



# **RAPPORT DEVELOPPEMENT DURABLE CSC FRANCE**

## Mot d'introduction de Claude C. – Suggestion à compléter

Photo

Pour CSC, la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) se définit comme notre capacité à réaliser nos engagements vis-à-vis de l'ensemble de nos parties prenantes en mettant en œuvre une stratégie intégrant les principes de développement durable.

Nos actions dans le domaine de la RSE couvrent cinq domaines : nos clients, nos collaborateurs, l'environnement, les communautés dans lesquelles nous opérons et notre gouvernance d'entreprise.

Si nous jouissons d'une réputation aussi exceptionnelle en tant que groupe, c'est parce que nous mettons en pratique quotidiennement des valeurs communes et des principes de gestion qui font notre force depuis 1959.

En effet, depuis la création de CSC, nous défendons pro-activement les valeurs de la citoyenneté d'entreprise et cultivons la prise d'initiatives dans les communautés dans lesquelles nous vivons, travaillons et œuvrons. **Reconnue pour cet engagement, CSC figure aujourd'hui dans les dix premières entreprises citoyennes<sup>1</sup> selon le classement établi par le Corporate Responsibility (CR) Magazine pour l'année 2011.**

En adhérant au Pacte Mondial des Nations Unies, CSC France s'est engagée à respecter et à promouvoir dans ses activités et sa sphère d'influence, dix principes relatifs aux Droits de l'Homme, au Droit du Travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Alors que CSC Corporate a émis son troisième rapport RSE « The Human Imprint », en 2011, CSC France est fière aujourd'hui de réaliser son premier rapport développement durable. L'objectif étant de dresser un bilan de nos actions RSE, de favoriser le dialogue avec nos parties prenantes, de mesurer nos actions afin d'initier une démarche de progrès continu et enfin de renforcer notre engagement sur le thème de la RSE.

...

---

<sup>1</sup> CSC reconnue "Industry Sector Best Corporate Citizens in Business Services" selon le classement établi par le Corporate Responsibility (CR) Magazine pour l'année 2011

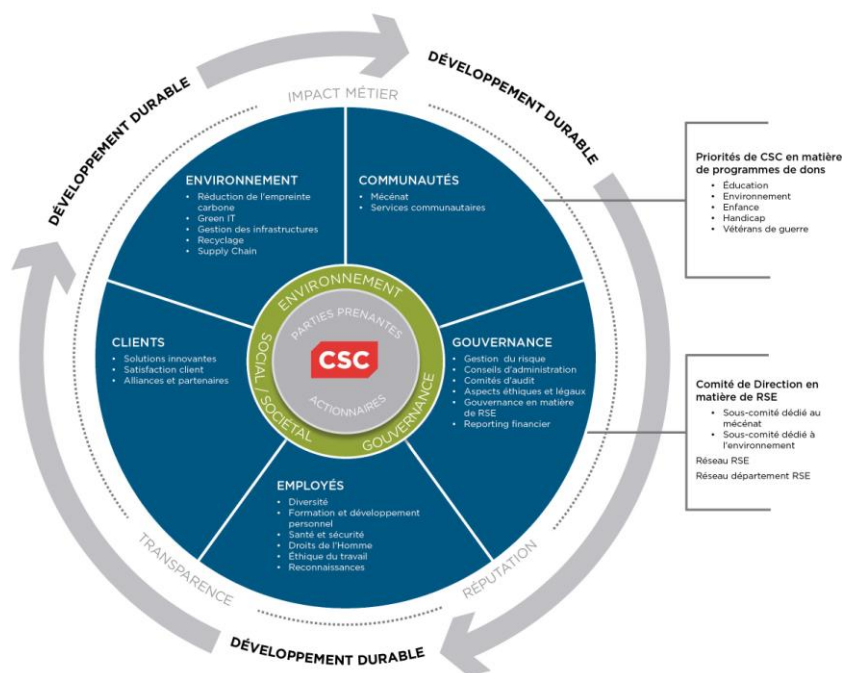
## La vision CSC en matière de RSE

La culture de CSC découle de son métier de conseil et de service. Cette culture repose sur la volonté d'apporter des solutions simples et efficaces aux problématiques complexes de nos clients. Les hommes et les femmes de CSC sont à l'image de cette philosophie, et font vivre au quotidien la simplicité et l'efficacité de notre approche par leur personnalité et leur comportement basés sur la coopération, l'humilité et l'initiative.

Auprès de nos clients, notre engagement est axé sur la création de valeurs portées par nos équipes et notamment à travers :

- L'orientation résultats et qualité pour nos clients
- La solidarité et le partage des connaissances entre les équipes
- Une politique ressources humaines axée sur l'épanouissement de nos collaborateurs
- La responsabilité et l'engagement dans les relations avec les tiers et nos communautés à travers des projets de développement et des actions caritatives
- L'engagement pour la préservation d'un environnement durable pour les parties prenantes de notre sphère actuelle mais aussi pour les générations à venir.
- L'exemplarité dans le comportement aussi bien au niveau individuel qu'au plus haut niveau de la gouvernance de l'entreprise : éthique et intégrité pour mot d'ordre

Ainsi, un programme global d'actions en matière de RSE présente les efforts coordonnés autour de notre modèle mondial commun sur les 5 axes définis par le schéma ci-après.



### La vision CSC de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise, « CSC Corporate Responsibility framework »

<b>CLIENTS</b> .....	- 5 -
Notre priorité : la satisfaction de nos clients .....	- 5 -
La qualité au service de nos clients .....	- 9 -
Accompagner nos clients dans leur démarche RSE .....	- 11 -
Alliances et partenariats .....	- 16 -

<b>COMMUNAUTES</b> .....	- 18 -
L'enjeu mondial du programme CSC GIVES Back Challenge .....	- 18 -
CSC, une entreprise citoyenne .....	- 20 -

<b>EMPLOYES</b> .....	- 23 -
Les ressources humaines au cœur de notre activité .....	- 23 -
Promouvoir la diversité .....	- 28 -
Sensibiliser, mobiliser et partager .....	- 29 -

<b>ENVIRONNEMENT</b> .....	- 33 -
Nos engagements pour l'environnement.....	- 33 -
Certification HQE Exploitation du Balzac : quand modernité rime avec développement durable .-	36 -
La politique Green IT de CSC France .....	- 40 -

<b>GOVERNANCE</b> .....	- 43 -
Organisation de la Gouvernance.....	- 43 -
Gestion du risque juridique et extra financier .....	- 43 -
Lutte anti-corruption, droits de l'Homme et règles de compliance .....	- 46 -
SYNTEC : partage des bonnes pratiques en matière de gouvernance .....	- 47 -

# CLIENTS

En tant qu'entreprise mondiale de services et de solutions IT, nous sommes conscients de notre rôle à jouer dans la réponse aux grands enjeux que pose le développement durable aujourd'hui ainsi que des opportunités que ces défis représentent.

C'est pourquoi, notre ambition est de fournir plus qu'une simple expertise et des technologies répondant aux besoins de nos clients. Nous souhaitons intégrer des principes de durabilité au sein de nos activités, nos offres de services et nos opérations.

Ainsi, nous accompagnons nos clients depuis la définition d'une vision et stratégie jusqu'à son implémentation opérationnelle.

Notre méthodologie CSC Catalyst permet d'organiser, d'intégrer et de manager une large gamme de projets : transformation de systèmes d'information et des organisations associées, optimisation des processus métiers, changements organisationnels et process de gestion de l'activité.

Cette approche globale nous permet de répondre aux besoins de nos clients et de les accompagner dans leur démarche durable.

## Notre priorité : la satisfaction de nos clients

### **L'intimité client au cœur de la stratégie CSC**

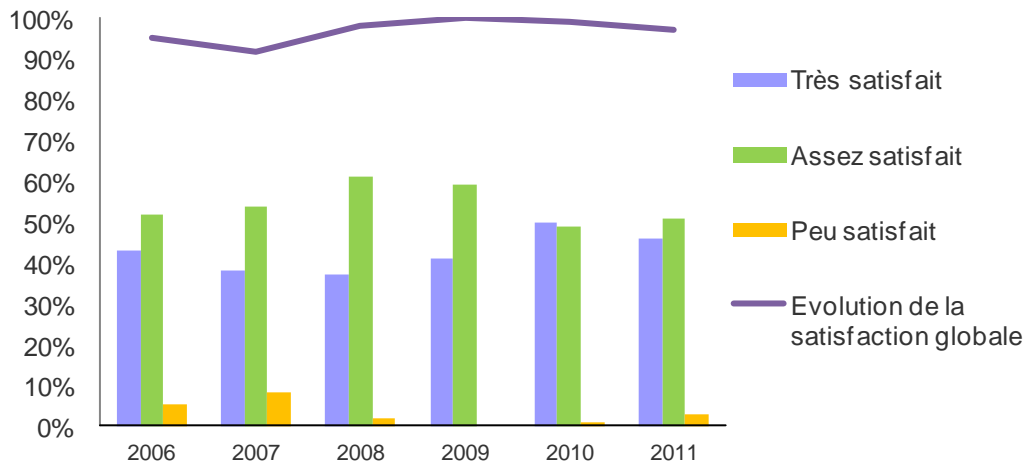
L'écoute client, la connaissance de leurs métiers et le retour sur l'expérience sont au cœur de la démarche de création de valeur de CSC. Avec chacun d'entre eux, CSC développe une relation privilégiée fondée sur le respect de sa culture et de son identité pour mieux comprendre les enjeux spécifiques auxquels il est confronté et gagner en réactivité, en agilité et en flexibilité. Dans ce cadre, CSC mesure chaque année depuis plus de dix ans, la satisfaction de ses clients et réalise études et événements sur les tendances et évolutions des entreprises par fonction stratégiques.

### **L'enquête annuelle de satisfaction client avec TNS-Sofres**

La satisfaction des clients sur les six pays de la région de l'Europe de l'Ouest et du Sud, est mesurée périodiquement à travers une enquête, organisée par la direction qualité et réalisée par un organisme indépendant, TNS-Sofres.

Un questionnaire permet de recueillir le niveau de satisfaction de nos clients concernant les résultats de nos prestations. Les points forts et les motifs d'insatisfaction de nos clients sont analysés. Nos points faibles sont traités sans délais par le management pour pérenniser la relation et accompagner nos clients dans leurs projets d'entreprise à plus long terme.

Les résultats de l'enquête menée en novembre 2011, révèlent que 97 % de nos clients sont satisfaits des résultats des missions réalisées par CSC France. Au niveau de la Région Europe du Sud et de l'Ouest, le score est identique. TNS Sofres conclut dans sa synthèse que, « d'une manière générale, CSC semble bénéficier d'une meilleure image par rapport à ses concurrents auprès de ses clients ».



**Evolution du taux de satisfaction globale Région Europe du Sud et de l'Ouest, de 2006 à 2011, tous critères confondus. Source : Enquête TNS Sofres**

**Ambitions 2012**

Maintenir le taux de satisfaction de nos clients (>95%) et le niveau des très satisfaits (>50%)

## Donner la parole à nos clients

Soucieuse de favoriser un dialogue permanent avec ses parties prenantes, CSC met un point d'honneur à être un acteur majeur des débats autour des grandes problématiques de ses clients. Les publications et événements, organisés tout au long de l'année par CSC, sont l'occasion de donner la parole à nos clients et partenaires.

