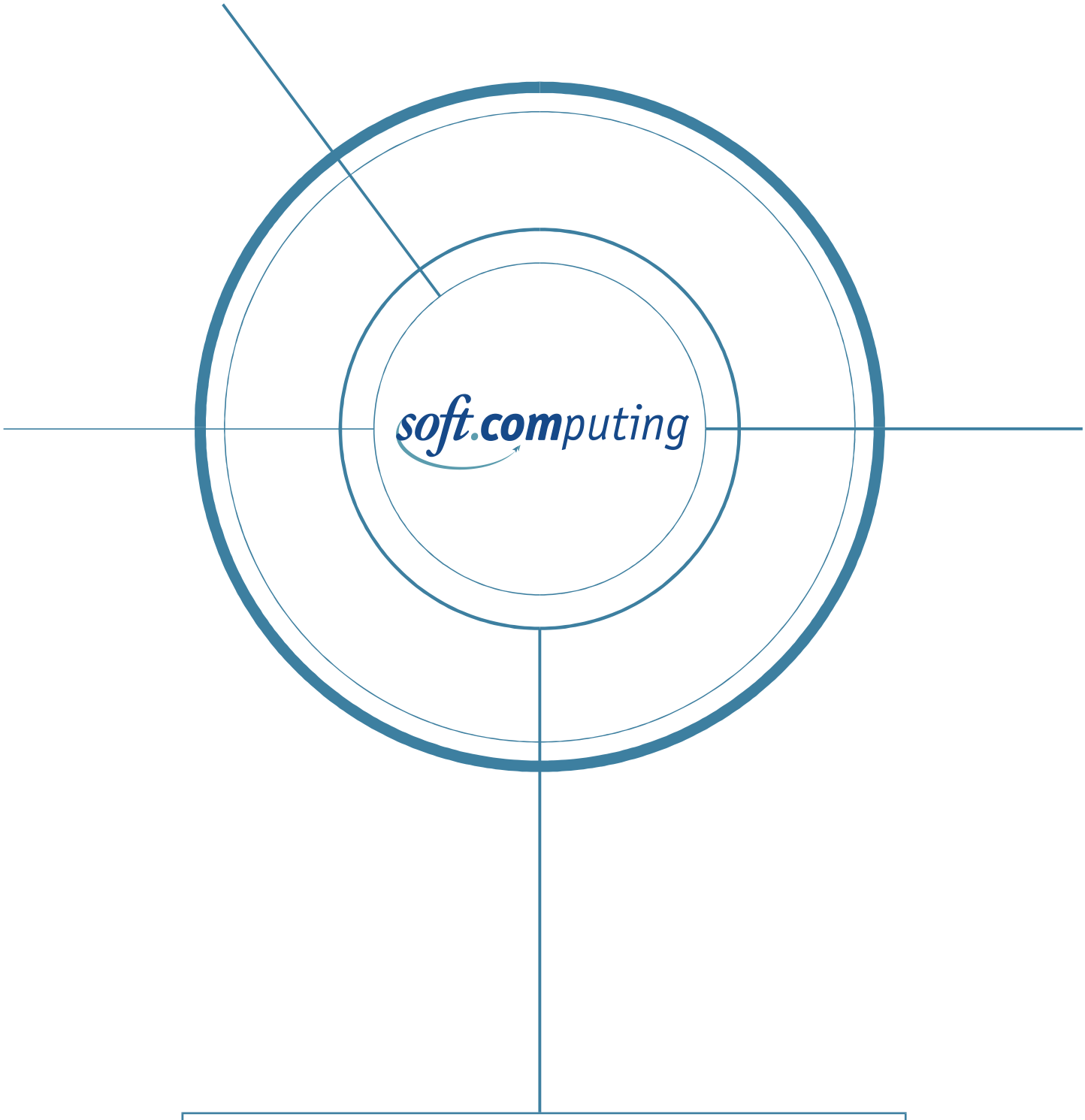


Soft Computing
Global Compact
COP janvier 2013

55, quai de Grenelle 75015 Paris – tél. (33) 01 73 00 55 00 – fax (33) 01 73 00 55 01 – www.softcomputing.com

