontale et des interactions simplifiées, Everience a su créer un environnement propice à l'épanouissement professionnel et personnel de ses collaborateurs.

Cette approche se traduit également par :

- Des investissements dans des **locaux adaptés et agréables** ;
- Ainsi qu'un accès au **travail hybride** ;
- La mise en place d'un **plan de formation** ciblé et personnalisé notamment en ce qui concerne l'aspect du développement personnel et le coaching de vie.

Des sessions ont, par exemple, été organisées autour de **soft skills** telles que :

Améliorer sa confiance en soi :

Grâce à des échanges et des discussions, cet atelier permet d'aborder la confiance en soi au travers le prisme du doute, de définir la confiance en soi et de prendre conscience de l'importance de douter.

Améliorer sa capacité de concentration :

À travers des exercices originaux et des temps d'échange, cet atelier livre des conseils pratiques et des outils faciles à s'approprier pour développer ses capacités de concentration de manière sereine et progressive.

Apprendre à désapprendre :

Cet atelier permet de détailler ce que notre environnement nous fait apprendre malgré nous, notre rapport parfois ambivalent à l'apprentissage, et comment les déconstruire pour mieux apprendre.

Apprendre à se déconnecter pour mieux se reconnecter :

Cet atelier permet de porter un regard sur le rapport à la connexion, peut-être même d'avoir une prise de conscience. Mais surtout il apporte des clés afin de gérer la digital fatigue. L'objectif est d'offrir l'opportunité de mieux vivre son quotidien professionnel, comme personnel.

Soutenir la parentalité

En s'intéressant activement au bien-être des collaborateurs et de leurs enfants, cet atelier permet de comprendre les troubles de l'apprentissage, sa détection précoce et son évaluation ; l'importance de la collaboration avec l'école ; et les stratégies d'adaptation à la maison.

Faire le plein d'énergie grâce à la psychologie positive :

Cet atelier permet, dans un format dynamique, de passer de la morosité à la volition (volonté en action) en s'appuyant sur les ressources individuelles et collectives dans le respect des particularités et rythmes de chacun.

Mais aussi :

- La gestion des agressions verbales ;
- La gestion du stress ;
- Le rire vecteur de cohésion et de bien-être au travail ;
- Les vertus de l'échec ;
- Le management intergénérationnel ;
- La relaxation oculaire-régénérer ses yeux quand on travaille sur écran ;

- La sensibilisation à la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) et aux risques psychosociaux (RPS) ;
- Ou encore la sédentarité au travail.



ACTEUR POUR UN ENVIRONNEMENT DURABLE

3. ACTEUR POUR UN ENVIRONNEMENT DURABLE

3.1. BILAN CARBONE

3.1.1. EMPREINTE CARBONE DE L'ENTREPRISE

Alors que nous faisons face à un **défi climatique grandissant**, chez Everience, nous avons décidé de nous emparer du sujet des émissions de gaz à effets de serre (GES).

Le bilan carbone est une évaluation exhaustive des émissions de gaz à effet de serre (GES) générées par les activités de l'entreprise. Il permet de **mesurer l'empreinte écologique** de celle-ci en tenant compte de plusieurs sources d'émissions : la consommation d'énergie, les déplacements professionnels, les transports de marchandises, la production et l'élimination des déchets, ainsi que la chaîne d'approvisionnement.

L'objectif principal du bilan carbone est de **réduire l'empreinte carbone** de l'entreprise. En identifiant les sources majeures d'émissions, l'entreprise peut **mettre en place des stratégies ciblées pour diminuer son impact environnemental**.

Cela inclut :

- La **réduction des consommations énergétiques** : en optimisant l'utilisation de l'énergie dans les bâtiments et les processus de production ;
- La **transition vers les énergies renouvelables** : en favorisant l'utilisation d'énergies renouvelables pour alimenter les opérations de l'entreprise ;
- L'**optimisation des déplacements** : en promouvant les modes de transport moins polluants et réduisant les déplacements inutiles ;
- La **gestion durable des déchets** : en améliorant les pratiques de recyclage et de gestion des déchets pour minimiser leur impact.

Chez Everience, nous réalisons depuis plusieurs années **ce bilan avec une compétence en interne**.

Le bilan est publié sur le site de l'ADEME pour le périmètre relatif aux activités réalisées en France. Il est réalisé à partir de la méthodologie ABC de l'ADEME, **outil stratégique, basé sur un processus structuré et rigoureux**, incluant les étapes de :

- **Collecte des données pertinentes** relatives aux activités de l'entreprise ;
- **Calcul des émissions** :
 - En utilisant les facteurs spécifiques pour convertir les données collectées en équivalent CO₂ ;
 - Les émissions sont classées selon les 3 scopes de GHG.
- **Analyse des résultats** pour identifier les principales sources d'émissions et comprendre leur répartition ;
- **Elaboration du plan d'actions** en ciblant les actions prioritaires pour la réduction des GES ;
- **Suivi et évaluation** à partir d'indicateurs de performance permettant de suivre l'évolution et ajuster la stratégie de réduction.

1,1 teqCO²

Moyen par collaborateur

10%

De réduction de CO₂ d'ici 2025

Trois bonnes raisons nous animent dans cette démarche :

- **Mettre en place des actions concrètes afin d'améliorer l'empreinte de l'entreprise :**

Le premier objectif est pour nous la mise en place d'actions concrètes afin d'améliorer l'empreinte carbone de l'entreprise. Réaliser le diagnostic qu'est le bilan carbone permet d'identifier les activités émettrices et d'agir concrètement afin de réduire leur impact.

Qu'il s'agisse d'optimiser et réduire nos déchets, de baisser notre consommation d'énergie, de convertir nos déplacements vers des mobilités durables, le bilan carbone un outil d'aide à la prise de décision.