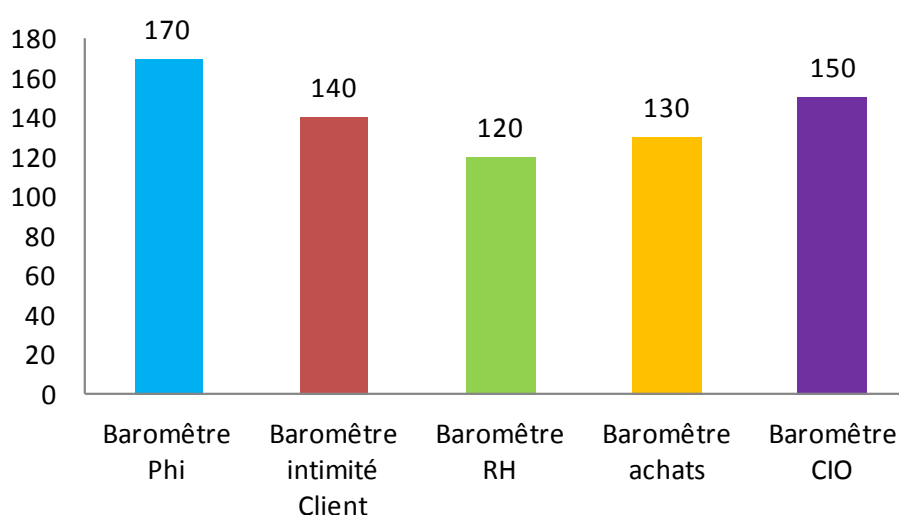
### Les Baromètres CSC

CSC réalise depuis cinq ans des baromètres annuels pour analyser à l'échelle européenne les tendances et les perspectives des fonctions stratégiques de l'entreprise : achats, ressources humaines, finance, intimité client, informatique. CSC s'associe à des leaders d'opinion pour chacun des Baromètres : 01 informatique, Challenges, La Tribune, Les Echos, Liaisons Sociales.

Ces événements sont l'occasion de préempter un territoire de communication propre à CSC, de fédérer et de créer un esprit "club" autour des représentants d'une fonction.

En 2011, lors des événements baromètres, plus d'une cinquantaine de dirigeants d'entreprise ont pris part aux débats (tables rondes) et près de huit cent représentants des fonctions d'entreprise ont participé aux événements. Un record d'affluence a été battu lors de la deuxième édition du Baromètre Intimité Client, événement qui a accueilli 200 invités au pavillon Gabriel à Paris, pour la restitution de cette étude menée auprès des entreprises européennes.

Ces événements permettent à CSC d'être au plus proche des problématiques de ses clients et de leur offrir en conséquence des offres adaptées tout en entretenant une intimité avec les acteurs les plus dynamiques du marché.



**Résultats Baromètres 2011 – Nombre de participants - Source CSC**

## European Executive Barometer 2010-2011

Ces barometres sont l'occasion de rassembler les temoignages de chefs d'entreprises européennes et donnent lieu à l'édition d'ouvrage de sythèse qui sont adressés à quelques milliers de dirigeants d'entreprise européennes



### Ambitions 2012-2013

Améliorer le taux de participation aux baromètres et varier la diversité des sujets abordés avec l'organisation d'un baromètre développement durable par exemple.

### Des plateformes d'échange pour poursuivre les débats

CSC a mis en place des plateformes d'échange avec ses clients « Les Clubs du Baromètre » qui permettent aux spécialistes de se réunir et d'échanger autour des tendances et des perspectives de la thématique abordée. Les participants peuvent commenter, noter et discuter autour des problématiques proposées. Environ trois à quatre interviews ainsi que plusieurs articles y sont publiés chaque mois.

### Notre magazine externe Premium, récompensé Top Com d'Argent du meilleur magazine externe en 2010

*Premium* livre quatre fois par an nos analyses des meilleures pratiques et nos réflexions sur les enjeux économiques.

Notre magazine est publié en six langues et distribué à plus de 15000 dirigeants européens.

Enfin, nous imprimons « responsable » puisque cette publication est imprimée sur un papier issu de forêts protégées et certifié 100 % PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification, le programme de reconnaissance des certifications forestières).





## La qualité au service de nos clients

Parce qu'apporter de la valeur à nos clients passe par l'amélioration de la qualité de nos services, CSC certifie ses activités selon les normes nationales et internationales.

### **Certifications ISO 9001-2008, 20000-1 et MASE**

CSC France est certifiée ISO 9001:2008 et 20000 (obtenues en 2004) sur le périmètre de ses activités de conseil, assistance technique & managériale et externalisation des systèmes d'information et des infrastructures techniques.

Cette certification garantit que les principaux processus sont bien définis, suivis et contrôlés pour améliorer notre performance à délivrer vers nos clients un service de qualité dans la durée.

Une certification MASE (Manuel Sécurité, Santé et Environnement) est menée dans le cadre de notre travail avec l'union des industries chimiques. Cette certification, en cours d'obtention, a pour but d'accompagner au mieux nos clients dans leur activité.



## **L'innovation comme culture d'entreprise chez CSC**

Quelle société a ouvert de nouveaux horizons en aidant à envoyer le premier homme sur la lune ? Qui est à l'origine des « facteurs clés de succès » et du reengineering et des disciplines de valeurs ? La réponse est CSC. Depuis plus de 50 ans, nous innovons pour apporter à nos clients tous les bénéfices des nouvelles technologies.

Notre objectif est d'être un vecteur de l'innovation dans la démarche de nos clients.

Dans ce sens, nous développons des solutions et méthodes managériales innovantes soutenues par une veille technologique de haut niveau, et une écoute des opinions et tendances des environnements économiques et sociales des principaux secteurs.

### **Une veille technologique par le Leading Edge Forum (LEF)**

Le LEF se concentre sur les tendances clés du business et des technologies, et identifie les pratiques spécifiques afin de mettre en valeur ces tendances. Le LEF tire profit d'un réseau global de leaders d'opinion, d'experts CSC, de partenaires stratégiques, d'événements et de publications à destination des clients pour fournir une perspective unique, très bien informée et basée sur les résultats du marché global des technologies.

Les programmes technologiques du LEF offrent un cadre de réflexion aux directeurs techniques et informatiques pour explorer ensemble les futures applications de technologies émergentes, et étudier les initiatives les plus innovantes menées par des entreprises pionnières dans leurs secteurs d'activité.



### **Partenariat avec l'ESSEC : Chaire « Innovation & Services »**

La Chaire "Innovation & Services" est placée sous l'égide de The Institute for Service Innovation & Strategy (ISIS) de l'ESSEC. Cette Chaire, dont le partenaire principal est CSC, permet d'approfondir, au travers d'enseignements, de travaux de recherche ou de projets en entreprise, les domaines aujourd'hui décisifs que sont l'intelligence de l'innovation, le management stratégique du développement technologique dans les services ainsi que l'innovation dans les produits de services et processus associés.

Le partenariat se traduit notamment par des matinées organisées appelées « Les Matins de l'Innovation ». En cinq ans, les Matins de l'Innovation ont représenté une participation moyenne de 70 personnes par matinée, et plus de 2000 personnes mises en relation (professionnels, professeurs, chercheurs, étudiants...). CSC a livré son retour d'expérience lors de ces matinées en 2011 sur les thèmes des réseaux sociaux d'entreprise et des services à la personne.

## **Accompagner nos clients dans leur démarche RSE**

Les organisations ont à faire face aux injonctions contradictoires qui consistent à accroître les bénéfices économiques tout en limitant leurs impacts sociaux et environnementaux et en créant de la valeur à court, moyen et long terme.

Selon leur degré de maturité sur la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE), les entreprises et organisations publiques sont passées d'actions isolées en matière de développement durable (stade 1 de maturité), à une politique plus structurée de prise en compte de leurs externalités, en transformant leurs pratiques de façon importante (stade 2). Les organisations les plus avancées vont jusqu'à changer leur modèle d'activité (stade 3) en se transformant en profondeur.

CSC accompagne la transformation de l'ensemble de ces organisations dans leurs projets RSE, en privilégiant l'innovation de rupture, afin d'éviter les « effets de pallier » entre chaque stade d'évolution.

CSC a ainsi développé une offre de conseil métier dédiée au développement durable et à la performance d'entreprise : l'offre « performance durable ». CSC invite les entreprises à repenser leurs processus, leurs produits et leurs relations avec les parties prenantes pour être plus performante en intégrant les impacts et les opportunités de court, moyen et long terme.

### **Le développement durable au service de la performance d'entreprise**

Dans notre approche, la RSE représente l'opportunité d'intégrer les préoccupations sociales, environnementales, économiques et de gouvernance dans une optique de retour sur investissement et d'innovation.

En repensant l'interaction entre les parties prenantes de l'entreprise et les processus, notre objectif est de permettre aux entreprises de faire du Développement Durable, le moteur de leur efficacité opérationnelle.

#### **La performance durable : stratégie, gestion des risques et vecteur d'opportunités**

Aujourd'hui les indicateurs de développement durable apparaissent encore très peu au niveau des tableaux de bord des directions générales : or, l'intégration des risques extra financiers dans le pilotage de l'entreprise à haut niveau permet de garantir sa pérennité.

CSC possède une expertise reconnue dans le conseil en développement durable avec 15000 experts au plan mondial et accompagne les organisations, tous secteurs d'activité confondus, dans l'ensemble de leurs démarches développement durable, de la définition stratégique à la mise en place d'outils.

Nous répondons à toute une palette de problématiques auxquelles doivent faire face nos clients :

ACHATS / SUPPLY CHAIN DURABLES

PILOTAGE/REPORTING RSE

GESTION GLOBALE DES RISQUES

GREEN IT & IMPLEMENTATION DE SI RSE

BILAN CARBONE / EMPREINTE ECOLOGIQUE

GESTION DES TALENTS & DES PARTIES PRENANTES

ETUDES, COMMUNICATION & FORMATION DD

AUDIT RSE ET CONFORMITE REGLEMENTAIRE

**Au plus près des préoccupations de nos clients, nous étendons notre expertise aux nouveaux défis relevés par les entreprises dans leur démarche RSE.**

**Green IT : inscrire les directions informatiques dans une démarche éco-responsable**



CSC offre au niveau mondial des solutions de green IT visant à se répondre aux réglementations existantes et à venir, et à contribuer à la Responsabilité sociale de l'Entreprise.

En France, l'offre Green Project Management (GPM) propose d'accompagner les entreprises sur l'ensemble du modèle opérationnel, des process à l'organisation, des technologies aux applications et vise la réduction des coûts et des impacts environnementaux et sociaux : optimisation des process et des consommations, virtualisation des données, définition d'une politique « social IT », analyses de cycle de vie...

**CSC Cloud Computing : des services sur un nuage partagé**

Nous accompagnons nos clients dans la migration de la sphère physique à la sphère virtuelle et les soutenons dans une étape clé de leur stratégie de transformation des applications.

Le cloud computing apporte une plus grande agilité aux organisations en toute sécurité, réoriente les ressources technologiques vers la création de valeur et libère des capitaux: autant de leviers d'amélioration de la performance apportés à nos clients pour répondre à leurs challenges technologiques et économiques.