Sommaire

1. PRESENTATION DE SOFT COMPUTING 1

2. SOFT COMPUTING RENOUVELLE SON ENGAGEMENT ENVERS LES 10 PRINCIPES DU PACTE MONDIAL 3

3. PRINCIPES ILLUSTRES PAR SOFT COMPUTING 4

3.1 Principes relatifs aux droits de l'homme..... 4

3.2 Principes relatifs aux conditions de travail..... 4

3.3 Principes relatifs à l'environnement..... 6

3.4 Principes relatifs à la lutte contre la corruption 7

4. SYNTHESE 8

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 :

- **Amélioration continue de 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'Informations intégrés et réactifs ;
- **Pilotage de 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 ;
- **Intégration totale d'Internet** et des 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 de ces 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, du pilotage et de l'Internet ;
- **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 un continuum de services autour de trois activités phares : les Marketing Services qui assistent les Directions Métiers, le Conseil qui assure les prestations d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage, la 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

Gilles Venturi
Directeur Général

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 avions 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.

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.

Eric Fischmeister & Gilles Venturi

3. Principes illustrés par Soft Computing

3.1 Principes relatifs aux droits de l'homme

Soft Computing étant une ETI française qui réalise 94% de son Chiffre d'Affaires au national et les 6% restant sur le marché européen, nous sommes soumis au droit du travail français. Nous respectons de fait les principes du Pacte Mondial relatifs aux droits de l'homme.

3.2 Principes relatifs aux conditions de travail

La non discrimination

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

Toujours en progression, les femmes représentent environ un tiers de l'effectif. L'égalité des salaires entre hommes et femmes, est surveillée et un rapport sur ce thème est présenté chaque année auprès des représentants du personnel. Notre service recrutement observe depuis 2009, une augmentation des candidatures féminines sur les profils les plus jeunes, notamment en sortie de cursus scolaire. Si la tendance perdure nous pourrons alors au fil des ans voir la proportion hommes/femmes s'homogénéiser. En effet notre courbe de répartition est impactée par la tendance du marché dans un secteur fortement masculin malgré notre non discrimination des femmes à l'embauche. Cette tendance se confirme avec une proportion de femmes à 33 % en 2009, 34% en 2010 et 37% en 2011.

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.

Développer les compétences

Soft Computing consacre une attention particulière à la formation de ses collaborateurs, avec un budget largement supérieur aux obligations légales, sur des sujets aussi variés que la gestion de projet, l'encadrement, les entretiens individuels, l'expression en public, les langues, les métiers de nos clients et les technologies. Elle entretient et développe par ailleurs un dispositif complet pour la formation afin de faire évoluer ses collaborateurs, et offrir à chacun une solution modulaire pour développer ses compétences :

Les cursus technologiques

Les Centres de Compétences du pôle Conseil et Intégration ont élaboré des cursus de formation techniques permettant aux collaborateurs de se former aux principales technologies du domaine,

Les plates-formes techniques de formation

Le pôle Conseil et Intégration a également investi dans la création et la maintenance de plates-formes techniques de formation comprenant des machines virtuelles, des logiciels, des cas concrets et des supports de cours. Ces plates-formes sont ouvertes aux salariés de l'entreprise et traitent les différentes facettes de nos trois spécialités,

Des outils de gestion de la connaissance

La société dispose d'un portail, d'outils collaboratifs (forums, wiki) et de gestion de contenu pour partager, organiser et enrichir les connaissances,

Une équipe dédiée à la sélection et l'achat de formation

Outre les dispositifs internes, Soft Computing a professionnalisé la sélection, l'achat et l'évaluation des formations externes,

Une salle de formation

Soft Computing a mobilisé une salle dédiée à la formation et totalement équipée pouvant accueillir 12 personnes simultanément.

