



Sommaire

1.	PRESENTATION DE SOFT COMPUTING	1
2.	SOFT COMPUTING RENOUVELLE SON ENGAGEMENT ENVERS LES 10 PRINCIPES DU PACTE MONDIAL	3
3.	PRINCIPE ILLUSTRE PAR SOFT COMPUTING : AMELIORATION DE LA GESTION DE L'ENVIRONNEMENT	4
4.	PRINCIPE ILLUSTRE PAR SOFT COMPUTING : ELIMINATION DE LA DISCRIMINATION EN MATIERE D'EMPLOI ET D'ACTIVITE PROFESSIONNELLE	6
5.	SYNTHESE	7

1. Présentation de Soft Computing

A propos de Soft Computing - www.softcomputing.com

Soft Computing est une société de conseil et de services spécialisée en Gestion de la Relation Client (CRM), Pilotage de la Performance (Business Intelligence) et e-Business. La société compte près de 400 consultants et propose des prestations de Conseil, de Technologie et de Marketing Services auprès des Directions Métiers et des Directions Informatiques de ses clients, principalement grands comptes. Soft Computing est coté à Paris dans le compartiment C de NYSE Euronext (ISIN : FR0000075517, Symbole : SFT).

Une mission claire : un positionnement de spécialistes

Sur le moyen terme, nous sommes profondément convaincus que les organisations qui tireront leur épingle du jeu et feront la différence excelleront sur trois fronts :

- **Améliorer continuellement la relation client** dans toutes ses composantes, marketing, commerciale et de service client, afin d'en faire un véritable facteur de différenciation stratégique, étayé par des Systèmes d'Information intégrés et réactifs,
- **Piloter la performance de l'ensemble des processus** au plus près, afin de disposer en temps quasi-réel des éléments nécessaires pour prendre des décisions et s'adapter à un contexte de plus en plus rapide dans ses évolutions,
- **Intégrer totalement l'Internet** et les nouvelles possibilités qu'il apporte pour imaginer le marketing et la relation client du futur, à base de mobilité, de communautés et de multi-modalités.

Forts de ce constat et conscients des expertises pointues requises dans ces trois domaines, nous avons défini une stratégie industrielle de développement basée sur un positionnement de spécialisation autour de trois segments du marché des services et du conseil : Gestion de la Relation Client (Customer Relationship Management), Pilotage de la Performance (Business Intelligence) et e-Business.

Sur chacune des spécialités (CRM, BI, e-Business), nous avons décliné nos interventions sur trois niveaux afin de proposer à notre marché une offre unique, intégrée de l'amont à l'aval et basée sur des expertises pointues :

- **Conseiller et assister les Maîtrises d'Ouvrage**, c'est-à-dire les Directions Métiers, dans leurs réflexions et leurs actions opérationnelles autour de la relation client, de l'Internet et du pilotage,
- **Faciliter le dialogue entre les Maîtrises d'Ouvrage** et les Maîtrises d'Œuvre informatiques tant dans les phases amont de cadrage, de refonte de processus

ou de pilotage de projet, qu'en aval lors des phases de recettes et d'accompagnement au changement,

- **Apporter nos compétences techniques pointues** aux Maîtrises d'Œuvre dans la conception fonctionnelle et technique, le pilotage de projet, la mise en œuvre et le déploiement des outils de CRM, de Business Intelligence et d'e-Business.

Cette offre est supportée par une organisation adaptée, autour de trois pôles : le pôle Marketing Services qui assiste les Directions Métiers, le pôle Conseil qui assure les prestations d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage, le pôle Technologie qui s'adresse aux Maîtrises d'Œuvre. Cette intégration unique de l'amont à l'aval nous positionne en tant que partenaire global de nos clients sur tout le cycle de vie de leurs projets de CRM, de Business Intelligence et d'e-Business.

2. Soft Computing renouvelle son engagement envers les 10 principes du Pacte Mondial

*Eric Fischmeister
Président*



Dès 2005, nous avons signé le Pacte Mondial des Nations Unies pour le développement durable, pleinement conscients du rôle que doit jouer notre entreprise dans le respect des droits humains et les principes et droits fondamentaux des travailleurs et travailleuses et dans la protection de l'environnement.

Au-delà de cette adhésion de principe, nous avons à cette époque du mal à concevoir comment les mettre en application concrètement, d'une part car nous sommes soumis à 100 % au droit du travail français, largement plus contraignant que les principes de ce pacte et, d'autre part, en tant que société de services par construction peu impactant sur l'environnement.

*Gilles Venturi
Directeur Général*



Etant très attachés à ses valeurs historiques et à son éthique de développement, nous avons gardé le cap sur la mise en œuvre d'actions respectueuses de principes du Pacte Mondial. Nous nous sommes efforcés à améliorer le fonctionnement de la société dans le sens des 10 principes afin de poursuivre notre engagement initié en 2005. Depuis cette date, nous analysons annuellement des indicateurs RSE spécifiques à notre activité (disparité hommes/femmes, non-discrimination, consommation papier et énergie...), définissons les priorités de progrès chaque année.

Dans ce contexte, nous vous prions de trouver ci-dessous l'illustration au sein de notre société d'un certain nombre de ces principes et de notre engagement, notamment en matière d'amélioration de la gestion de l'environnement et de non-discrimination.