## **Achats responsables: vecteur d'émergence et de performance de la fonction achats**

Décloisonner la fonction achats en la sortant de sa logique « consultation, négociation, commande » et en la replaçant au cœur de la chaîne de valeur pour l'intégrer dans la stratégie à long terme : telle est notre conviction quant au développement des achats responsables.

En période de crise, de raréfaction des énergies fossiles et de hausse des matières premières, les achats responsables sont en effet source d'innovation, en repensant les besoins, les processus et les produits et services (besoins effectifs, TCO<sup>1</sup>, <sup>2</sup>cycle de vie, rapport qualité, prix et délais). Face à une conjoncture difficile, les directions achats doivent s'adapter aux exigences du marché qui imposent une transformation des pratiques, notamment sur la gestion des risques extra financiers liés aux achats. La maîtrise de la performance fournisseurs passe en grande partie par l'accompagnement des fournisseurs stratégiques en matière de responsabilité sociale de l'entreprise.

CSC aide ses clients à mettre en place une politique achats responsables en intervenant tout au long du cycle pour avoir une vision consolidée des besoins et intégrer des critères de performance et de responsabilité sur le processus achat de bout en bout.

La déclinaison du développement durable dans les achats permet ainsi d'optimiser et de sécuriser la performance des achats en analysant les ROI<sup>3</sup> et le TCO dans la durée et en maîtrisant l'ensemble des risques associés aux produits et fournisseurs.

En dialoguant davantage avec les autres directions de l'entreprise et avec ses partenaires et fournisseurs, la fonction achat gagnera en efficacité et permettra d'acheter mieux en créant des engagements réciproques.

---

<sup>2</sup> Total Cost of Ownership

<sup>3</sup> Return On Investment

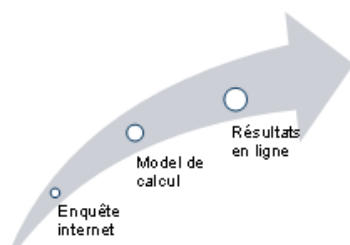
## « Objectifs Durables » Outil de diagnostic interne ou fournisseurs

CSC a développé un système d'auto-évaluation, Objectifs Durables, qui permet de mesurer la maturité des entreprises sur les thématiques du développement durable : Economie, Social, Environnement. Les 100 questions d'Objectifs durables se rapportent aux différentes parties prenantes de l'entreprise et à leurs interactions.

En répondant à ce questionnaire, entreprises et collectivités territoriales peuvent établir un état des lieux précis de leur maturité développement durable ou appliquer cet outil à leurs fournisseurs.

Sur la base du résultat du questionnaire, CSC accompagne entreprises et collectivités territoriales pour repenser les fondamentaux de leurs fonctions clés (achats, logistiques, ressources humaines,....) et les mettre en cohérence avec une stratégie de long terme.

**Résultats :** En 2010, 30 grands groupes privés et organismes publics ont bénéficié de notre outil afin de définir leur degré de maturité développement durable.



Rank	Maturité globale	Parties prenantes					Grandes fonctions					Voies piliers					
		Environnement	Social	Économique	Éthique	Communauté	HR	Finance	Achats	Logistique	IT	Recherche & Développement	Marketing	Service Client			
1	Soc.A	Soc.A	Soc.A	Soc.A	Soc.E	Soc.A	Soc.A	Soc.A	Soc.A	Soc.A	Soc.A	Soc.A	Soc.A	Soc.A	Soc.A	Soc.A	Soc.A
2	Soc.B	Soc.B	Soc.B	Soc.B	Soc.C	Soc.B	Soc.B	Soc.B	Soc.B	Soc.B	Soc.B	Soc.B	Soc.B	Soc.B	Soc.B	Soc.B	Soc.B
3	Soc.C	Soc.C	Soc.C	Soc.C	Soc.D	Soc.C	Soc.C	Soc.C	Soc.C	Soc.C	Soc.C	Soc.C	Soc.C	Soc.C	Soc.C	Soc.C	Soc.C
4	Soc.D	Soc.D	Soc.D	Soc.D	Soc.E	Soc.D	Soc.D	Soc.D	Soc.D	Soc.D	Soc.D	Soc.D	Soc.D	Soc.D	Soc.D	Soc.D	Soc.D
5	Soc.E	Soc.E	Soc.E	Soc.E	Soc.F	Soc.E	Soc.E	Soc.E	Soc.E	Soc.E	Soc.E	Soc.E	Soc.E	Soc.E	Soc.E	Soc.E	Soc.E

- Axes d'amélioration
- Positionnement de l'entreprise « Société B » vis-à-vis de l'ensemble des fournisseurs



## **Un succès commun de démarche RSE : mission Eco Orange**

### **“Eco-Orange” : définition d’un programme de recyclage des mobiles**

En 2011, CSC a décroché le Best Practice Award lors de la soirée de remise de prix de l’Association européenne de l’outsourcing (European Outsourcing Association), pour le projet éco-responsable mené pour le compte de son client Orange. CSC a assisté l’opérateur de télécommunications dans le cadre de la mise en place d’Eco Orange, un programme inventif et ambitieux fondé sur les trois piliers fondamentaux du développement durable : la protection de l’environnement, l’équité sociale et l’efficacité économique.

Avec l’aide de CSC dans la construction du nouveau « business model » et l’élaboration de plans d’actions pour la France et sept autres pays européens, le groupe est parvenu à transformer son processus de collecte d’anciens téléphones mobiles en un programme rentable et soucieux de l’environnement.

Le programme Eco Orange donne un second souffle aux anciens équipements mobiles tout en fidélisant ses clients, en augmentant leur pouvoir d’achat, en protégeant l’environnement et en permettant à des pays en voie de développement d’acquérir des téléphones mobiles à très bas prix. Côté client, Orange propose de réduire leur facture téléphonique ou d’acquérir un nouveau modèle à des prix compétitifs en échange de leur ancien mobile.

#### **Un modèle métier durable**

Le téléphone recyclé est quant à lui revendu en pièces détachées, ou, s’il est en bon état, remis à neuf et revendu. Le bénéfice tiré de la vente de pièces détachées est reversé à des organismes caritatifs tels qu’Unicef ou Wildlife Fund. Quant aux téléphones remis à neuf, ils sont revendus dans des pays en voie de développement par des négociants.

Ce programme a été mis en œuvre avec succès dans huit pays européens.

## **Nos interventions auprès de secteurs “engagés”**

CSC intervient sur de nombreux secteurs dits « engagés », ou d'intérêt général, en faveur de l'environnement ou de la société.

En 2010, CSC a accompagné Europ Assistance, SFR et Prylos (éditeur de logiciels pour téléphones mobiles) sur le projet TEL&AGE ayant pour objectif d'améliorer la vie quotidienne des séniors, personnes âgées ou fragiles. Ce projet a permis de proposer sur un support mobile, un ensemble de services applicatifs de confort, d'assistance et de santé, pour un utilisateur à domicile ou en situation de mobilité, avec une ergonomie spécifiquement conçue pour ce profil d'utilisateurs.

L'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) a également mandaté CSC en 2009, 2010 et 2011 pour réaliser plusieurs missions dont une étude sur les modèles économiques au sein du secteur des services à la personne afin de l'éclairer sur les actions à mettre en œuvre pour renforcer le développement de ce secteur en évolution permanente et n'ayant pas encore atteint sa pleine maturité.

### **Mission Croix Rouge – Accompagnement dans la mise en place d'outils de pilotage**

Depuis 2011, CSC assiste la Croix Rouge française de santé et d'hébergement dans le pilotage durable de l'équilibre économique de ses établissements à travers la détermination des indicateurs pertinents à leur mise en œuvre au sein d'un outil dédié .

## **Alliances et partenariats : Traduire les technologies en avantages compétitifs pour nos clients**

Notre programme CSC Global Alliances apporte force, savoir-faire et cohérence à nos collaborations avec plus de 100 leaders métiers et technologiques. La combinaison des expertises permet d'assister nos clients dans la mise en œuvre de technologies et de méthodologies innovantes.

### **Zoom sur notre partenariat avec SAP sur l'offre Carbon Managed Services**

Carbon Managed Service aide les entreprises à être “durables” et éco-citoyennes tout en générant des avantages financiers et compétitifs tangibles.

L'offre « Carbon Managed Service » de CSC est une solution unique de gestion des émissions de carbone qui permet aux entreprises de piloter au plus juste leurs émissions de CO2, en localisant les



sources d'émission, en évaluant avec justesse leur empreinte environnementale et en identifiant les opportunités de réduction des émissions.

Dans le cadre de son programme qualité, SAP récompense chaque année la qualité de la gestion des projets de ses clients en décernant un SAP Quality Award. Deux de nos clients français, le Printemps et Antalis, soutenus par CSC, ont concouru en 2010. Le projet Printemps a reçu la médaille d'or dans la catégorie « mise en œuvre de nouvelles applications » et le projet Antalis (mené aux Pays-Bas) la médaille d'argent dans la catégorie « mise en œuvre dans les grandes entreprises ».

# COMMUNAUTÉS

En tant qu'entreprise, CSC a la responsabilité de soutenir les communautés locales avec lesquelles elle interagit. Nous sommes convaincus que la pérennisation de notre activité passe par le développement des communautés avec lesquelles nous travaillons et vivons.

Notre objectif est donc d'avoir un impact positif sur les communautés à travers la mise en place de partenariats durables avec des associations engagées sur des problématiques environnementales, sociales et sociétales.

Nous encourageons également vivement les initiatives personnelles de collaborateurs désireux de s'impliquer.

## L'enjeu mondial du programme CSC GIVES Back Challenge

Le programme « CSC Gives Back » vise à soutenir et renforcer nos activités caritatives mondiales.

**CSC ENGAGE COMMUNITIES**

WHERE THOUGHTFUL MINDS  
CONNECT AND ENGAGE

Sécheresses en Afrique Orientale, tremblements de terre en Haïti, inondations aux Etats-Unis et en Australie... Ces catastrophes naturelles sont d'autant plus difficiles à vivre pour les enfants dont le quotidien et la qualité de vie sont mis à l'épreuve. Grâce au Global CSC Gives Back Challenge, l'ensemble des collaborateurs de CSC à travers le monde se mobilise pour leur venir en aide.

Le programme mondial CSC Gives Back Challenge ne se limite pas à rassembler des dons importants; il consiste à avoir un impact durable et bénéfique sur les vies d'enfants défavorisés, tout en créant une synergie et un esprit de camaraderie en ligne avec notre conception d'un groupe soudé.

Ainsi, depuis novembre 2011, CSC propose à ses collaborateurs de verser un don à l'organisme Child Fund International. Le don minimum est de 6 dollars (USD) et parrainera un enfant en lui rédigeant une lettre à l'enfant une fois par mois, en lui offrant d'autres services à la communauté ou à l'école dans laquelle l'enfant évolue.

## Nos initiatives Gives Back en 2011

### 12 992 euros pour Haïti : Action Contre la Faim

Les collaborateurs de CSC en France se sont mobilisés pour réagir à la catastrophe humanitaire en Haïti. Le montant des dons collectés pour l'action de solidarité en Haïti s'est élevé à 6 496 euros, somme que la direction de CSC a doublée.