- **Impliquer et mobiliser les collaborateurs dans la vie de l'entreprise et la démarche écologique :**

L'environnement est au cœur de nos préoccupations. En impliquant nos collaborateurs dans un démarche écocitoyenne dans leur déplacement ou la consommation d'énergie, cela permet d'assurer la réussite des mesures mises en place pour réduire l'empreinte carbone de l'entreprise.

- **Réaliser des économies financières :**

La majorité des émissions de CO2 produites dans le monde provient de la production d'électricité et du secteur de l'énergie. Au niveau de l'entreprise, la réduction de notre consommation d'énergie a un impact pour la planète et représente également des économies financières.

Pour maîtriser notre consommation énergétique, nous avons exploré différentes pistes consolidées dans le plan de sobriété.

Afin de suivre et de piloter l'efficacité des actions mise en place dans le cadre du plan de sobriété, nous nous engageons à réaliser un bilan carbone annuellement.

Aller plus loin avec la démarche SBTi

La démarche Science Based Targets initiative (SBTi) offre aux entreprises une **methodologie rigoureuse et reconnue pour réduire leurs émissions de gaz à effet de serre (GES)** en accord avec les recommandations scientifiques pour limiter le réchauffement climatique.

En effet, la SBTi permet aux entreprises de **définir des objectifs de réduction des émissions basés sur les dernières données scientifiques et en cohérence avec l'Accord de Paris**, qui vise à limiter le réchauffement climatique à 1,5°C ou 2°C au-dessus des niveaux préindustriels. Cela assure que les efforts de l'entreprise sont en phase avec ce qui est nécessaire globalement pour éviter les pires impacts du changement climatique.

S'engager dans la Science Based Targets initiative d'ici 2025 est une **démarche stratégique**, pour Everience et sa maison mère, souhaitant non seulement **réduire son impact environnemental, mais aussi sécuriser son avenir et améliorer sa performance économique**.

C'est un investissement dans la **durabilité** qui offre des bénéfices à long terme pour l'entreprise, ses parties prenantes, et la planète.



3.1.2. CALCULATEUR CARBONE DES PRESTATAIRES

La majorité de nos clients est concerné par le **bilan GES réglementaire**. En effet, le bilan GES réglementaire est public et mis à jour tous les 4 ans pour les Personnes Morales de droit privé. Il est obligatoire pour les organismes employant plus de 500 personnes pour la France métropolitaine ou plus de 250 personnes pour les régions et départements d'outremer.

Lorsque l'on quantifie les émissions de CO2 d'une entreprise, on les répartit en plusieurs catégories d'émissions dont les **émissions indirectes, scope 3**, qui résultent des activités de l'entreprise mais qui ne sont pas incluses dans les **scopes 1 et 2**. Ces émissions proviennent des sources qui ne sont pas détenues ou contrôlées par l'entreprise, mais sur lesquelles elle peut avoir une influence. **Les achats de biens et services font partie intégrante de cette catégorie.**

Bien que l'intégration du **scope 3** dans le bilan des émissions de gaz à effet de serre (GES) ne soit pas encore une obligation légale pour toutes les entreprises, certaines réglementations et normes internationales commencent à exiger cette inclusion, surtout pour les grandes entreprises et les multinationales.

L'intégration du scope 3 dans le bilan GES, bien qu'elle puisse représenter un **défi supplémentaire** en termes de collecte de données et d'analyse, apporte des **bénéfices substantiels en matière de réduction des émissions, de gestion des risques, de réputation, et de compétitivité**. Les entreprises qui adoptent cette **approche proactive et exhaustive** démontrent un leadership fort en matière de durabilité et se préparent à un avenir où la responsabilité environnementale sera de plus en plus incontournable.

Par conséquent, dans le cadre de notre partenariat et en lien direct avec l'ambition stratégique du groupe d'être un acteur responsable et un modèle matière de RSE, nous proposons à chacun de nos clients un **calculateur carbone des prestations**.

Notre calculateur carbone s'appuie sur les **données environnementales de référence de l'entreprise** et seront **mises à jour et enrichies périodiquement**.

Nos équipes opérationnelles et nos clients peuvent ainsi **s'engager durablement dans une démarche bas-carbone**, en définissant les objectifs de réduction des émissions CO2 de la prestation réalisée et en coconstruisant un plan d'actions personnalisé.

De même, en phase d'avant-vente, nous sommes en mesure de proposer une estimation carbone des prestations envisagées.

3.2. PLAN DE SOBRIETE

3.2.1. CONSOMMATION RESPONSABLE

Everience a formulé depuis 2022 un **plan de sobriété** afin de répondre aux enjeux de son organisation dont le but est d'implanter un modèle d'entreprise plus sobre en énergie. **Le travail a été porté sur l'identification des principaux postes de consommation, de réduction des coûts énergétiques, de la redéfinition de l'utilisation des équipements digitaux**, principalement sur les entités opérationnelles basées en France.



Nous avons également intégré les recommandations de L'Observatoire de la Performance Energétique, de la Rénovation et des Actions du Tertiaire (OPERAT). Cette plateforme de recueil et de suivi des consommations d'énergie du secteur tertiaire constitue un outil d'accompagnement des acteurs du tertiaire dans la transition énergétique.

Ce plan de sobriété sous-tend, en complément d'une **réduction de la consommation énergétique**, une réduction de **l'empreinte des déplacements** des collaborateurs.

Avec l'appui du Dispositif Eco Energie Tertiaire (DEET), également nommé Décret tertiaire, nous avons travaillé, en collaborateur avec les bailleurs et propriétaire sur :

- **L'amélioration de la performance énergétique des bâtiments** grâce au remplacement de joints d'étanchéité des fenêtres et l'installation de films solaires des menuiseries de certains locaux ;
- **L'analyse de la consommation énergétiques ;**
- **L'installation d'équipements performants** d'éclairage dans les espaces privatifs et les parties communes (relamping par des luminaires LED) pour une gestion adaptée ;
- **La mise en place de dispositif de contrôle et de gestion des appareils ;**
- Ainsi que sur **l'évolution des comportements** de nos collaborateurs et des bonnes pratiques d'usage par l'intermédiaire de sensibilisation.