Ainsi, nous avons ainsi le plaisir de vous renouveler l'engagement de Soft Computing à adopter, soutenir et appliquer les 10 principes du Pacte Mondial.

3. Principe illustré par Soft Computing : amélioration de la gestion de l'environnement

Plan environnement : nous renouvelons notre engagement

En matière d'environnement, nous avons réussi à lancer diverses initiatives dans les cinq dernières années et les apports sont aujourd'hui importants de manière cumulée.

En 2009, nous avons notamment lancé quelques initiatives comme :

- Vœux de la nouvelle année : passage au zéro papier, vœux 2009 exclusivement en version électronique,
- Suppression de 90% des imprimantes individuelles pour passer en quasi exclusivité sur des imprimantes « collectives » dans les couloirs.

Nous avons en 2010 poursuivi nos efforts afin de toujours nous améliorer dans notre gestion environnementale et avons complété le dispositif déjà en place par :

- Vœux de la nouvelle année : passage au zéro papier, vœux exclusivement en version électronique,
- Suppression de 90% des imprimantes individuelles pour passer en quasi exclusivité sur des imprimantes « collectives » dans les couloirs,
- Installation de bombonnes d'eau plutôt que l'achat de bouteilles d'eau,
- Recyclage de notre matériel informatique : après un appel d'offres, nous avons contractualisé avec le groupe Veolia Environnement qui assure la récupération et le recyclage des composants de nos ordinateurs en fin de vie. En 2010 nous avons ainsi recyclé 1,6 tonne de matériel,
- Recyclage des consommables : systématisation de l'écobox pour le recyclage des cartouches d'encre,
- Récupérateur de piles usagées,

- Promotion des éco-gestes : nous avons au cours de l'année créé une page dédiée sur l'intranet de l'entreprise afin de sensibiliser nos collaborateurs sur les éco-gestes à adopter dans l'entreprise

Accueil > Environnement

Les éco-gestes au bureau, c'est en premier lieu économiser ...



L'électricité

- ✓ Penser à éteindre la lumière lorsque vous quittez une pièce : bureau, salle de réunion, sanitaires, ...
- ✓ Penser à éteindre le vidéoprojecteur à la fin de votre réunion si vous l'avez utilisé
- ✓ En fin de journée, éteindre l'écran de son ordinateur
- ✓ Eviter de mettre en marche la climatisation lors de faibles chaleurs
- ✓ Ne pas ouvrir les fenêtres lorsque la climatisation fonctionne.
- ✓ Eteindre le climatiseur tous les soirs.
- ✓ Débrancher le chargeur du téléphone portable





Le papier

- ✓ Eviter d'imprimer tous les courriers électroniques reçus
- ✓ Utiliser les feuilles de papier mal imprimées comme brouillon
- ✓ Privilégier les impressions et les photocopies recto verso



L'eau

- ✓ S'assurer que les robinets sont bien fermés et qu'ils ne gouttent pas
- ✓ Signaler rapidement tout problème de fuite d'eau



Les consommables

- ✓ Déposer les cartouches de toner usagées dans l'éco-box située en salle repro (469)
- ✓ Déposer les piles usagées à l'accueil dans la boîte prévue à cet effet



72 ramettes

=



2 arbres

4. Principe illustré par Soft Computing : élimination de la discrimination en matière d'emploi et d'activité professionnelle

Soft Computing garde le cap en matière d'emploi et d'activité professionnelle. La non discrimination reste dans nos gènes quel que soit le contexte économique traversé.

La répartition hommes-femmes

Les femmes représentent 34 % de l'effectif total (en hausse par rapport aux 33 % de 2009), et les hommes 66 %. La proportion des femmes est plus forte aux extrêmes avec près de 40 % pour les moins de 30 ans et plus de 50 % pour les plus de 50 ans. Quant à l'Égalité des salaires entre hommes et femmes, le rapport sur ce thème est présenté chaque année auprès des représentants du personnel ;

Non-discrimination raciale

Cet engagement est confirmé non seulement par la présence de plusieurs dizaines de nationalités différentes au sein de Soft Computing, mais également par le fait que nous soyons signataire de la Charte de la Diversité depuis 2008 ;

Politique en faveur des handicapés

Cette politique est démontrée par le recours aux Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) pour certains travaux, les facilités d'accès mises en place sur notre site parisien et la rénovation totale de nos ascenseurs en 2010.

Accueil des nouveaux arrivants

Un programme d'accueil a été mis en place avec notamment l'attribution d'un parrain/marraine et l'organisation tous les deux mois d'une réunion rassemblant les nouveaux collaborateurs ainsi que leur parrain/marraine pour une présentation personnalisée de notre entreprise faite par les membres de la direction. Cette présentation décrit le parcours d'intégration des collaborateurs au sein de Soft Computing et se conclut autour d'un verre afin de mieux faire connaissance de manière plus informelle.

5. Synthèse

Soft Computing s'engage sur une performance à long terme, tant sur le modèle économique, que les modèles social et environnemental. Au-delà des actions décrites dans ce document, c'est dans la gestion quotidienne que nous tentons de prendre en compte au maximum la complexité des contraintes tant économiques, que sociales et environnementales.