### Nos athlètes mobilisés autour du handicap

CSC a marqué son engagement face au handicap pour la deuxième année consécutive en inscrivant huit équipes à la course relais interentreprises sur le parvis de la Défense. Organisée par l'association Special Olympics France, la plus grande organisation sportive au monde consacrée aux personnes atteintes de handicap mental, la course a été plébiscitée puisque vingt sept entreprises y ont participé.



L'ensemble des dons a atteint 136 600 euros. Ils sont reversés à l'association pour financer la création de nouveaux projets sportifs au profit des handicapés mentaux.

### Opération don du Sang au Balzac, siège régional de CSC France

CSC organise chaque année une collecte des sang auprès des collaborateurs. Le nombre de donneurs progresse chaque année. En 2012, CSC a compté 56 volontaires et 45 prélèvements effectués contre 46 volontaires et 33 prélèvements en juin 2011.



### Opérations Trocs

Dans le cadre des initiatives Gives Back, CSC France met régulièrement en place des journées de recup et d'échange à thème entre les collaborateurs : troc de fringues, de jouets ou de livres, chacun peut y trouver son bonheur ! Les objets n'ayant pas trouvé preneurs sont données à diverses associations (Armée du Salu, dons à des hopitaux pour enfants...)

## Partenariat avec les Restos du Cœur

Des paniers de fruits sont mises à disposition des collaborateurs chaque semaine. Plus de 30kg sont consommés par nos collaborateurs et les dons sont reversés aux Restos du cœur.



## Sensibiliser en interne : semaine du Développement Durable

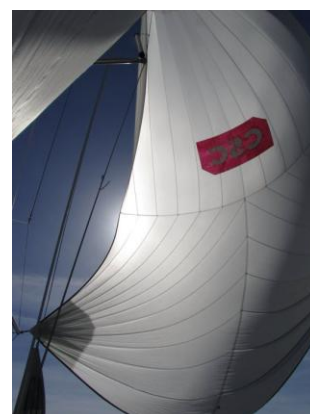
La semaine du développement durable est l'occasion pour CSC de sensibiliser ses collaborateurs aux enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux. A cet effet, la projection d'un film engagé est programmé chaque année. En 2011, nous avons proposé « Le Syndrome du Titanic » réalisé par Nicolas Hulot. En 2012, nous proposons un film produit par Martin Scorsese, Survivre au progrès.

A travers ces manifestations, nous souhaitons engager le dialogue avec nos collaborateurs et échanger sur les initiatives de CSC réalisées en interne.

## CSC, une entreprise citoyenne

### Encourager le leadership grâce au sponsoring sportif

CSC développe la proximité et la citoyenneté à travers des partenariats académiques et le sport. Esprit sportif, solidarité et capacité à produire des résultats, telles sont les valeurs communes aux actions engagées avec les grandes écoles et les universités : Student Cup, Course croisière EDHEC.



## **Ambitions 2012 - Tour de force & l'association SOS Children's Villages**

En 2012, CSC organise l'événement TOUR DE FORCE. Les collaborateurs, les clients et les partenaires de CSC en Europe s'engagent à compléter une course à vélo afin de collecter des dons pour la protection des enfants.

Sous les couleurs de CSC, une équipe de 50 personnes va se challenger. Un vrai défi à 140km avec 5000m de dénivelé.

Chaque participant aura pour objectif de collecter 1000 en promesses de dons, qui seront intégralement versés à un organisme caritatif, l'association SOS Children's Villages soutenant la protection d'enfance en Europe.



## **Nos collaborateurs engagés**

### **Dons à l'Association Française de lutte contre les Myopathies (AFM)**

Depuis 2008, CSC effectue chaque année un don à l'association AFM.

Arnaud Du Buisson est animateur et d'organisateur officiel de manifestations en faveur du Téléthon et contribue à récolter des fonds en Ile de France. Une fois par an, il anime avec quelques collègues de CSC une animation dans le hall du Balzac pour récolter des fonds auprès des salariés (vente de porte-clefs siglés Téléthon), distribution de plaquettes d'information AFM

Durant l'année entière, il collecte (avec l'aide des permanents du comité d'entreprise) auprès des collaborateurs de CSC des téléphones portables usagés (environ 30 à 50 par an).

## **Le pôle Secteur Public s'engage auprès de l'association Valentin Haüy**

En 2011, le pôle Secteur public a réalisé, dans le cadre de la responsabilité sociale de l'entreprise, un mécénat de compétences pour l'Association Valentin Haüy, au service des aveugles et des malvoyants et lui a permis de réorganiser son activité de commercialisation de matériel spécialisé. Grâce au soutien financier de CSC, l'association a pu réaliser un film de sensibilisation à l'accueil des personnes déficientes visuelles, « Un regard pour deux ».

Dans ce cadre, un événement de dégustation a été organisé afin de récolter des fonds pour l'association. Les bénéfices retirés ont été ensuite reversés, soit à un projet de microcrédit soit au programme "Global CSC Gives Back Challenge".

### **Ambitions 2012 - 2015**

Le pôle secteur public s'engage et met en place un programme de parrainage et conseil. En partenariat avec nos clients du secteur social, CSC propose à des binômes de consultants, de suivre et d'épauler pour leur gestion une micro entreprise à vocation sociale, idéalement à vocation développement durable.

## **Mécénat de compétences autour du Projet Banglaptère**

Pour imprégner d'une influence nouvelle les missions que nous menons chaque jour pour nos clients, CSC a organisé la conférence « un autre regard » dans ses locaux.

Corentin de Chatelperron, jeune ingénieur de 27 ans, a rejoint la France depuis le Bangladesh en solitaire sur un petit voilier qu'il a construit. Durant son périple de six mois, il a traversé mers et océans, bravé les tempêtes et évité les pirates au large de la Somalie.

Le 17 août 2010, au terme de l'expédition, le petit voilier de pêche Tara Tari a démontré qu'on peut fabriquer des bateaux en utilisant un composite à base de fibre de jute. Cette alternative à la fibre de verre présente des avantages écologiques et économiques considérables pour le développement du Bangladesh.

L'objectif de CSC est de faire des parallèles, grâce au témoignage de ce jeune ingénieur, entre les challenges quotidiens des consultants et les siens.

# EMPLOYÉS

## Les ressources humaines au cœur de notre activité

### **Attirer les futurs talents de CSC**

CSC milite pour une politique de recrutement qui favorise la diversité et l'égalité des chances auprès de nos candidats, tant pour les emplois que pour les stages et l'alternance.

CSC a ainsi défini une politique de « Relations Ecoles » avec une quinzaine d'écoles cible. Les collaborateurs s'investissent activement auprès des étudiants en apportant leurs expertises lors de réunions d'information et tables-rondes mais aussi en participant aux cursus pédagogiques des différentes formations offertes au sein des établissements ciblés.

En 2008, CSC lance un partenariat avec l'Université Paris 9 – Dauphine en créant le premier Master orient ERP en France. Chaque année, CSC s'engage à accueillir une trentaine d'étudiants de cette formation en apprentissage.

Lors de formations internes à l'entretien de recrutement, les principes de non-discrimination et de diversité sont mis en avant auprès des collaborateurs de l'entreprise impliqués dans le processus de recrutement.

En 2011, nous avons comptés, 400 embauches et 270 stagiaires et alternants.

### **Accompagner et proposer un parcours sur-mesure à chacun**

#### **Un parcours et un accompagnement individualisé**

Parce que l'épanouissement professionnel est propre à chaque individu, CSC propose un parcours et un accompagnement individualisé à chaque collaborateur.

Plusieurs acteurs clés au sein de l'entreprise participent au développement de carrière des collaborateurs : les managers, les responsables opérationnels, les responsables ressources et les coachs.

Chacun d'entre eux a un rôle déterminant dans le développement des compétences et la progression du collaborateur. A tout moment de l'année, ce dernier peut interagir avec ces acteurs clés. En cela, chaque collaborateur est lui-même un acteur de son propre développement et évolution dans l'entreprise.

Nous favorisons la proximité et la mise en place d'une gestion individualisée des équipes.

Nous attachons une importance toute particulière au suivi sur-mesure de chacun dans une logique d'ensemble et d'entreprise. La contribution individuelle de chacun participe donc au développement collectif de l'entreprise.

Indicateurs :

- Un collaborateur est suivi par trois à quatre interlocuteurs selon son profil, dont un responsable ressources humaines
- 1 responsable ressources humaines pour cent collaborateurs

### **Faire progresser les compétences de chacun**

Parce que l'expérience est gage d'efficacité, CSC offre à chaque collaborateur un parcours professionnel de qualité dans la durée, un travail en équipe, une formation adéquate, couplée à l'acquisition des meilleures pratiques sur le terrain.

La formation s'articule autour de trois axes :

- Des cursus obligatoires
  - Cursus d'intégration : séminaire d'intégration à suivre par tous les nouveaux entrants et la junior Academy à suivre par tous les consultants 1 et 2 et les Ingénieurs d'étude 1 et 2
  - Cursus management : outre la Management Academy qui regroupe tous les managers et directeurs de projet dès leur promotion, le cursus management se compose de six jours de formation autour des thèmes suivants : commercial, management, gestion des contrats
- Les plans Individuels de formation et de développement : élaborés au cours de l'entretien annuel, le plan individuel de formation et de développement reprend les formations à suivre par le collaborateur tout au long de l'année. Ces formations sont identifiées dans un but de progression et d'évolution de carrière.
- Les formations nécessaires au bon déroulement d'un projet : si des formations complémentaires au plan individuel sont identifiées en cours d'année, elles sont mises en œuvre hors plan de formation. Ces formations sont généralement identifiées par les managers de mission et transmises au service formation par la responsable ressources humaines.

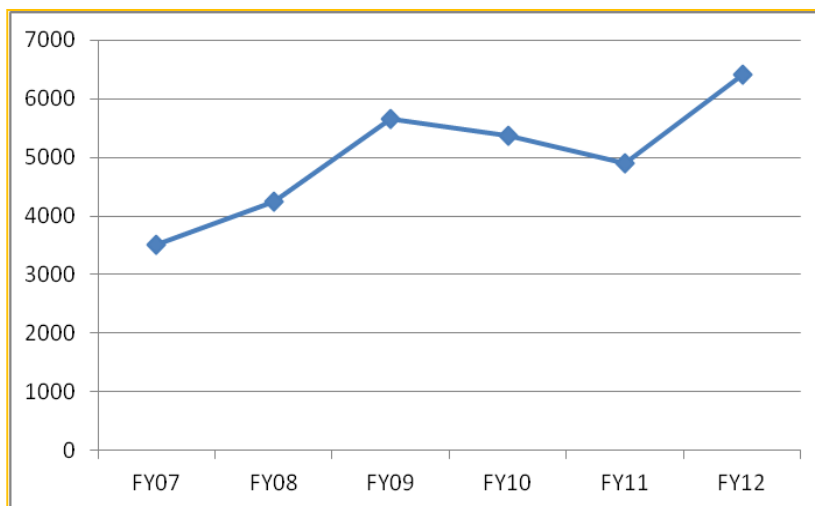
Chaque fin d'année, CSC présente aux instances représentatives du personnel un plan de formation pour l'année civile à venir. De même, un bilan formation de l'année écoulée est présenté en janvier de chaque année



## L'auto-formation

Les collaborateurs ont la possibilité de préparer des certifications en autoformation, grâce à des outils de formation en ligne : Six Sigma, Itil, PMI, Microsoft, IBM et toutes les certifications techniques.