3.2.2. ECO-GESTES EN ENTREPRISE

Les **écogestes** correspondent aux gestes simples du quotidien à même de **réduire les consommations d'énergie et de diminuer la pollution**. En entreprise et dans le cadre de la **sobriété énergétique**, ces gestes doivent devenir des réflexes pour **lutter contre le réchauffement climatique**.

Plus largement, réaliser un écogeste, c'est prendre en considération les **valeurs** qui fondent le **développement durable** : la protection de l'environnement, l'équité sociale, la solidarité, le principe de responsabilité et de précaution.

Réduire l'empreinte carbone des entreprises pour lutter contre le **changement climatique** fait donc aujourd'hui partie des actions utiles pour la planète.

Cette **prise de conscience** nous oblige à adopter des écogestes responsables et favorables à la transition écologique, dans la sphère professionnelle et privée.

Une des clés du succès du déploiement de notre plan de sobriété est la phase de **sensibilisation** des collaborateurs, pour être un acteur pour un environnement durable.

Nous avons choisi d'aborder, sous forme de webinar ou de campagne d'affichages, les thèmes suivants :

- **Réglage de la température de chauffage des bâtiments en hiver**

Le chauffage représente 50% des consommations d'énergies. Selon l'ADEME il est recommandé d'avoir une température de 19° pour les pièces occupées. Baisser la température d'un degré c'est 7% de consommation d'énergie en moins.

- **Maîtrise de l'utilisation de la climatisation en été**

La température minimum conseillée dans les locaux est de 26° (tout en veillant à garder un écart maximum de 4° entre l'intérieur et l'extérieur). La climatisation représente 20% des consommations d'énergie dans les immeubles de bureau.

- **Réduction de la consommation de l'éclairage**

L'éclairage représente environ 10 à 15% des factures d'électricité. Nous poursuivons le déploiement, sur l'ensemble de nos bâtiments, de lampes basses consommation comme les LED qui durent plus longtemps, moins énergivores et de détecteurs de présence.

- **Gestion de l'utilisation des appareils informatique**

Les écrans d'ordinateur sont les principales cibles des économies numériques qui peuvent être

réalisées. L'ADEME précise qu'en éteignant son ordinateur lors des pauses déjeuner et en fin de journée, une entreprise peut économiser jusqu'à 11% de son électricité.

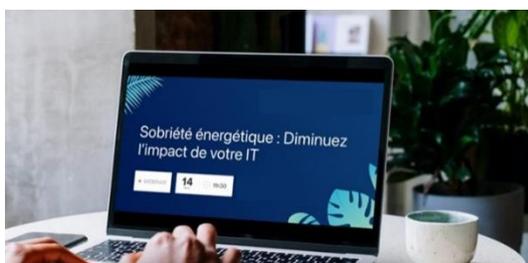
- **Rationalisation de la consommation d'eau sanitaire**

La consommation d'eau chaude représente à peu près 10% de la consommation des bâtiments. En moyenne, un employé de bureau consomme environ 30 litres d'eau. Pour diminuer cette dépense, il est possible d'utiliser des économiseurs de chasse d'eau, fermer correctement les robinets après utilisation, ou signaler les éventuelles fuites rapidement.

3.3. UNE ENTREPRISE DU NUMERIQUE RESPONSABLE

3.3.1. TECHCARE3

Nous avons mis en place une démarche d'**engagement** autour du **numérique responsable**, au sein du Groupe – notamment grâce à l'initiative entamée par notre cabinet spécialisé dans l'accélération de la transformation numérique – sur la création d'une offre qui consiste à déployer chez nos clients un centre d'excellence qui intervient sur 3 domaines d'actions au niveau du Digital Workplace : le numérique responsable (TechCare Environment), la qualité de vie au travail (TechCare Employee) et la protection des utilisateurs (TechCare Security).



Cette offre a été construite en **partenariat avec un éditeur leader de la catégorie End User Expérience Management**, afin d'accompagner les DSI dans **l'optimisation de l'expérience digitale des utilisateurs** tout en contribuant significativement et activement à **l'atteinte des engagements RSE** de l'entreprise et en **réduisant les dépenses inutiles**.

Afin de contribuer activement à l'amélioration de la **Qualité de Vie au Travail** de l'ensemble des utilisateurs du SI, nous proposons sur tous les services fournis via ou par les postes de travail :

- La résolution proactive et à distance des événements ;
- Des interactions contextualisées avec les utilisateurs ;
- L'observabilité des événements et des performances

Afin de contribuer activement à assumer la **responsabilité environnementale de l'entreprise**, nous proposons à nos clients de :

- **Mesurer l'empreinte carbone de leur IT ;**
- **Réduire la consommation inutile d'énergie ;**
- **Allonger le cycle de vie du matériel ;**
- **Inciter et contrôler l'adoption des gestes éco-responsables**

Enfin, afin de contribuer activement à la **protection des utilisateurs** du SI, nous garantissons de :

- Systématiser le contrôle de la conformité ;
- Renforcer systématiquement les standards de l'organisation ;
- Automatiser le contrôle et la correction des écarts ;
- Sensibiliser les employés à la sécurité grâce à l'agent intégré qui permet d'interagir très efficacement avec les utilisateurs

3.3.2. DATACENTER ECO-RESPONSABLE

Nous nous appuyons sur un partenaire de longue date engagé pour une **transition numérique responsable** et intégrant les meilleures pratiques en matière d'éco-responsabilité.

Conscient des **enjeux climatiques** et de son rôle à jouer, notre partenaire a développé une politique environnementale, fondée sur 3 piliers : **l'efficacité énergétique, le recours aux énergies renouvelables** produites en France et la compensation des émissions carbonées résiduelles, en totale adéquation avec notre engagement pour un environnement durable.

