

# Sommaire

<b>1.</b>	<b>PRESENTATION DE SOFT COMPUTING</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>SOFT COMPUTING RENOUVELLE SON ENGAGEMENT ENVERS LES 10 PRINCIPES DU PACTE MONDIAL</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>PRINCIPE ILLUSTRE PAR SOFT COMPUTING : AMELIORATION DE LA GESTION DE L'ENVIRONNEMENT</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>PRINCIPE ILLUSTRE PAR SOFT COMPUTING : ELIMINATION DE LA DISCRIMINATION EN MATIERE D'EMPLOI ET D'ACTIVITE PROFESSIONNELLE</b>	<b>6</b>
<b>5.</b>	<b>SYNTHESE</b>	<b>8</b>

# 1. Présentation de Soft Computing

## A propos de Soft Computing - [www.softcomputing.com](http://www.softcomputing.com)

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

## Une mission claire : un positionnement de spécialistes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Eric Fischmeister  
Président*



L'année 2009, année de crise mondiale, fut avant tout consacrée à traverser cette épreuve avec le moins de dégâts possibles, tant sur le plan financier que sur le plan humain. Conscients que nos salariés sont le véritable capital de notre entreprise, nous nous sommes principalement attelés à la sauvegarde de notre personnel. Cette stratégie a été un message important pour nos collaborateurs dans ce contexte de ralentissement économique. Grâce à cette volonté et notre positionnement de spécialistes sur nos trois domaines d'expertises – CRM, Business Intelligence et e-Business - nous avons finalement traversé la crise de l'année 2009 relativement mieux que nombre d'acteurs de notre marché.

*Gilles Venturi  
Directeur Général*



Durant cette année, nous avons malgré tout gardé le cap sur la mise en œuvre d'actions respectueuses de principes du Pacte Mondial afin de poursuivre notre engagement initié en 2005.

En examinant l'actualité de Soft Computing, nous pouvons ainsi voir des exemples concrets de nos actions avec des résultats tangibles. 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.

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

#### **Plan environnement : nous poursuivons nos efforts sur la consommation de papier**

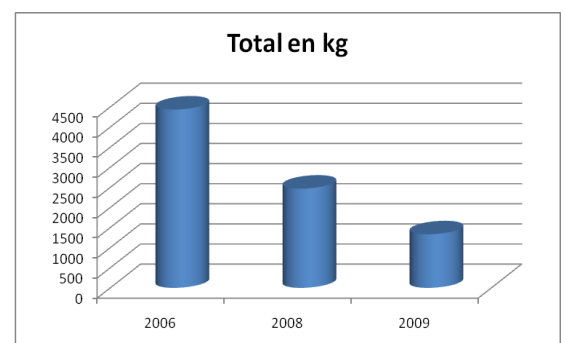
Pour rappel, nous avons en 2006 lancé sur ce thème un ensemble d'initiatives simples parmi lesquelles :

- Sensibilisation des salariés pour limiter la consommation de papier,
- Intégration dans nos messages email d'une sensibilisation de nos destinataires pour ne pas imprimer le mail,
- Fournitures sur du papier recyclé,
- Mise en place des impressions recto/verso en automatique par défaut,
- Réduction des impressions de plaquettes et autres documents promotionnels,
- Limitation du nombre de cartes de vœux papier,
- Sélection des cartes de vœux sur du papier recyclé avec Les éditions « La Souris Verte » pour l'association « Les Rois Mages » qui distribue des milliers de jouets aux démunis en partenariat avec « Les Restos du Cœur » ou avec l'UNICEF.

Nous avons maintenu ses mesures en 2009. Certaines ont été adaptées afin d'améliorer nos résultats et de nouvelles ont complété le dispositif déjà en place :

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

Nos collaborateurs ayant adopté ses nouvelles habitudes, nous avons donc pu améliorer la baisse de la consommation initiée entre 2006 et 2008. Concrètement notre consommation a baissé de près de 54 % avec un poids de 1 333 kg.



## Plan environnement : des actions complémentaires

Diverses initiatives ont été prises au quotidien :

- Installation de bombones d'eau plutôt que l'achat de bouteilles d'eau,
- Récupérateur de piles usagées,
- Cartouches d'encre d'imprimantes recyclées par l'intermédiaire de notre fournisseur.