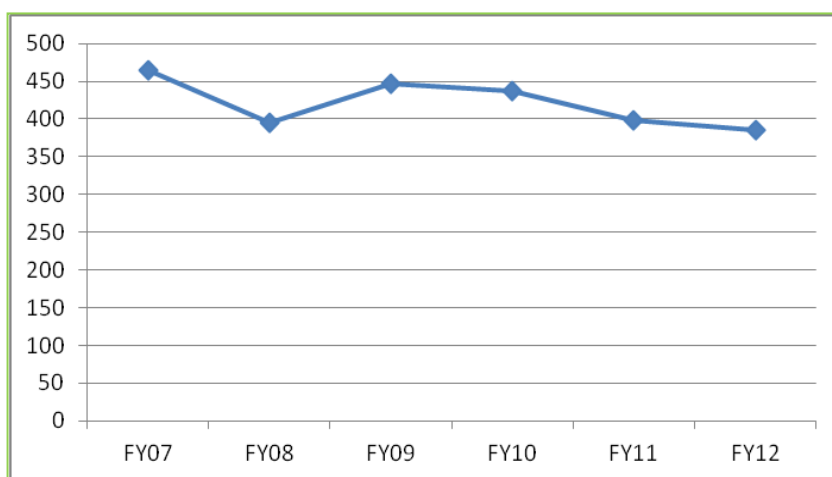
Les collaborateurs ont également à leur disposition une offre de formation à l'anglais complète, en présentiel et en auto formation.



### Evolution du nombre de jours de formation par année fiscale, source CSC

En 2011, le bilan formation indique que chaque collaborateur CSC a suivi en moyenne 3,78<sup>4</sup> jours de formation. Sur la même période, 80,6 % de collaborateurs a bénéficié d'actions de formation calcul.

L'objectif, pour 2012 est de 5 jours de formation par collaborateur.



### Evolution du coût moyen d'un jour de formation, source CSC

---

<sup>4</sup> et <sup>5</sup> : Calcul effectué sur un effectif moyen de 1948 personnes

A travers l'offre de formation, CSC propose tout au long du parcours des collaborateurs un cursus de formation individuel et adapté aux besoins des clients et activités de l'entreprise.

### **La gestion des compétences**

Une attention toute particulière est accordée au suivi et à la gestion des compétences des collaborateurs de CSC pour respecter les aspirations de carrières individuelles et assurer, à chacun d'eux, un meilleur projet possible.

A ce titre et pour faciliter le positionnement de chaque collaborateur aux métiers de l'entreprise, aux besoins des clients mais aussi aux compétences qui y sont associés, un accès privilégié et facilité à des référentiels de compétences CSC sont disponibles à travers un e référentiel local des métiers de CSC France et un référentiel mondial.

Le site intranet, Evolution, mis en ligne en 2009, rassemble plus d'une soixantaine de témoignages de collaborateurs quels que soient leur profils, responsabilités et fonctions dans l'entreprise.

Une bonne gestion de l'affectation des collaborateurs passe par la prise en compte et l'adéquation des besoins de nos clients, des souhaits et des disponibilités de nos collaborateurs.

### **Accompagner les seniors : l'entretien personnalisé de formation**

L'entretien personnalisé de formation, basé sur le volontariat, a pour objectif d'accompagner tout salarié, âgé de 55 ans et plus, dans l'identification de ses besoins en formation et de l'informer sur les dispositifs de formation existants.

Le plan d'action personnalisé se construit sur une durée de 2 ans et les demandes d'entretien peuvent se faire tout au long de l'année.

Il permet ainsi de renforcer l'adaptabilité et les compétences du salarié, de faciliter l'épanouissement de sa carrière mais également d'intensifier une gestion active de la formation pour toutes les tranches d'âge.

Actions mises en œuvre en 2011 :

- Mise en place d'un processus interne sur l'entretien personnalisé de formation avec un focus sur l'aspect "individualisé et personnalisé" du dispositif.
- Création du support pour l'entretien personnalisé de formation, d'un guide de préparation à l'entretien pour le salarié et de la fiche de suivi des actions mise en place.
- Organisation de réunions d'information.

Pour la nouvelle année fiscale, la population concernée (soit 3% de CSC France) a pu choisir entre l'entretien personnalisé de formation et le plan individualisé de formation & de développement.

## **Favoriser la mobilité des équipes**

La gestion du staffing participe fortement à proposer des parcours professionnels riches et variés permettant une mobilité interne et le partage des meilleures pratiques et équipes pour nos clients.

La mobilité nationale et internationale est favorisée chez CSC de par la nature des missions de nos clients et la structure de la société : Un point de contact RH privilégié assure à la fois l'accompagnement des équipes dans le cadre de leur mobilité tout en conseillant les managers lors de leurs demandes de mobilité. Un rapport privilégié avec la région de l'Europe du Sud et de l'Ouest est également assuré pour les mouvements intra-région.

Enfin, un réseau international se développe pour favoriser les mutations dans le groupe. La durée moyenne du détachement dépend réellement du type de mission mais dépasse rarement les 12 mois.

Résultats: Le site Evolution est après les sites de la formation et du référentiel des métiers, la rubrique de l'espace RH la plus visitée.

En 2011, 45 collaborateurs ont été suivis dans le cadre de leur mobilité internationale chez CSC (détachements sur des missions à l'étranger, impartitions, transferts intra-groupe et gestion des procédures d'obtention de « business visas »).

### **Ambitions 2013**

Renforcer la mobilité à l'internationale pour les collaborateurs qui le souhaitent

## **Le tutorat**

L'évolution des métiers chez CSC fait de la transmission des compétences une des conditions de son développement dans la durée.

Afin de pérenniser son savoir-faire, CSC France s'engage à mettre en œuvre des actions d'accompagnement et de transmission des connaissances par l'intermédiaire des tuteurs (sur la base du volontariat), ce qui a été formalisé en 2009 dans le cadre de l'accord sur l'emploi des seniors.

Nos actions mises en œuvre depuis 2009 :

- Mise en place d'un processus interne pour accompagner les tuteurs dans leur mission tutorale
- Organisation de réunions d'information auprès du public concerné (salariés ayant 52 ans et plus soit 100 personnes, 5 % de la population globale de CSC France).
- Rédaction et diffusion de plaquettes présentant le tutorat et les compétences clé identifiées et création d'un site interne dédié
- Organisation d'une formation spécifique dédiée aux tuteurs.

Résultats obtenus : trois nouveaux thèmes tutoraux ont été proposés. Trois tuteurs ont été formés et accompagnent quatre tutorés.

## Promouvoir la diversité

Suite à la loi imposant aux entreprises de plus de vingt salariés d'embaucher 6% de leur effectif parmi la population handicapée, la mission handicap de CSC a vu le jour en 2006.

Notre démarche globale en matière de responsabilité sociétale vise, en tant qu'entreprise citoyenne, à faciliter l'insertion des personnes handicapées chez CSC.

Notre objectif est de répondre tout d'abord à un enjeu national mais aussi d'être cohérent avec l'ouverture à la diversité qui caractérise CSC.

Parce que tout salarié peut se retrouver en situation de handicap au cours de sa vie professionnelle, la question de l'insertion et du maintien dans l'emploi est devenue un point incontournable dans la gestion des ressources humaines de CSC.

A travers la mission emploi handicap, nous sensibilisons nos collaborateurs à cette problématique et proposons des actions concrètes pour faciliter l'insertion des personnes handicapées ainsi que leur maintien dans l'emploi.

Les actions mises en place en 2011 ont permis en interne

- Le recrutement d'un manager et d'un consultant en charge du handicap
- L'accueil de stagiaires
- Mise en place d'un évènement annuel de sensibilisation des collaborateurs
- La reconnaissance par le magazine "CAREERS& the disABLED" qui reconnaît le groupe CSC comme un des 50 Top Employers pour les personnes en situation de handicap

Nos actions externes

- La participation au forum des Mardis du Handicap
- La participation au forum de l'ADAPT lors de la semaine du handicap
- La publication d'offres d'emploi sur des sites spécialisés
- Des missions ponctuelles avec le secteur protégé : esat (établissement et service d'aide par le travail) Pleyel, traiteur, cités jardins...
- La participation à la Course Relais Olympic en partenariat avec l'association Special Olympic

### **Ambitions 2013**

- De nouvelles actions de sensibilisation auprès des collaborateurs CSC
- Créer de nouveaux partenariats avec des Associations telle que l'ESAT
- Créer un partenariat école sur l'intégration de jeunes en situation de handicap



## Sensibiliser, mobiliser et partager

### Sensibiliser au « Code of Conduct »

Un programme mondial de sensibilisation aux règles d'éthique et de conformité est proposé aux 96 000 collaborateurs dans le monde.

Ce programme s'inscrit dans le cadre du programme annuel de sensibilisation de CSC. Il vise à promouvoir et à sensibiliser les collaborateurs sur la conduite professionnelle éthique, la conformité en matière de gestion de l'information et l'application des bonnes pratiques en termes de sécurité.

Le programme est structuré en plusieurs scénarii pour lesquels des actions appropriées sont proposées répondant à chaque situation présentée. Chaque action se rapporte à l'un des principes de conduite mentionné dans le code éthique et les règles de conduite CSC.

Les règles mises en place en matière de ressources humaines et appliquées dans toutes les divisions de CSC assurent un traitement égal des collaborateurs dans le travail indépendamment de leur sexe, leur croyance et leur nationalité.

Résultats obtenus :

97% de salariés ont répondu sur l'ensemble du groupe dont 100% de collaborateurs sensibilisés au programme en France sur FY12.

## **Tous mobilisés pour la croissance face à la crise**

La mobilisation de chacun auprès des clients de CSC pour développer les offres de services et améliorer la satisfaction client dans un contexte de rigueur économique et de concurrence exacerbée est plus que jamais une des priorités. A travers le programme d'engagement groupe, CSC réaffirme son intérêt à la prise en compte de l'expression de chacun pour faire de l'entreprise un meilleur environnement de travail pour tous. Cette initiative a déjà permis la mise en place concertée et partagée de 129 plans d'action en 2011 en France.

Les thèmes retenus ont majoritairement portés sur des actions pour encourager et favoriser davantage le management de proximité.

Le résultat obtenu est de 68% de participation sur la France en FY11. Le taux d'engagement moyen est de 3,2 sur 5 en FY11, stable par rapport à FY10.

## **Partager grâce autour des rond-points RH**

Inauguré en janvier 2010, le Rond-Point RH est un espace convivial permettant à l'ensemble des collaborateurs de se rencontrer et aussi de mieux connaître l'offre CSC à travers l'échange et le partage d'expérience dans le cadre de nombreux événements (rencontres et permanences RH, RDV de la formation, petits-déjeuners,...). En 2011, 238 personnes se sont rendues aux événements du Rond-Point RH.