L'amélioration continue du design et de l'exploitation des data centers ne peut être dissociée d'une gestion de l'énergie rigoureuse et intelligente dès la conception des infrastructures afin de s'inscrire dans une **démarche durable et résolument orientée vers l'économie d'énergie**. Notre partenaire a pu améliorer l'efficacité énergétique de ses infrastructures de 49% sur les 8 dernières années, impactant de ce fait directement les émissions de GES liées à notre activité.

Notre partenaire soutient le **développement des énergies renouvelables**. Il alimente tous ses data centers avec 100% d'électricité d'origine renouvelable **produites en France** et certifié Garantie d'Origine.

128645 kWh
D'énergie renouvelable

Des solutions d'infrastructure cloud avec un objectif de neutralité carbone

Parallèlement au sujet du **mix énergétique et de l'utilisation des énergies renouvelables**, Everience considère que **l'utilisation efficace des serveurs** est l'un des principaux **leviers pour améliorer le bilan carbone de ses datacenters**. La capacité à densifier le plus possible et à optimiser la puissance de calcul des serveurs – grâce notamment à la virtualisation – peut permettre de réduire significativement la consommation d'énergie.

Dans le cadre de cette démarche, Everience a intégré des outils en collaboration avec des partenaires externes, permettant de **calculer et de suivre l'impact CO2 global des serveurs et des machines virtuelles** (énergie grise et consommation directe). Ces technologies innovantes fournissent des indicateurs de suivi et des axes de progrès en matière de **Green IT**, afin d'optimiser en permanence les **performances énergétiques de nos infrastructures**.

L'efficacité énergétique est également optimisée au niveau des bâtiments eux-mêmes. Au-delà de l'utilisation de solutions d'éclairage et de climatisation basse consommation, les revêtements et les peintures externes sur les toitures peuvent améliorer significativement les **performances thermiques et thermodynamiques des bâtiments abritant les datacenters**.



S'ajoute également des solutions de **compensation carbone**. Everience a noué un partenariat, au travers duquel **plusieurs centaines d'arbres** ont pu être plantés au cours des derniers mois. Cette initiative contribue, à sa mesure, à **préserver la biodiversité et à développer les surfaces forestières** qui captent une partie des émissions de CO2.

Ces exemples de démarches mises en œuvre chez Everience font partie d'une **stratégie globale** qui évolue et s'enrichit en permanence pour répondre à l'un des objectifs centraux de notre offre INFRA : **tendre vers un bilan carbone le plus neutre possible**.

Les data, qui sont au cœur de la transformation numérique des organisations, ne sont certes pas palpables physiquement, mais elles n'en ont pas moins une empreinte environnementale bien réelle. Aller vers des centres de données neutres en carbone est un objectif ambitieux, mais il est nécessaire pour répondre à la demande croissante d'énergie de l'économie numérique tout en minimisant l'impact sur l'environnement.

Grâce à un effort concerté et à l'adoption de bonnes pratiques, les datacenters peuvent être conçus et exploités de manière durable, contribuant ainsi à un avenir plus respectueux de l'environnement

et plus durable.

3.3.3. SUBLIMER L'EXPERIENCE UTILISATEUR GRACE A DES SOLUTIONS INNOVANTES AU SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT

La société de conseils et services du groupe, ayant pour objectif de faciliter les usages du numérique en entreprise en accompagnant nos clients dans leur transformation digitale et dans leur volonté d'améliorer, de sublimer l'expérience de leur employé, propose un **mobilier modulable permettant de créer un espace d'accueil éphémère**.

Ce mobilier modulable, **fabriqué en France à partir de matériaux écologiques, biosourcés et certifiés PEFC**, permet de créer un espace d'accueil éphémère.

Facilement dépliable, il offre aux collaborateurs un environnement convivial et moderne, mettant en avant le confort des équipes.

Les services internes peuvent l'utiliser lors d'événements internes, pour répondre aux besoins de l'assistance technique ou encore pour l'onboarding des nouveaux collaborateurs.



Ce mobilier **innovant** est équipé de connectiques et d'écrans pour diffuser du contenu, tout en respectant des **standards écologiques élevés**, contribuant ainsi à un **environnement de travail durable et responsable**.

INSIDE : Parcours utilisateur immersif



Nicolas HOUEL DEVIENNE
Directeur de l'Innovation

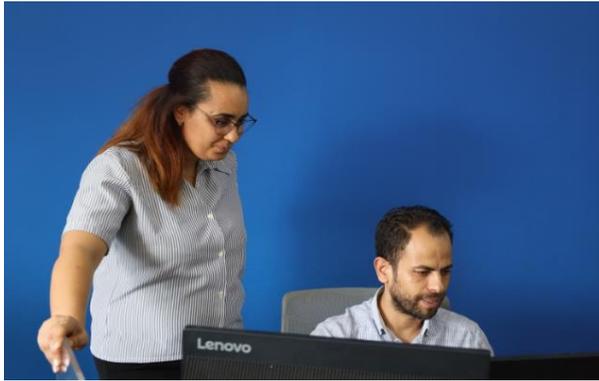
L'idée d'Inside, c'est de mettre nos clients à la place de leurs collaborateurs à travers un parcours immersif et participatif, de leur faire toucher l'innovation plutôt que de simplement la présenter.

Le parcours **INSIDE** est un projet d'envergure porté par Everience pour démontrer l'ensemble de nos **solutions innovantes**.

Le projet est né en octobre 2019 d'un besoin : aborder nos clients différemment et sortir de la théorie de nos 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.

Le parcours a été conçu pour **répondre aux enjeux de transformation** des entreprises autour de l'expérience digitale collaborateur et de l'environnement de travail. Aujourd'hui, plus de 15 solutions sont disponibles.