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

Malgré une année difficile pour tous, Soft Computing n'a pas changé de cap en matière d'emploi et d'activité professionnelle. La non discrimination reste dans nos gènes quel que soit le contexte économique traversé. En 2009, la société comptait 25 nationalités représentées dans nos effectifs.

### **La répartition hommes-femmes :**


Les femmes représentent en 2009 33 % de l'effectif total, en hausse par rapport aux 31 % de 2008. La proportion des femmes est plus forte aux extrêmes avec près de 40 % pour les moins de 30 ans et plus de 50 % pour les plus de 50 ans. Les femmes représentent 32,6 % des embauches en 2009 contre 24,1 % en 2008. En ce qui concerne le turn-over en 2008 33,7% des collaborateurs ayant quitté notre entreprise étaient des femmes contre seulement 21,7% en 2009. Notre service recrutement a observé en 2009, une augmentation des candidatures féminines sur les profils les plus jeunes, notamment en sortie de cursus scolaire. Si la tendance perdure nous pourrions 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.

### **Promouvoir des relations sociales de qualité**

Soft Computing cultive un véritable savoir-vivre et s'attache à la qualité de ses relations internes.


- **Dialogue social :** Soft Computing est attaché à un dialogue social constructif et le conduit avec sérénité et sincérité. Il constitue un gage de confiance pour ses collaborateurs.
- **Accueil des nouveaux arrivés :** 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.



- 

# Zoom sur la formation

## 1 Actualité




**Un nouvel intranet**  
Notre nouvel intranet (<http://intranet.softcomputing.com>) propose une page dédiée à la formation. Elle réunit les informations nécessaires pour mieux accompagner ainsi que les liens techniques vers les formations ou informations internes.

Mais nous rappelons à toute occasion que votre intranet constitue privilégié pour tout projet de formation et votre manager.

**Reforcement de l'architecture technique**  
Un saut vers à été dédié à la formation afin d'augmenter la capacité d'hébergement des solutions de formations / informations internes existantes.

Pour culture, la salle de formation est passée de 4 à 6 postes.

## 2 Phase-Forme d'autoformation pour le technicien de la technologie de l'information



Une plate-forme de qualité  
La plate-forme d'autoformation a pour objectif de faciliter des collaborateurs sur les domaines d'expertise interne en alignement avec les besoins et la stratégie de Soft Computing.

Il existe aujourd'hui 7 autoformations opérationnelles de qualité qui ont été montées par les BU d'expertise que sont les BU Décisionnel et BI - MCGM, SIG, Outrigger, Informatique, BI, Cegoc et WellMedico. Des nouvelles autoformations sont en cours d'élaboration pour répondre l'existant ou compléter notre palette, comme Neuliane ou SAP.

Enfin, une initiative a été prise par la BU Décisionnel pour développer une formation interne SAS (il modules est actuellement à jour, qui doit être complétée notamment avec la ylle Marketing Services pour les modules orientés DataMining, et qui pourrait dire le terme commercialisé.

Voici les 7 formations disponibles actuellement. Pour plus d'information, vous pouvez consulter la page intranet dédiée à la formation.

Pour les collaborateurs intéressés, les modalités ont été contactées votre manager.

Intégrateur	Outrigger	4 jours	Markus AUBAY
<b>INFORMATIQUE</b>	Informatique	5 jours	Markus AUBAY
<b>BI</b>	Business Object	2 jours module Designer 3 jours module Reporting	Mathieu CHENAIL
<b>CGM</b>	Cegoc	2 jours module Transaction 3 jours module Reporting	Mathieu CHENAIL
<b>SPC</b>	SPS COM & A	3 jours par version	Nicholas VANDEWIVERE
<b>BI</b>	SIG	3 jours	Abdelhak BELLI Luis FALCON
<b>BI</b>	WellMedico	2 à 10 jours	Philippe HERBERT

© 2010 soft.com

- **Tisser des liens sociaux** : après avoir par le passé sponsorisé des collaborateurs concurrents d'une course de voile, de plusieurs Paris-Versailles, Soft Computing a sponsorisé en 2008 et 2009 l'équipe de football Soft Computing au sein de la CFL.



## 5. Synthèse

---

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