## **Collaborer via C3, le réseau social de CSC**

Lancé comme une expérience pilote en mai 2009, le réseau social de CSC, C3 (pour "Connect. Communicate. Collaborate") a très rapidement connu un engouement massif pour en faire aujourd'hui l'un des plus grands réseaux communautaires intra-entreprises au monde.

Salué par plusieurs prix, C3 est désormais un outil de travail incontournable de CSC, au cœur du dispositif de veille de la société pour faciliter la collaboration entre ses consultants, réduire les temps de prise en charge des demandes des collaborateurs et diminuer le recours à plusieurs sources d'information.

C3 est viral grâce à l'adoption des bonnes pratiques

- Plus de 90 000 utilisateurs et plus de 8 000 groupes
- 70 000 membres actifs chaque mois
- Plus de 2 millions de pages vues, plus de 600 000 activités par mois



C3 est global

- C3 touche tous les pôles et tous les pays du groupe
- Les équipes des plus grands comptes clients sont sur C3
- Les présidents de division ont leur blog sur C3
- Les collaborateurs de CSC ont un sentiment d'appartenance au groupe

## **Le bien-être des salariés, au cœur des préoccupations de CSC**

### **Simplifier le quotidien de nos collaborateurs**

Une conciergerie bien-être à la carte a été installée au cœur de l'entreprise pour répondre aux urgences et aux attentes les plus essentielles des salariés au bureau :

- Vie pratique : pour simplifier le quotidien mise à disposition de service de pressing, cordonnerie, lavage auto, courses...).
- Achats minute : pour acheter facile et malin, grâce à la Mini boutique dépannage (produits d'hygiène, dépannage cadeaux, livraison de fleurs...).
- Bien manger : pour se faciliter les courses, avec une offre de produits frais, équitables ou de paniers bios directement accessibles.
- Une conciergerie connectée : des solutions ciblées pour répondre aux demandes urgentes ou durables, accessibles en 24/7, partout, tout le temps, via une plateforme téléphonique et un portail de services en ligne.

### **Assurer la sécurité de nos collaborateurs**

Nous souhaitons nous assurer que nos collaborateurs travaillent dans un environnement sûr. C'est pourquoi notre bâtiment du Balzac est conforme aux normes du code du travail mais nous avons également adopté d'un système supérieur de sécurité IGH (Immeuble de Grande Hauteur). Cela impose la présence d'agents de sécurité et d'entretien sous astreinte présents 24/24 et 7/7 et formés SIAPP 3 (pompiers), une armoire de détection incendie, centralisateur de mise en sécurité Incendie (CMSI).

En outre, nous avons mis en place plusieurs défibrillateurs au sein du bâtiment et dispensons des formations SST (sauveteur secouriste du travail).

Enfin, nous mettons à disposition de nos collaborateurs, un service médical permanent et engagé : différentes actions de sensibilisations contre le tabagisme, la tension artérielle, les maladies au travail, sont menées régulièrement.

**Informations manquantes :**

**Intro vision**

**Parité et diversité (nationalités)**

**Récompenses et reconnaissances – président Awards**

**Gestion de la relation syndicale et comité d'entreprise**



# ENVIRONNEMENT

De par notre statut de leader mondial des services de conseil et d'intégration de systèmes employant plus de 98 000 personnes, nous mettons un point d'honneur à minimiser notre empreinte environnementale et plaçons cet aspect au cœur de notre stratégie d'entreprise.

L'objectif de notre politique interne de développement durable et de protection de l'environnement est de maximiser l'efficacité de nos ressources tout en réduisant nos déchets - électriques, aquatiques et non renouvelables. Notre objectif est de mettre en œuvre une stratégie de gestion de l'environnement dans toutes nos activités. Nous sommes également conscients du rôle que nous jouons dans la transmission des meilleures pratiques environnementales en dehors de notre entreprise.

En interne, nous sensibilisons nos collaborateurs aux initiatives "vertes", à l'innovation et à la collaboration, et plaçons ce concept au cœur de nos opérations mondiales, afin de minimiser notre impact sur l'environnement. Nous encourageons le partage des idées et des activités éco-responsables, et mettons en œuvre des programmes, des campagnes et des plans de communication en ce sens, à l'attention de nos collaborateurs.

Nous sommes pleinement impliqués dans deux axes d'amélioration :

- L'utilisation de processus et de matériels écologiques
- Le recyclage, l'utilisation de matériels recyclés et la réduction de notre consommation de matériels de manière générale.

## Nos engagements pour l'environnement

### **Développer nos achats responsables**

Depuis 2008, CSC incite ses fournisseurs à être signataire du Pacte Mondial des Nations Unies. Cette charte mise en place par l'ONU, a pour objectif d'assurer, grâce au dialogue entre les entreprises, les agences des Nations Unies et la société civile, le respect des principes fondamentaux concernant le respect des droits de l'Homme, les conditions de travail et l'environnement.

De par notre activité de services, nous agissons sur nos premiers postes de consommation. De ce fait, nous accentuons nos efforts sur une bonne gestion de nos installations informatiques : nous imposons à nos fournisseurs des produits labélisés « green label » garantissant une faible consommation d'énergie.

Enfin, nous veillons également à ce que nos achats internes soient plus respectueux de l'environnement au quotidien. Pour cela, nous avons exigé de nos prestataires d'entretien des produits 100% éco labélisés depuis 2007. En 2011, nous avons fait le choix d'un nouveau traiteur plus soucieux des préoccupations environnementales dans son activité (optimisation du packaging, tri des déchets, etc).

## Réduire et mieux gérer nos consommations de fluides grâce à un meilleur pilotage

Un tableau de bord est suivi par la direction des services généraux. Il permet de dégager nos tendances de consommation de fluides et de mettre en place des actions et d'amélioration.

Consommations des fluides du Balzac	2010	2011
Consommation d'électricité (en KWh)	1 672 937	1 714 075
Consommation d'eau (en m3)	5 080	4 572

**Tableau d'évolution des consommations de fluides 2010 – 2011, source CSC**

A noter : la hausse de +2,5% de la consommation d'électricité peut être liée aux travaux de rénovation du bâtiment.

Les initiatives mises en place depuis 2011 visent à diminuer les consommations d'énergie au Balzac :

- Une nouvelle Gestion Technique Centralisée (GTC) a été instaurée avec détecteur de lumière et de présence dans chaque bureau. Cette nouvelle mesure permet de moduler la climatisation et les éclairages en fonction de la présence de collaborateurs.
- Le dispositif Tableau Général Basse Tension (TGBT), ensemble d'armoires électriques assurant l'alimentation du bâtiment) a été également renouvelé et remplacé par un nouvel automate qui permet de réguler la consommation énergétique du bâtiment, par le délestage d'électricité pendant les pointes de consommation par exemple.
- Nos ascenseurs sont désormais équipés à la technologie REGEN (Otis) qui récupère l'énergie lors du freinage, et permet une économie d'énergie de 30%.
- Les deux nouveaux sas d'entrée ont été installés afin de réduire les déperditions d'énergie et la pollution sonore que généraient les installations.
- En 2012, nous souhaitons remplacer les éclairages actuels par des LED basse tension.
- CSC a choisi d'investir dans une nouvelle centrale de traitement d'air qui vient renouveler l'air des bureaux : moins énergivore par rapport à l'ancienne, elle permet d'économiser 15% d'électricité.



## Réduire notre consommation d'eau

La maîtrise de nos consommations d'eau est une des cibles prioritaires que s'est fixée CSC France dans le cadre la certification haute qualité environnementale (HQE) exploitation de notre siège le Balzac. Dans ce cadre, plusieurs initiatives sont mises en place :

- Installation de détecteurs de mouvement pour le déclenchement des robinets et urinoirs dans les toilettes. Mise en place de chasses d'eau doubles.
- Mise en place de compteurs subdivisionnaires permettant de repérer les consommations anormales et d'agir plus rapidement sur les fuites.

## Recycler nos déchets

Depuis 2005, CSC a mis en place une démarche de tri sélectif et mesure annuellement la performance de sa démarche.

En 2011, nous avons envoyé 80 000 tonnes de papier et cartons à recycler par an dont 33840 tonnes de déchets industriels banals (DIB) dont 83% est recyclé.

Les déchets d'exploitation du bâtiment sont tous triés et recyclés par type :

- Néons, filtres des climatiseurs, chiffons gras, etc.
- Déchets dangereux, service médical & hygiène féminine
- Cartouches d'imprimante...



## Certification HQE Exploitation du Balzac : quand modernité rime avec développement durable

Le Balzac a fêté ses vingt-deux printemps en 2011, dont onze passés avec CSC en maître des lieux. Afin de moderniser le bâtiment et d'obtenir la certification HQE Exploitation (haute qualité environnementale), CSC s'est engagé depuis le mois de juillet 2011 dans de lourds travaux de rénovation.

Les travaux touchent principalement les aspects techniques du bâtiment, comme la climatisation dans les salles de réunion et le changement de l'arrivée électrique pour la sécuriser et la sauvegarder en cas de coupure générale.

Nous visons d'ores et déjà une diminution de 10 à 20 % de notre consommation de fluides (électricité, eau chaude, eau froide) en 2012.

### **Ambitions 2012** : Mise à jour du bilan carbone® de CSC France

Une analyse des émissions de carbone du siège social de CSC a été initialisée en 2009 en suivant la méthode bilan carbone® de l'ADEME.

Cette méthode de comptabilisation des émissions de gaz à effet de serre permet de mesurer l'impact des émissions qui sont engendrées par les activités d'une entreprise, et le lancement d'actions de réduction.

**L'enjeu** : Identifier l'impact des activités de CSC France sur l'environnement, établir un plan d'actions vers la réduction de manière à contribuer à l'effort communautaire de préservation du cadre de vie de ses collaborateurs et de ses parties prenantes.

Dans le cadre du bilan carbone 2009, toutes les activités nécessaires à l'activité de CSC (prestation de services) ont été répertoriées et classées sous quatre postes principaux :

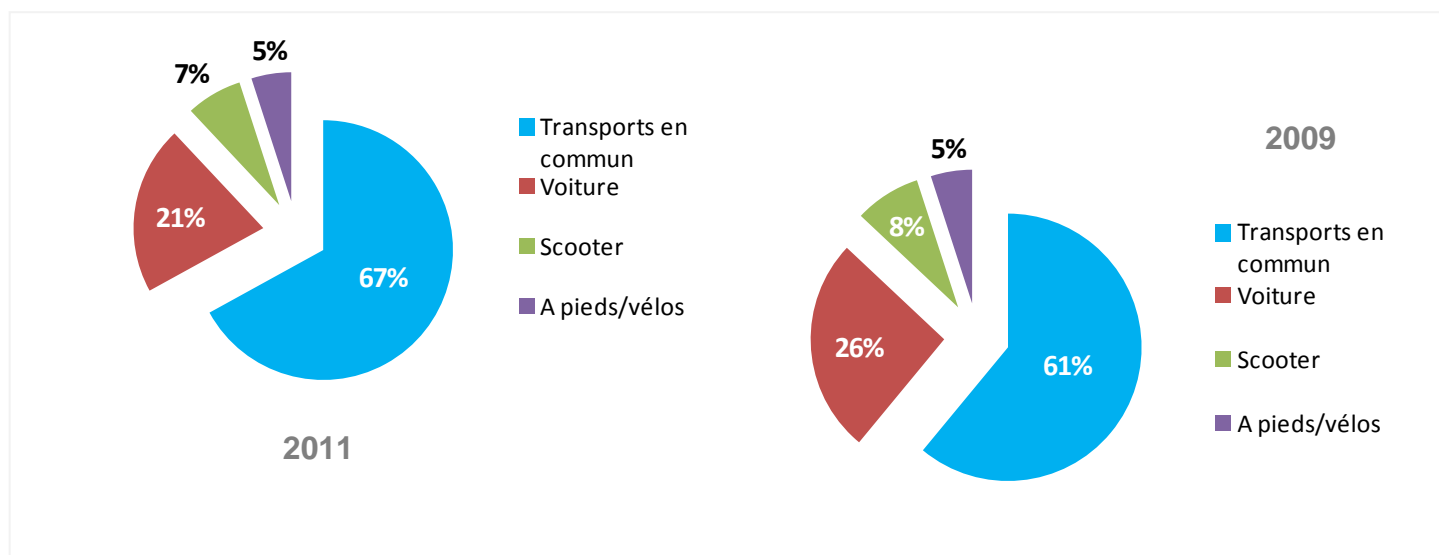
- l'énergie (chauffage, air conditionné, électricité,.....),
- l'amortissement (bâtiment, terminaux informatiques, ....),
- services extérieurs (reproduction, téléphonie, fournitures, sous-traitance ....),
- déplacements des personnes (km parcourus en train, avion, voiture, autres,.....).