Conscients de **l'impact environnemental du secteur de l'informatique**, Everience est engagé dans la **réduction de sa consommation énergétique et de son empreinte carbone**. Au sein de nos prestations, cela se traduit par des partenariats technologiques avec des acteurs de pointe dans le développement durable du numérique et des solutions responsables.



PARTENAIRE RESPONSABLE ET DURABLE

4. POUR UN PARTENARIAT RESPONSABLE ET DURABLE

4.1. UNE ENTREPRISE ENGAGÉE AUPRES DE NOS CLIENTS

L'engagement client fait partie des **objectifs stratégiques** d'Everience. Gagner l'engagement de nos clients nous apporte des bénéfices pour être leader sur le marché.

Fidéliser nos clients est un investissement de long terme et nécessite le développement de nombreux facteurs :

- **Des offres et solutions personnalisées :**
Everience propose à ses clients une offre personnalisée et adaptée pour correspondre à leurs attentes et besoins ;
- **La qualité de la relation client :**
La relation client commence dès le premier contact avec un acteur de l'entreprise. Notre objectif est d'offrir à nos clients une excellente qualité de relation client afin d'obtenir une vraie relation de partenariat orientée business. Everience est reconnu comme un partenaire fiable et constructif.
La transparence dans nos échanges permet de gagner la confiance de nos clients. Il est important que nos clients comprennent nos engagements, les méthodes employées, nos valeurs et notre culture d'entreprise.
- **L'innovation:**
Everience démontre, au travers de ses offres et solutions innovantes, que l'entreprise est à l'écoute et sait s'adapter aux exigences du marché. Cela permet à nos clients de faire évoluer leurs prestations auprès du même fournisseur et de bénéficier de la connaissance de leur contexte par les équipes Everience.
Le catalogue d'innovation s'étoffe en continu et propose des nouveautés intéressantes grâce au parcours INSIDE.
- **La reconnaissance de la fidélité :**
Fidéliser nos clients, gagner leur engagement demandent une humanisation de cette fidélisation pour parvenir au sentiment d'attachement. Les équipes commerciales et opérationnelles vont à la rencontre de leurs clients et partenaires afin d'être à l'écoute, personnaliser les relations et gagner leur satisfaction complète.
- **Le traitement des demandes clients :**
Les utilisateurs de nos clients apprécient que leur demande soit résolue aussi rapidement que possible.
Il est essentiel de mettre à disposition de nos collaborateurs les outils nécessaires afin de leur permettre d'être plus productifs en gagnant du temps ou en ayant un accès rapide à l'information. D'autre part, ils sont plus efficaces et confiants devenant ainsi engagés. Des employés engagés produisent un travail de meilleure qualité.

Chaque année, l'ensemble des entités Everience mènent conjointement, une **enquête de satisfaction auprès des clients**. Une nouvelle fois cette année, plus de **92% de nos clients ont été satisfaits et très satisfaits** du support et de l'accompagnement réalisés par Everience pour garantir la continuité de leurs activités.

Nos clients ont souligné les **trois points forts** suivants :

- **La disponibilité des interlocuteurs commerciaux ;**
- **La relation de partenariat durable ;**
- **La fréquence du suivi et du pilotage des prestations.**

4.2. UNE RELATION PERENNE AVEC NOS FOURNISSEURS ET NOS SOUS-TRAITANTS

4.2.1. UNE ACQUISITION STRATEGIQUE POUR DEVELOPPER UN MAILLAGE TERRITORIAL PLUS FIN ET APPORTER DES AVANTAGES SIGNIFICATIFS A NOS CLIENTS

Everience a réalisé en 2024 l'**acquisition d'une entreprise après une collaboration de plus de 20 ans** sur de nombreux projets de déploiement et de gestion de postes de travail. Cette nouvelle étape ouvre de nouvelles **opportunités de croissance externe** pour l'entreprise et renforce son positionnement de leader dans le secteur de l'IT.

Spécialisé dans la gestion des infrastructures informatiques, ce partenaire se distingue par sa capacité de massification du déploiement des postes de travail et son agilité d'intervention sur l'ensemble du territoire national.

Pour Everience, qui était jusqu'à présent ancré dans une approche plutôt campus (sièges et grands sites clients), cette acquisition va lui permettre de **développer un maillage territorial plus fin et d'apporter des avantages significatifs à nos clients.**



L'apport de nouvelles compétences clés vient non seulement **enrichir le cœur de métier** d'Everience, mais il permet également de bénéficier d'une nouvelle force de frappe pour accéder à de nouveaux marchés et continuer à développer des **services d'excellence pour nos clients** :

- **Gestion de projet** : particulièrement expérimenté dans la conduite de projets complexes et la massification de déploiement des devices IT, l'offre Everience est enrichie en matière de planification, de suivi et de réalisation de projets technologiques. Cette intégration permettra de garantir des livrables de haute qualité, respectant les délais et les budgets impartis.
- **Field services** : les équipes, spécialisées dans les prestations sur site, viennent renforcer les capacités d'Everience à déployer et maintenir des infrastructures informatiques de manière efficace et réactive. Cette compétence est déterminante pour assurer une continuité de service optimale aux clients, tout particulièrement sur les sites de plus petite taille sur lesquels Everience est moins habitué à intervenir.
- **Logistique** : la maîtrise des processus logistiques est un atout supplémentaire pour Everience, qui permet d'optimiser la gestion des flux d'équipements d'infrastructures et postes de travail, tout en garantissant des approvisionnements rapides et fiables.

4.2.1. UNE DEMARCHE INCLUSIVE REUSSIE AVEC NOS PARTENAIRES

Everience a une réelle volonté et la capacité d'aller encore plus loin dans ses méthodes de travail et d'être plus attentive sur les sujets **d'Achats Responsables**. C'est la raison pour laquelle ces dernières années, Everience a formalisé une Politique Achats Responsables reposant sur trois piliers : **l'inclusion, le handicap et les enjeux environnementaux.**

Progressivement, la **durabilité** est devenue une valeur fondamentale de la stratégie de l'entreprise.

