

Sommaire

1. PRESENTATION DE SOFT COMPUTING	1
Mission : spécialistes CRM, Big Data et Digital.....	1
2. SOFT COMPUTING RENOUVELLE SON ENGAGEMENT ENVERS LES 10 PRINCIPES DU PACTE MONDIAL	3
3. PRINCIPES ILLUSTRÉS 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.....	7
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 Entreprise de Services du Numérique spécialiste en CRM, Big Data et Digital. 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. Soft Computing est coté à Paris dans le compartiment C de NYSE Euronext (ISIN : FR0000075517, Symbole : SFT).

Mission : spécialistes CRM, Big Data et Digital

Au cœur de la révolution numérique

Nous sommes convaincus que nous vivons actuellement à l'échelle de la planète une révolution de même ampleur que celles liées à l'apparition de l'écriture ou plus récemment à l'invention de l'imprimerie. En une décennie, notre quotidien a radicalement changé avec l'explosion des Smartphones, des réseaux sociaux et autres services cloud. De nouveaux business models émergent à des vitesses vertigineuses tandis que des pans entiers de notre économie disparaissent tout aussi vite. En 2003, les 8 des 10 sites les plus fréquentés en 2012 n'existaient pas.

Le déluge de données

Ces mutations profondes ne sont à notre sens que l'écume d'une vague beaucoup plus puissante liée à l'explosion des données. La plupart des ruptures que nous constatons sont à la fois la cause et la conséquence d'une explosion des données captées, stockées, analysées et échangées. Nous avons la conviction que l'avenir appartient à ceux qui seront les plus aptes à canaliser, à capitaliser et à valoriser ce déluge de données.

Transformer nos clients en organisations data-driven et customer-centric

Notre mission est d'accompagner nos clients pour tirer profit de cette révolution numérique et devenir data-driven et customer-centric dans tous les aspects de leurs relations avec leurs propres clients ; nous les aidons concrètement à :

- Imaginer, bâtir et opérer des programmes de conquête et de fidélisation cross-canaux, rentables et innovants ;
- Concevoir, développer et déployer des solutions CRM, Big Data et Digitales performantes, pragmatiques et adaptées.

Un positionnement de spécialistes

Pour réaliser ces promesses, nous avons développé des compétences à la fois métier et technologiques autour de trois domaines de spécialisations :

- **Big Data** : maîtrise des processus et des technologies de captation, d'enrichissement, de gestion, d'analyse, de valorisation et de restitutions des données volumineuses, structurées ou non en temps quasi-réel.
- **CRM** : amélioration continue de la relation et de l'expérience client dans tous ses parcours et sur tous les canaux et médias de l'interaction.
- **Digital** : intégration totale du Web et des possibilités de contextualisation, de personnalisation, d'instantanéité et de dialogue qu'il apporte à l'expérience client.



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*



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

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

*Gilles Venturi
Directeur Général*



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

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

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

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 93% de son Chiffre d'Affaires au national et les 7% 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.

Plan d'égalité hommes-femmes

Les femmes représentent 39% de l'effectif total. Si l'on compare l'évolution de cette répartition, la part des femmes a progressé de 8 points depuis notre première COP au Pacte Mondial. Cette féminisation des effectifs est encore plus forte dans les activités de Marketing Services, traditionnellement plus attirantes pour les femmes que les activités de Conseil et d'intégration. Engagés dans notre plan d'actions égalité Hommes-Femmes, nous avons formé 47% de femmes et réalisé 12 entretiens de reprise d'activité afin de valoriser la reprise professionnelle suite à une maternité.

Non-discrimination fondée sur l'âge dans l'emploi

Le Contrat de Génération créé par la loi du 1^{er} mars 2013 intègre le plan d'actions relatif à l'emploi des seniors.

Face au chômage croissant des jeunes et toujours dans le souci d'améliorer le taux d'emploi des 55-64 ans, le contrat de génération entend favoriser la transmission de l'expérience et du savoir entre les générations de salariés. Il couple l'embauche des jeunes et le maintien des seniors en activité dans l'entreprise.

Les salariés concernés sont les jeunes de 28 ans et moins, ainsi que les salariés de 50 ans et plus.

La société Soft Computing rappelle que ce plan témoigne de son engagement à mener une réelle politique de gestion intergénérationnelle.

La mixité des âges, permettant d'assurer la transmission de la mémoire, est un élément de compétitivité de l'entreprise. L'allongement de la vie professionnelle doit conduire à une mobilisation de tous pour permettre à chacun de mener son parcours professionnel jusqu'à la fin de sa carrière.