Au total, chaque collaborateur aura bénéficié en 2011 d'environ 2 jours de formation en moyenne panaché sur ces différents dispositifs.

Bien être des salariés

Les managers réalisent des entretiens annuels, voir à mi année. Ceci a pour objectif de favoriser la participation des collaborateurs dans l'échange.

La Direction Ressources Humaines sert de relais et de facilitateur à l'écoute des salariés et du traitement des éventuels problèmes.

La société organise des échanges avec les partenaires sociaux et la médecine du travail. De plus, la proximité des Représentants du personnel et le travail de partenariat avec la médecine du travail permettent d'avoir un plan d'action réactif et adapté aux situations. Lors des CHSCT, les indicateurs de RPS sont suivis régulièrement.

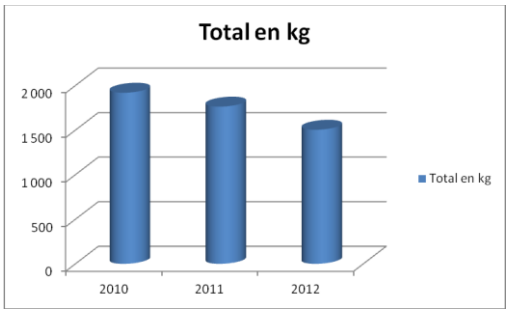
L'objectif de l'entreprise est d'arriver à mener des actions de prévention afin d'avoir un équilibre vie privée / vie professionnelle et une qualité de l'environnement de travail satisfaisants pour chacun de nos collaborateurs.

3.3 Principes relatifs à l'environnement

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.

Ces dernières années, nous avons mis en place quelques initiatives et poursuivons nos efforts afin de toujours nous améliorer dans notre gestion environnementale. Ce dispositif est complété au fil des ans :

- Vœux de la nouvelle année : 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.
    - - 21,6 % en consommation papier sur les deux dernières années



- 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 eco-gestes à adopter dans l'entreprise

Un engagement solidaire

Cette année Soft Computing a décidé de s'engager sur des actions de solidarité dans le monde et a choisi deux associations, 1001 Fontaines et Planète Urgence.

Près d'un milliard et demi de personnes n'ont pas accès à l'eau potable. Sur la base de ce constat, **1001 Fontaines** (www.1001fontaines.com) propose une solution simple permettant aux petites communautés isolées de produire au minimum leur eau de boisson en potabilisant par eux-mêmes la ressource à portée de main, le plus souvent l'eau de surface. Ce projet a séduit Soft Computing qui a décidé de s'y associer, en permettant à un salarié de dédier une partie de son temps de travail à « 1001 Fontaines pour demain ». C'est ainsi qu'un de nos collaborateur est devenu responsable informatique bénévole à temps partiel (quelques jours par mois) de cette association, qui avait des besoins importants en la matière.

L'objectif de **Planète Urgence** est de soutenir et d'encourager l'autonomie des populations et la protection de l'environnement par le partage des savoir-faire, la formation, ou l'appui technique en faveur de porteurs de projets partout dans le monde. Planète Urgence permet à ces partenaires d'être accompagnés par des volontaires qui contribueront personnellement sur place à la réalisation de ces projets. Dans ce cadre, Soft Computing a décidé de permettre à deux salariés de partir en « congé solidaire » en finançant le programme et l'accueil sur place, et une partie du billet d'avion.

Soft Computing ne sera en capacité de faire un bilan de ces initiatives que fin 2013, ces projets ayant été déployés courant 2012.

3.4 Principes relatifs à la lutte contre la corruption

Soft Computing n'est pas exposé et donc pas concerné par les problèmes de corruption de par notre champ d'actions commercial.

Nous restons malgré tout vigilants et notre direction rappelle au moment voulu que les cadeaux de fin d'année ne font pas partis de notre mode de conduite des affaires.

4. 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.