C'est pourquoi Everience a renforcé le mode de fonctionnement de ses équipes Achats pour lui apporter une dimension encore plus responsable.

Cette organisation a permis de bâtir une Politique Achats Responsables **engageante, durable et inclusive**.

Au cœur du pilotage de l'entreprise, elle se traduit par :

- La mise en place d'une **évaluation annuelle des fournisseurs** basée sur un questionnaire incluant des questions **environnementales, sociales, sociétales, éthiques, sécurité de l'information et des données personnelles**. Outre l'évaluation du niveau des fournisseurs sur ces critères, l'objectif est de les sensibiliser et de les accompagner à mettre en œuvre des transformations durables sur ces sujets ;
- La signature des **Engagements Réciproques** par nos partenaires, revus chaque année pour s'inscrire dans une logique d'accompagnement à la transformation et d'amélioration continue ;
- Le recours à des **partenaires du Secteur du travail Protégé et Adapté**, lorsque cela est possible, utilisé pour des activités de sous-traitance en interne comme l'entretien des locaux, la restauration, la maintenance, etc. mais également pour des prestations directement liées au cœur des métiers de production.

85%

Des partenaires
stratégiques évalués

77%

Des partenaires
stratégiques signataires de
nos Engagements
Réciproques

En actionnant ces trois leviers et en ayant une vision plus large des compétences des fournisseurs, **les équipes Achats sont devenues un véritable Business Partner** pour les équipes opérationnelles. Il participe activement à l'efficacité des métiers tout en apportant un soutien éthique, écologique et social.

Achats responsables et inclusion sociale



Everience développe également ses **achats responsables** en faveur de **l'inclusion sociale**.

A l'occasion des événements internes, Everience a signé un partenariat avec un traiteur engagé dans **l'intégration professionnelle de personnes réfugiées**, en contrats CDI ou CDD à temps plein, leur offrant des opportunités de développer leurs compétences et de valoriser leur culture.

En choisissant un traiteur engagé, nous affirmons notre détermination à intégrer des **pratiques responsables dans nos opérations quotidiennes**, contribuant ainsi à notre stratégie de développement durable.

Ce partenariat incarne notre vision d'une entreprise responsable et engagée, où les choix alimentaires peuvent être **porteurs de sens et d'impact social**. En soutenant ce traiteur, nous affirmons notre désir de **contribuer à une société plus inclusive et solidaire**, tout en offrant à nos collaborateurs des

expériences culinaires enrichissantes et authentiques, cuisine 100% fait maison, à base de produits frais et bruts.

Nous sommes convaincus que **l'emploi joue un rôle majeur dans l'intégration.**

4.2.2. SIGNATURE DE LA CHARTE RELATIONS FOURNISSEURS ACHATS RESPONSABLES

Depuis 2022, Everience souhaite affirmer ses **engagements en matière d'achats responsables** à travers la **Charte Relations Fournisseurs Achats Responsables**.

Par le biais de ces 10 engagements, nous participons à la construction d'une relation équilibrée, loyale et durable avec nos fournisseurs, dans la connaissance et le respect des droits et devoirs respectifs de chaque partie.

En signant la Charte, nous affirmons nos **valeurs**, nos **convictions de solidarité**, le respect des droits et des devoirs envers notre écosystème économique. Nous officialisons notre volonté d'établir une relation de partenariat avec nos fournisseurs et prestataires.

La **sécurisation de notre chaîne d'achats et d'approvisionnements** se fait grâce à deux leviers :

- La **formation de nos équipes achats aux achats responsables** ;
- La **désignation d'un médiateur interne** et correspondant PME a même de faciliter le dialogue et le règlement des éventuels litiges fournisseurs.

4.3. UN MODELE EN MATIERE D'ETHIQUE

4.3.1. ETHIQUE DES AFFAIRES

L'éthique des affaires est un ensemble de **principes moraux** qui régissent le comportement d'une entreprise. Elle est essentielle pour toute organisation, car elle contribue à façonner la culture et les valeurs, et à **guider le comportement** de ses employés.

L'éthique des affaires commence par le **leadership** de l'organisation. Il est important que les dirigeants Everience soient un modèle en matière d'éthique des affaires au sein de l'organisation.

Everience a une **responsabilité envers ses parties prenantes**, notamment ses clients, ses collaborateurs, ses fournisseurs et partenaires. Cela signifie que nous devons agir dans le meilleur intérêt de toutes parties prenantes.

Nous faisons preuve de **transparence** dans ces relations et communiquons ouvertement et honnêtement avec ces parties prenantes.

La capacité à agir dans notre écosystème s'appuie en premier lieu sur une démarche éthique. Soucieuse de **respecter les lois et réglementations pertinentes**, et ne pas s'engager dans des activités illégales, éviter la discrimination, le harcèlement et l'abus de pouvoir, Everience décrit le dispositif éthique partagé par l'ensemble du groupe au travers les **Principes Ethiques**.

Ce document vise à informer et à protéger les collaborateurs en leur présentant les principes fondamentaux Everience dans ces domaines et les **règles de bonne conduite** associées, dans leur cadre professionnel, à titre individuel comme collectif. Il vise également à informer les parties prenantes, dont les clients, des principes qui guident le fonctionnement d'Everience.

L'objectif de cette charte n'est pas de prévoir ni traiter toutes les situations qui pourraient se présenter, mais d'apporter un cadre repère permettant de guider l'action.

L'éthique des affaires est importante car elle garantit un **environnement concurrentiel équitable**, juste et durable en décourageant les pratiques non éthiques. En agissant avec intégrité et en

respectant les **valeurs éthiques**, Everience contribue au bien-être de l'entreprise et crée une valeur à long terme pour toutes leurs parties prenantes.