La société Soft Computing entend préciser que son plan et les mesures qu'il contient sont dans la continuité du plan d'action relatif à l'emploi des seniors et s'intègrent, de façon naturelle et logique, dans la continuité du parcours professionnel de chacun de ses collaborateurs.

Il s'inscrit dans le cadre de la Politique Ressources Humaines et a notamment pour but de présenter les outils permettant d'assurer une gestion intergénérationnelle.

Les engagements pris par Soft Computing dans le cadre du Contrat de Génération sont résumés ci-dessous.

La société Soft Computing s'engage à respecter un ratio du nombre de jeunes en CDI sur l'ensemble des salariés de 20%.

La société Soft Computing s'engage à respecter un ratio du nombre de salariés âgés de 50 ans et plus égal à 4% de l'effectif total de l'entreprise.

Par ailleurs les engagements pris dans le cadre du plan d'action « Egalité Hommes / Femmes » intègrent un taux annuel minimum garanti de recrutement des femmes de 30%.

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 ;

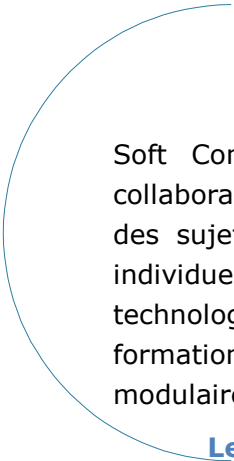
Politique en faveur des handicapés

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 d'une quinzaine 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 2013 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'actions réactif et adapté aux situations. Lors des CHSCT, les indicateurs de RPS sont suivis régulièrement.

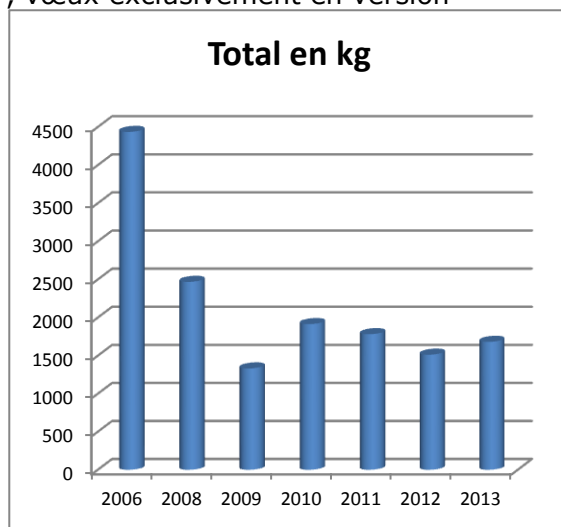
L'objectif de l'entreprise est d'arriver à mener des actions de prévention afin d'avoir un équilibre vie privée / vie professionnelle et une qualité de l'environnement de travail satisfaisants pour chacun de nos collaborateurs.

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.

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.
 - - **63 % en consommation papier depuis 2006, année de notre adhésion**
- 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 2013 nous avons ainsi recyclé 1,2 tonne de matériel,
- Recyclage des consommables : systématisation de l'écobox pour le recyclage des cartouches d'encre,
- Récupérateur de piles usagées,
- Promotion des éco-gestes : nous avons au cours de l'année créé une page dédiée sur l'intranet de l'entreprise afin de sensibiliser nos collaborateurs sur les éco-gestes à adopter dans l'entreprise



Un engagement solidaire

Soft Computing est engagé sur des actions de solidarité dans le monde par le biais des associations 1001 Fontaines et Planète Urgence.

Soft Computing soutient **1001 Fontaines**

(www.1001fontaines.com) en permettant à un de nos collaborateurs de dédier une partie de son temps de travail en devenant responsable informatique bénévole à temps partiel (quelques jours par mois) de cette association, qui



avait des besoins importants en la matière. 1001 Fontaines propose une solution simple permettant aux petites communautés isolées de produire au minimum leur eau de boisson en potabilisation par eux-mêmes la ressource à portée de main, le plus souvent l'eau de surface. Pour rappel, près d'un milliard et demi de personnes n'ont pas accès à l'eau potable.



L'engagement solidaire de Soft Computing s'est également concrétisé, en partenariat avec **Planète Urgence**, par un soutien financier au projet de congé solidaire d'un de ces collaborateurs au cours du dernier trimestre 2013. Sa mission s'inscrit dans le cadre d'actions de développement durable concrètes qui permettent d'accompagner des micro-projets de proximité, portés par des associations locales. A Malika, ce projet consiste à soutenir l'insertion professionnelle des jeunes déscolarisés ou analphabètes et des femmes. Concrètement Matthieu a formé 8 personnes en bureautique (Office et Internet) qui pourront transmettre à leur tour ces compétences.

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.