L'objectif pour 2012 est la mise à jour de ces données, la mesure des progrès réalisés par rapport à 2009 la prise en compte d'un périmètre plus large

## Mesurer les déplacements de nos collaborateurs

De par notre activité, nos collaborateurs sont amenés régulièrement à se déplacer chez leurs clients. Conscient de notre impact sur l'environnement, nous mesurons tout au long de l'année la quantité de distance parcourue par nos collaborateurs pour se rendre au travail et également dans le cadre de leurs déplacements professionnels. Nous établissons également une typologie des moyens de transports utilisés par une enquête menée auprès de nos collaborateurs.

Ainsi, le sondage interne « bilan carbone » réalisé en juillet 2009<sup>5</sup> faisait ressortir une fréquentation largement majoritaire des transports en commun par les collaborateurs pour se rendre au Balzac. Le dernier sondage sur le même thème, réalisé sur Vitamine C3\* en février 2012<sup>5</sup> révèle que les transports en commun restent le mode de transport privilégié par les collaborateurs.



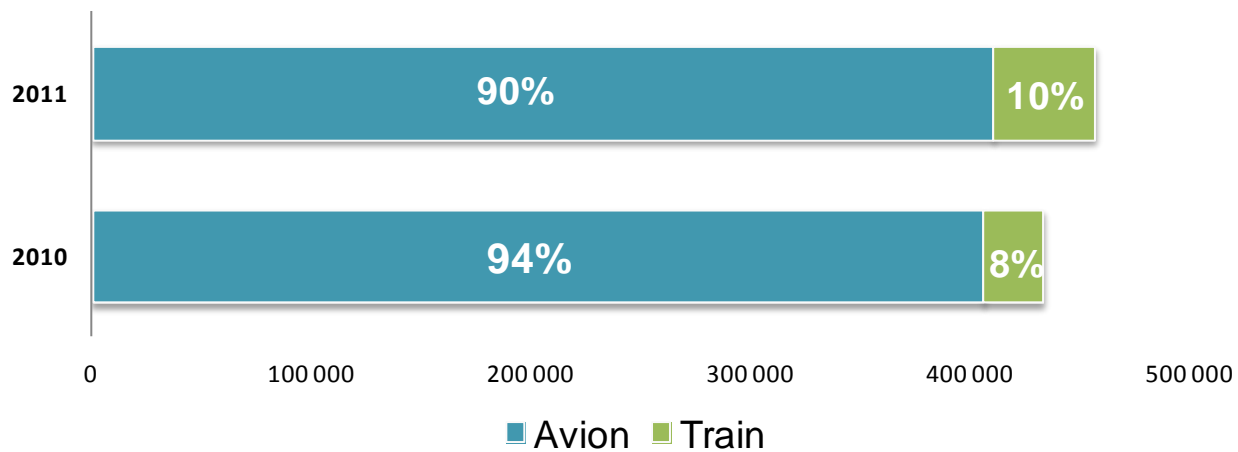
Modes de transports des collaborateurs CSC en 2011 et 2009. Source CSC

---

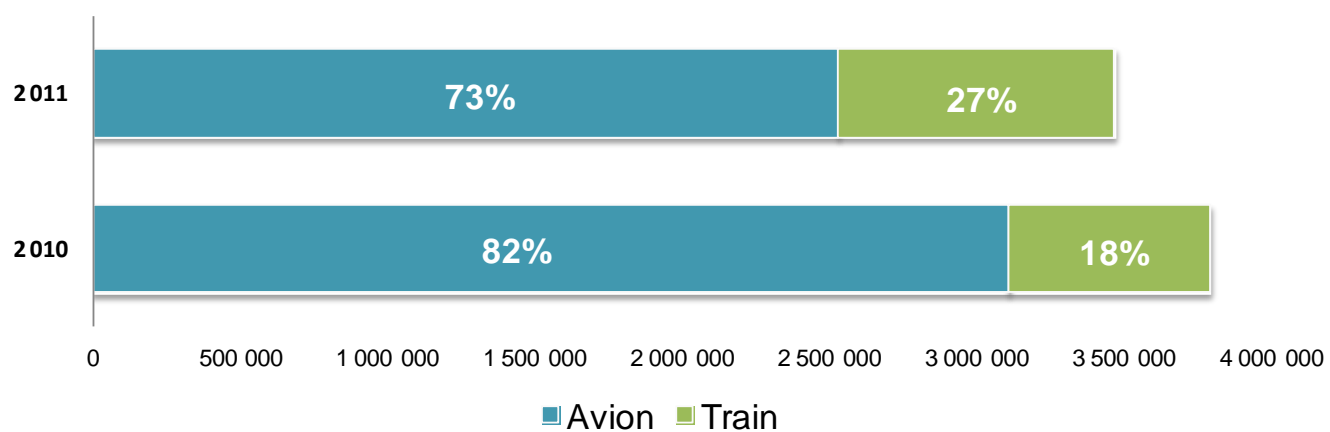
<sup>5</sup> Source CSC

## Déplacements en avion et en train, <sup>1</sup>en 2010 et 2011

### Emissions totales de CO2 par an



### Total km parcourus par an



En 2011, on constate un recul de nos déplacements (en total de km) de 20%. La hausse en CO2 constatée en 2011 s'explique par le changement de méthode de calcul entre 2010 et 2011, proposée par Carlson Wagon Lit.

Afin de limiter encore davantage l'impact de nos déplacements, nous encourageons le carpooling auprès de nos collaborateurs.

Enfin, pour renforcer notre engagement et de sensibiliser nos collaborateurs aux déplacements plus verts, nous avons mis en place sur les emplacements de parking au - 2 des prises électriques pour recharger vélos, scooters et voitures électriques.



### **Ambitions 2012**

Nous étudions la mise à disposition de solutions de mobilité durable pour nos collaborateurs. Cela consisterait à la mise en place d'un service de scooters et vélos électriques en libre-service à disposition pour les déplacements professionnels et privés. Ce service permettrait de réduire nos émissions en CO2 ainsi que la pollution sonore.

## La politique Green IT de CSC France

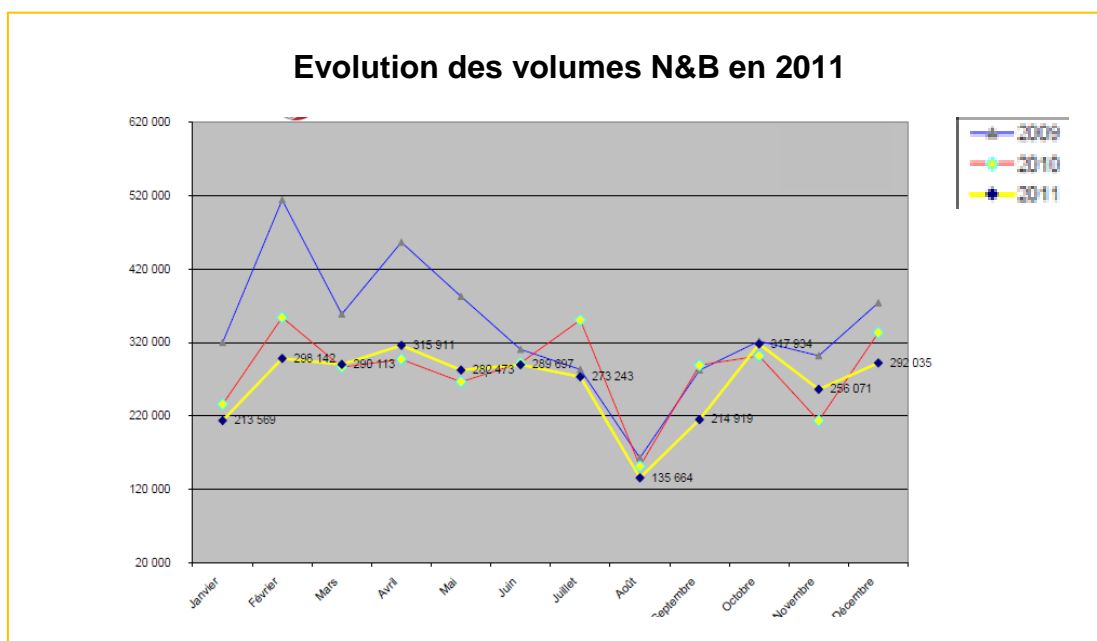
Conscients de l'effet négatif des technologies sur l'environnement, nous intégrons cette problématique depuis plusieurs années dans nos processus. Notre action interne s'inscrit dans la philosophie des 4 R : Repenser, Réduire, Réutiliser et Recycler.

### **Recyclage du papier et du matériel IT**

CSC a choisi de généraliser l'emploi du papier ; en effet, plus de 100% du papier mis à disposition pour leurs travaux d'impression du parc libre service est recyclé. Les impressions sont par défaut faites en recto/verso et la page de garde supprimée. En outre, tous les équipements multifonctions sont équipés d'un scanner afin de faciliter la numérisation de documents. Seul le service reprographie utilise un papier non recyclé. Depuis 2007, CSC France a mis en place une démarche de tri sélectif et de retraitement des déchets papier et carton en partenariat avec Burocity.

En 2009, 8 tonnes de nos déchets papier-cartons ont été ainsi recyclées et sont devenues des matières premières secondaires pour des industriels du secteur du papier. 6720 Kg de dioxyde de carbone ont été épargnés.

CSC a également établi un partenariat durable depuis près de 10 ans avec la Société Valdelec/ATF afin de garantir le traitement de ses déchets d'équipements électriques et électroniques (DEE) dans le respect du décret n°2005-825 du 20 Juillet 2005.