La direction juridique Everience forme les collaborateurs, pouvant être exposés, à identifier une situation à risque et réagir pour éviter les pratiques anti-concurrentielles.

Afin d'atteindre le niveau d'exemplarité fixé et poursuivre la dynamique d'amélioration continue de son dispositif éthique et d'analyse des risques, le **Comité Ethics & Compliance** se réunit deux fois par an. Créé en 2016, ce comité a tout simplement pour rôle **d'assurer la bonne application des règles et principes par tous**, que l'on soit dirigeant ou salarié. Le choix d'Everience est, qu'au-delà des aspects réglementaires, les sujets de déontologie soient également portés au même niveau.

Le comité est un des dispositifs permettant de recueillir les **alertes** sur les comportements au sein de l'entreprise, 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.

4.3.2. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans un contexte où les entreprises et les administrations recourent de façon croissante aux moyens informatiques ayant pour objet de gérer nombreuses informations à caractère personnel, nous sommes conscients des enjeux liés au **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**.

Nos engagements en matière de respect de la protection des données à caractère personnel s'inscrivent dans les orientations générales définies en interne. Ces engagements et les objectifs associés correspondent à une part importante de notre **stratégie de développement**. Ils s'appliquent à Everience, à toutes ses unités opérationnelles et filiales en France et à l'international.

La protection des données clients implique de veiller à une plus grande transparence dans l'utilisation des données qui sont collectées ainsi qu'à une **exploitation légitime, proportionnée et sécurisée**. La confiance des clients, essentielle pour Everience, passe nécessairement par une protection renforcée de leurs données, mais aussi de celles des collaborateurs.

De plus, nous disposons d'un **Data Protection Officer (DPO)** qui veille en toute indépendance au respect du RGPD et d'autres dispositions du droit en matière de protection des données à caractère personnel. Pour ce faire, il apporte ses **conseils et recommandations** sur la conformité des traitements et les mesures de sécurité à mettre en œuvre au regard des risques pour les droits et libertés des personnes physiques.

Nous sommes tous, dans le cadre de nos activités professionnelles, amenés à traiter des données à caractère personnel.

Il est important de traiter les données des personnes comme vous nous aimerions que les nôtres soient traitées par d'autres.



Jean-Luc ROUGEAU
DPO (Délégué à la Protection
de Données)

La **formation et la sensibilisation** des collaborateurs à la sécurité informatique, y compris le RGPD, sont essentielles pour **protéger** notre entreprise **contre les cybermenaces et garantir la confidentialité des données personnelles**. Un parcours de formation est disponible pour l'ensemble des collaborateurs Everience, afin de cultiver une culture de **vigilance** et de **responsabilité**, et de **renforcer notre capacité à prévenir les cyberattaques** et à **garantir le respect des normes** de protection des données.

4.4. MANAGEMENT DE LA SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION



La direction s'engage en termes de sécurité tout en permettant aux collaborateurs de progresser et d'évoluer dans un environnement de travail ergonomique.

Pour assurer la pérennité et le développement de l'entreprise, Everience a souhaité mettre en place un **système de management de la sécurité de l'information, certifié ISO 27001**, afin de maîtriser, évaluer et améliorer de façon continue l'ensemble des processus qui interviennent dans son fonctionnement.

Dans le respect des exigences légales et réglementaires, nous nous engageons à :

- Assurer la continuité des services rendus, à travers celle des processus métiers ;
 - Respecter les engagements contractuels vis-à-vis des clients ;
 - Protéger le patrimoine matériel et immatériel des clients et d'Everience ;
- Développer des marchés et des avantages concurrentiels ;
 - Préserver la confiance de nos clients, de nos collaborateurs, de nos fournisseurs et de nos partenaires ;
 - Lutter contre la fraude informatique et la cybersécurité.

Depuis 2020, Everience a défini les grands principes d'organisation et de gestion pour mettre en œuvre et assurer la Sécurité des Systèmes d'Information au travers sa **politique de Sécurité des systèmes d'Information**. Elle repose sur les pratiques actuelles en termes de sécurité de l'ISO 27001 et les risques identifiés.

La Sécurité des Systèmes d'Information est primordiale pour assurer la **pérennité des activités** d'Everience. Nous nous devons de répondre aux besoins de **confidentialité, disponibilité et d'intégrité** liés à nos activités en vue d'atteindre nos objectifs en toute confiance.

Cette politique définit les principes et les règles de sécurisation des Systèmes d'Information, et précise aussi les **rôles et responsabilités** de chacun au sein de l'entreprise.

Le Service Desk, voix audible vis-à-vis des enjeux cyber de nos clients

Les **enjeux de cybersécurité** sont vitaux pour toutes les organisations et, comme le montre de nombreux rapports, le facteur humain est le plus critique : 90% des cyberattaques réussies sont dues au comportement des utilisateurs.

Le facteur humain est aussi le plus complexe en matière de cybersécurité, les RSSI se heurtant très souvent à la difficulté de **communiquer en interne** et de **faire appliquer les gestes barrières** qui permettraient de réduire considérablement le risque cyber.

Cette difficulté s'explique par trois raisons principales :

- Les supports généralement utilisés pour sensibiliser les collaborateurs (e-mails, formations, webinaires, etc.) sont peu engageants ;
- Les messages de sensibilisation manquent de personnalisation et restent trop généraux pour avoir de l'efficacité. ;
- La quantification et la qualification posent des problèmes : il est souvent compliqué de savoir qui a été réellement formé à quoi, et quels sont les vrais progrès réalisés.

Pour répondre à cette problématique, Everience a développé une offre basée sur le canal d'interaction entre la DSI et les collaborateurs le plus efficace : **le Service Desk**.

En effet, les techniciens de support peuvent **fournir des conseils et recommandations personnalisés aux collaborateurs** (en fonction de leur profil, de leur département et de leur fonction), aux moments où ils sont le plus attentifs et réceptifs :

- Lors de leur arrivée dans l'entreprise, en intégrant au processus d'on boarding un ensemble de supports (e-learning, plaquette, vidéo, kit cyber, ...) ;
- Lors des fins d'appels résolus (message personnalisé à l'utilisateur, rappel de cybergestes classiques) ;
- Pendant les temps d'attente en ligne (message drapeau) ou au kiosque IT (écrans digitaux) ;
- Lors des appels sortants (opérations de relance, demande d'information supplémentaire concernant un ticket, ...).

Albert : Bot pour la sensibilisation à la Cybersécurité



Afin de **renforcer la sécurité des Systèmes d'Information** du groupe, la DSI Everience déploie un nouvel outil de sensibilisation.

Albert est 100% digital. Il prend contact avec les collaborateurs Everience via Microsoft Teams.

L'objectif est **d'enseigner les bases de la cybersécurité** de façon simple et ludique. Les collaborateurs reçoivent des formations courtes et interactives au travers d'un chat Teams.

Former et sensibiliser nos collaborateurs à la **sécurité informatique** et au RGPD est un investissement crucial pour **protéger l'entreprise et les données clients**.



ACTEUR CITOYEN

5. ACTEUR CITOYEN

5.1. INITIATIVES SOLIDAIRES

Everience favorise les **initiatives solidaires et accompagne leur concrétisation**.

Chacun de nos **Collab'Acteurs** peut participer à cet engagement grâce à la réalisation d'actions solidaires et au soutien apporté à des associations locales.

Chacun des sites 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.

Journée Internationale des Forêts



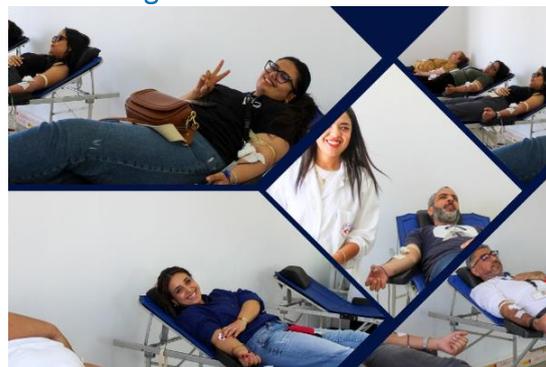
A l'occasion de la journée internationale des forêts, notre filiale en Roumanie s'est mobilisée pour célébrer la biodiversité et sensibiliser les collaborateurs à la gestion durable des forêts et mettre en avant les enjeux auxquelles elle est confrontée.

Collecte au profit des enfants hospitalisés

A l'occasion de la journée mondiale de l'environnement, nos collaborateurs du centre de service de Lille ont organisé une collecte de matériel électronique et informatique au profit de l'association "Les Clowns de l'Espoir". Pour chaque équipement donné, un montant est reversé à l'association.

Cette initiative a permis aux enfants hospitalisés de rencontrer régulièrement des « clowns hospitaliers » ou des « marchands de sable ».

Don du sang



A l'occasion de la journée mondiale des donneurs de sang, les collaborateurs de notre filiale en Tunisie se sont mobilisés.

Leur générosité et solidarité ont permis de sauver des vies.

Course La Parisienne

Nos collaboratrices du centre de services de Paris se sont engagées dans cette course emblématique, qui rassemble des milliers de participantes chaque année, et se distingue par son engagement solidaire en faveur de la recherche médicale et des associations œuvrant pour la prévention, le dépistage et le traitement du cancer.

Ruches et abeilles



Pour célébrer le premier anniversaire du partenariat avec un apiculteur, les collaborateurs, de notre cabinet spécialisé dans l'accélération de la transformation numérique, se sont plongés dans l'univers des abeilles en famille.

Cette mobilisation participe à la préservation de l'environnement et la sauvegarde des abeilles.

Enquête engagée



Chaque année, Everience profite de son enquête de satisfaction pour partager un mouvement citoyen avec ses clients à travers un don auprès d'une association.

Le principe est simple : un questionnaire rempli par un client = 50€ versés à l'association choisie.

Et cette année, c'est la Fondation Terre de Liens qui en bénéficie.

Un don d'une valeur de 14250€ a pu être versé afin de soutenir un programme pour la préservation de la ressource en eau et la résilience face au changement climatique.

Il existe encore bien d'autres initiatives, au sein du groupe, tout aussi inspirantes et déterminées.



**OBJECTIFS
DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE**

**OBJECTIFS DE
DEVELOPPEMENT DURABLE**

6. OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE (ODD)

ODD

Les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD ou Agenda 2030) ont été adoptés en septembre 2015 par 193 pays aux Nations Unies. Ils constituent un plan d’actions qui ambitionnent de transformer nos sociétés en éradiquant la pauvreté et en assurant une transition juste vers un développement durable d’ici à 2030.

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

Depuis 2016, Everience, via sa maison mère, **est engagée auprès de l’initiative de Responsabilité Sociétale du Global Compact des Nations Unies** et de ses principes autour des droits de l’Homme, des normes du travail, de l’environnement et de la lutte contre la corruption.

L’atteinte des ODD permettra d’améliorer l’environnement des entreprises, leur offrant un cadre plus stable où prospérer et grandir.

Niveau de contribution reflété dans notre politique RSE	Contribution du Groupe aux objectifs du Développement Durable				
Engagements prioritaires	3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE 	4 ÉDUCATION DE QUALITÉ 	5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES 	8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE 	10 INÉGALITÉS RÉDUITES 
Contribution active	13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES 	17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS 			
Participation	7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN CÔTÉ ABORDABLE 	12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES 			

Indicateurs clés de performance

Cf Annexe 2024 Everience KPIs RSE



<https://www.everience.com/fr/>