- Un partenariat avec la société AFT a été signé pour la vente des PC dans le but de les reconditionner et les revendre : 1/3 de PC renouvelé
- Un partenariat avec la société PRO-XL a été conclu pour le recyclage des cartouches : 100 % des cartouches sont recyclées.
- CSC remet une fois par an, au moment du Téléthon, un stock de téléphones portables à recycler. En partenariat avec la société Motorola et l'AFM (Association Française de lutte contre la Myopathie) les téléphones sont recyclés et revendu. L'intégralité des bénéfices est reversée à l'AFM. Chaque téléphone recyclé rapporte en moyenne 3 euro. Les téléphones portables, dont seulement 5% étaient recyclés en 2008, contiennent des métaux lourds et hautement polluants entraînant des contaminations toxiques irrémédiables pour l'environnement. Le traitement des portables collectés permet leur réutilisation totale ou partielle, le recyclage de leurs matériaux ou leur valorisation énergétique.

Résultats, 145 mobiles ont été recyclés en 2010, 160 en 2009 et 105 en 2008.

### **Optimisation des consommations IT grâce au dispositif NightWatchman**

En 2011, CSC a mis en place le dispositif NightWatchman sur le parc des ordinateurs CSC et des serveurs. Cet outil vise à réduire la consommation électrique des PCs non utilisés, et à observer, rapporter et définir des politiques de gestion de la consommation électrique afin de maximiser l'utilisation des ressources électriques tout en minimisant les interruptions de travail.

### **Optimiser la gestion des centre de services/data centers**

Lors de l'achat de serveurs physiques, nous favorisons les serveurs avec processeurs basse consommation et faible empreinte thermique. Nous pratiquons également une politique de virtualisation de nos serveurs autant que possible.

### **Encourager la visio-conférence**

Nous équipons de façon progressive nos salles de réunion de matériel de vision conférence afin de limiter les déplacements de nos collaborateurs. Jusqu'à présent, 4 salles ont été équipées.

## **Ambitions 2012**

- Virtualisation des nos serveurs pour atteindre les 100 % des serveurs contre 80 % aujourd'hui
- Poursuite de notre action de rationalisation des volumes d'impressions et utilisation de papier recyclé et étendre le papier recyclé au service reprographie
- Extension de l'usage de la visioconférence pour réduire les déplacements dans la région de l'Europe du Sud et de l'Ouest.

# GOVERNANCE

Intro vision/stratégie

## Organisation de la Gouvernance

Le renforcement de la gouvernance d'entreprise est un élément vital pour CSC afin de remplir ses responsabilités envers toutes les parties prenantes. Ont ainsi été créées différentes structures qui permettent un processus de prise de décision rapide et pertinent :

- Gouvernance opérationnelle : Comité management (mensuel) : suivi des indicateurs financiers et opérationnels (Président, Directeurs opérationnels (GBS, MSS), Directeur Qualité et SI, Directeur juridique, Directeur RH, Directeur Finance)
- Gouvernance stratégique et commerciale : Comité spécifique pour le suivi de chaque compte clé (mensuel) : orientation stratégique et commerciale (Responsables de Marché, Responsables des Comptes stratégiques)
- Gouvernance RSE : Comité de pilotage SI (informatique interne) (Président, Directeur Qualité et SI, Directeur RH, Directeur Financier, Juridique)

CSC veille également à une bonne gouvernance d'entreprise à travers l'application d'une matrice de délégation de signature : les engagements de CSC sont pris au meilleur niveau de décision.

## Gestion du risque juridique et extra financier

### **Gestion des risques**

De par nos activités dans le conseil, d'intégration de solutions d'entreprise et d'externalisation et les enjeux de chacun de ses clients relativement à ces offres, CSC accorde une importance particulière à la mise en œuvre d'une organisation robuste et efficace de la maîtrise des risques. Plus précisément, cette gestion des risques a pour principaux objectifs de :

- Contribuer au développement de l'activité de CSC
- Garantir la pérennité de la société en mettant en œuvre un dispositif performant de mesure et de contrôle des risques.

La Direction de CSC a donc déterminé une stratégie de gestion des risques et procède régulièrement à une revue du dispositif de gestion, de prévention et d'évaluation des risques.

Présidés par la Direction de CSC, un certain nombre de comités sont organisés afin d'assurer le pilotage du contrôle interne et des risques :

- Comité ad hoc spécifique à chaque grand projet, soit interne à CSC soit avec la participation de nos clients, selon des périodicités définies
- Comité Juridique et Qualité (bi mensuel)
- Comité Marchés (Banque, Industrie et Services Non Financiers et Marchés Publics)

Ces comités ont vocation à suivre les projets de nos clients et à gérer les risques inhérents aux activités de CSC et aux enjeux de nos clients dans le cadre de ces activités. Ils contribuent ainsi fortement à la pérennité de nos activités.

### **Conformité et directives internes**

La conformité et le respect de règles éthiques qui répondent aux meilleurs standards de la profession font partie des valeurs essentielles de CSC.

Outre la stratégie de gestion des risques, CSC est également régie par des directives internes et procédures associées, visant notamment à anéantir tout risque de corruption.

### **Diffusion des directives internes et des bonnes pratiques**

Sont organisées au sein de CSC des formations relatives à la gestion des risques, notamment contractuels et opérationnels, au cours desquelles les collaborateurs sont sensibilisés à la réglementation applicable à notre activité et les directives internes et bonnes pratiques sont explicitées ou rappelées.

CSC a également mis en place des espaces de travail collaboratifs tel que notre réseau social C3, sur lesquels les collaborateurs CSC peuvent partager, communiquer et s'informer. De nombreux documents de référence y sont accessibles.

### **Confidentialité**

La politique de gestion de la confidentialité de CSC se décline à deux niveaux, en fonction du degré de confidentialité des projets et des informations échangées (par exemple niveau de confidentialité fort pour les données bancaires ou les données personnelles, le cas échéant).

Pour l'ensemble des projets, tous nos consultants sont formés périodiquement au respect des règles d'éthique propres à notre métier, en particulier la confidentialité. La connaissance et la bonne application de ces règles d'éthique est un critère d'appréciation de nos collaborateurs qui apparaît formellement dans nos formulaires d'évaluation annuelle.

Par ailleurs, les contrats de travail de nos salariés comprennent une clause de confidentialité dont voici un extrait :

*« Comme le prévoit l'article 77 de la Convention Collective, vous êtes lié par le secret professionnel le plus absolu tant en ce qui concerne les affaires de la Société que celles de nos clients que vos activités vous amèneraient éventuellement à connaître, ceci à quelque époque que ce soit indépendamment de la durée de notre collaboration... »*

- Les documents papiers sont rangés dans des armoires et des bureaux fermant à clé
- Les photocopies sont contrôlées
- Pour les projets requérant un niveau de confidentialité supérieur, les dispositions complémentaires suivantes sont mises en place :
- Un engagement de confidentialité est signé et appliqué à tous les intervenants tant internes et qu'externes (sous-traitants)
- L'accès à la documentation du projet est strictement réservé à l'équipe intervenante et des contrôles d'accès aux versions électroniques sont mis en place
- L'archivage et/ou la destruction des documents en fin de projet est mis en œuvre et contrôlé

### **Gestion des partenariats et fournisseurs**

CSC a élaboré et mis en place une procédure documentée de gestion et de contrôle des partenariats, en particulier de la sous-traitance. Le recours à un partenaire doit ainsi être analysé et validé au préalable.

CSC veille à instaurer des pratiques commerciales loyales et transparentes et appliquer sa politique RSE à l'ensemble de ses partenaires.

Les collaborateurs CSC sont également sensibilisés de manière régulière à ces procédures et aux risques opérationnels et juridiques associés. Dix sessions de formation organisées en en 2011. La note moyenne de satisfaction des participants est de 9/10.

#### **Ambitions 2013**

Dans le cadre du Global Corporate Responsibility Strategic Plan pour 2012 nos ambitions sont :

- La mise en place d'une politique d'achats et logistique responsables
- Définition d'une charte
- Intégration de critères RSE dans les contrats fournisseurs

## **Lutte anti-corruption, droits de l'Homme et règles de compliance**

CSC s'est dotée il y a quelques années d'un corps de règles de bonne conduite rigoureuses et de recommandations et fait régulièrement évoluer ce document. Ce code de conduite est appliqué dans l'ensemble du Groupe CSC et sert de base aux principes généraux de gouvernance au sein de CSC. Ces règles vont au-delà de la stricte application des dispositions légales et réglementaires en vigueur, et ce quel que soit le pays du Groupe CSC concerné.

Une charte qualité a également été mise en place. Ce code précise les pratiques que les collaborateurs CSC sont tenus de suivre et rappelle à tous les collaborateurs CSC que chacun est responsable des conséquences de ces actes et que la conformité à ce code relève de la responsabilité de chacun.

Chaque collaborateur a ainsi la responsabilité de déclarer ou alerter la direction en cas de conduite déplacée ou non conforme aux règles internes de CSC et aux règles du code.

CSC procède chaque année auprès de tous ses collaborateurs à une formation relative à l'Éthique et à la Conformité. Cette formation est obligatoire et requiert de l'ensemble des collaborateurs CSC la réaffirmation de leur engagement quant à la conformité au Code, aux règles et procédures internes, ainsi qu'aux lois et règlements applicables.

Le taux de participation est suivi globalement au niveau mondial : plus de 85 % en 2010.

Ce code contribue à maintenir et améliorer notre niveau de responsabilité sociale et environnementale et de prévention des risques, ainsi qu'à consolider la réputation et l'image de l'entreprise.

### **Ambitions 2012**

- Maintenir le nombre de litiges commerciaux à 0
- Maintenir et développer dans la mesure du possible les formations afin de continuer la diffusion des bonnes pratiques et des directives internes

### **Lutter contre la corruption**

CSC a des principes stricts en matière de lutte contre la corruption qui sont inscrits dans les règles internes ainsi que dans le Code de conduite, se conformant notamment aux dispositions de la législation française.

## **CSC est signataire du Pacte Mondial de l'ONU**

En adhérant au Pacte Mondial des Nations Unies en Janvier 2008, CSC France s'est engagée à respecter et à promouvoir dans ses activités et sa sphère d'influence, dix principes relatifs aux Droits de l'Homme, au Droit du Travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. De ces grands principes, des engagements directeurs de la démarche de Développement Durable de CSC ont été définis.



## **SYNTEC : partage des bonnes pratiques en matière de gouvernance**

CSC est adhérente au SYNTEC, fédération qui représente près de 1250 groupes et sociétés françaises spécialisés dans les professions de l'Ingénierie, des Services Informatiques, des Etudes et du Conseil.

SYNTEC est un point de rencontre efficace et représentatif, facteur de synergie.

La mission de SYNTEC comporte plusieurs volets dont notamment l'étude des questions économiques, commerciales, techniques, juridiques, sociales et déontologiques, d'intérêt commun aux adhérents. A cet effet, CSC suit en permanence les travaux de SYNTEC et s'implique de manière régulière en participant aux différents commissions et ateliers de réflexion et d'étude menés par SYNTEC. SYNTEC procure également à ses syndicats constitutifs, les garanties morales et techniques attachées à la qualité de l'adhérent de SYNTEC (qui sont tenus au respect du Code d'honneur).

Résultats obtenus : participation dès 2007 au groupe de travail sur le « Guide de la sous-traitance », dont a résulté un guide publié par SYNTEC.