



# **Rapport Pacte Mondial : Communication on Progress CSC France**

**Bilan actions 2013 (Juin 2014)**



Monsieur Ban Ki-moon  
Secrétaire Général des Nations Unies

Paris, la Défense le 19 Mai 2014

Objet : Déclaration de soutien aux principes du Pacte Mondial

Monsieur le Secrétaire Général,

Chez CSC, nous sommes conscients de l'importance d'un engagement fort auprès de nos communautés, de nos employés, de nos clients et de l'environnement comme gage de développement de nos activités sur le long terme.

Aussi, je suis heureux de vous confirmer, par cette lettre, que CSC France (Computer Sciences Corporation) renouvelle son soutien aux dix principes fondateurs du Pacte Mondial des Nations Unies regroupés en quatre domaines : les droits de l'homme, les conditions de travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Notre volonté est de faire progresser ces principes dans notre zone d'influence, comme partie intégrante de notre stratégie, nos missions au quotidien et notre culture organisationnelle. Nous nous engageons à poursuivre la sensibilisation de l'ensemble de nos parties prenantes, en particulier nos collaborateurs, clients et fournisseurs.

Cette nouvelle « Communication sur le Progrès » jointe à ce courrier constitue une opportunité de dresser un bilan des actions menées l'année passée soutenant les dix grands principes du Pacte Mondial.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Secrétaire Général, l'expression de mon profond respect.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Pierre Bruno', written over a horizontal line.

Pierre Bruno

Vice-Président et General Manager région Europe de l'Ouest et du Sud

Contact : Frédérique Nicolily – Manager Performance Durable  
[fnicolily@csc.com](mailto:fnicolily@csc.com)  
Tel : + 33 1 55 70 69 66 / + 33 6 20 13 31 03

**CSC Computer Sciences S.A.S.**  
Immeuble Balzac | 10 place des Vosges  
92072 Paris la Défense Cedex | France  
t +33 (0)1 55 70 70 70 | f +33 (0)1 55 70 50 50 | [www.csc.fr](http://www.csc.fr)

S.A.S. au capital de 19 462 245 Euros  
RCS Nanterre 315 268 664  
APE 6202A  
N° de Siret : 315 268 664 00127

# La vision de la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) chez CSC

Chez CSC nous sommes intimement convaincus que la pérennité d'une entreprise repose sur son degré d'engagement auprès des communautés, des collaborateurs, des clients et de l'environnement.

Par notre engagement sur les thématiques de la responsabilité sociale des entreprises, CSC s'efforce de satisfaire ses parties prenantes et d'agir pour le bien de la planète et des hommes.

Si nos clients ou autres parties prenantes savent qu'ils peuvent faire confiance à CSC en tant qu'entreprise citoyenne, ils sont également susceptibles de nous faire confiance en tant que partenaire dans les affaires.

Aujourd'hui, créer un avenir durable pour CSC signifie consolider les bases et se positionner en tant que leader sur les solutions de nouvelle génération. Nous avons amélioré notre satisfaction clients et nos programmes de fidélisation ; nous avons redéveloppé la fierté d'appartenance de nos collaborateurs.

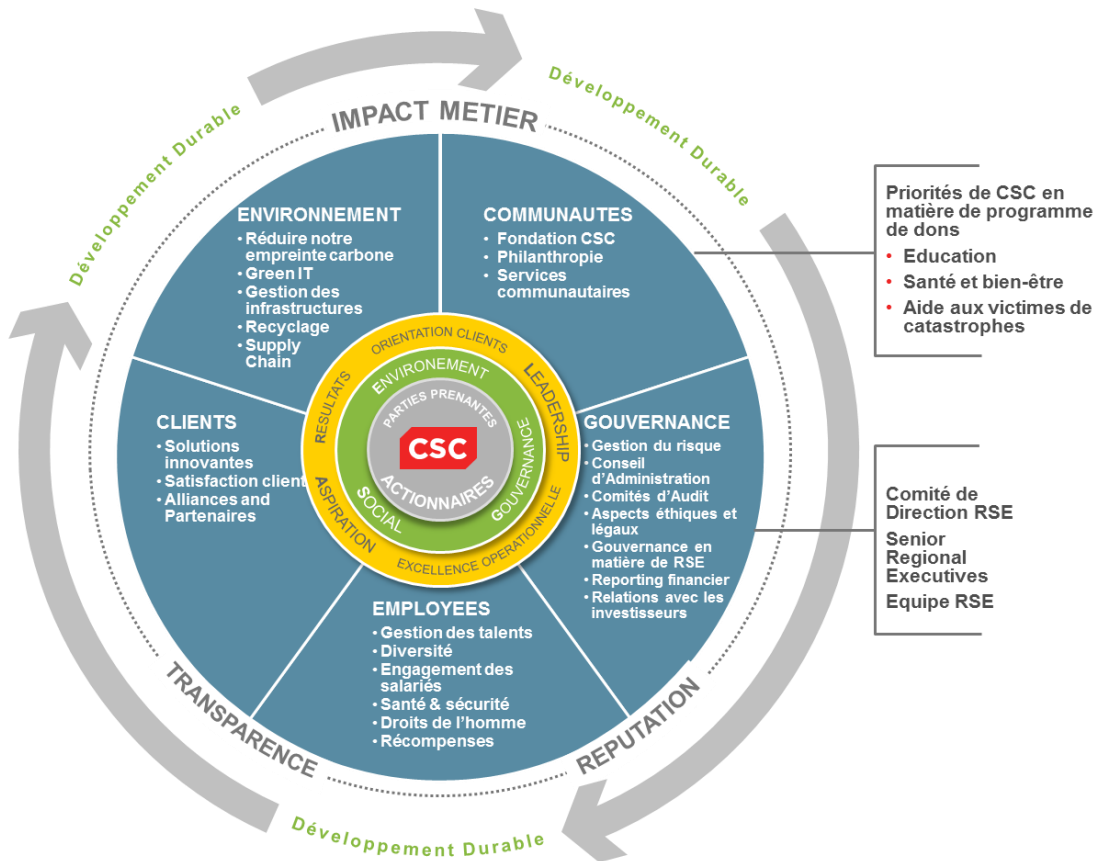
En ces temps de changement, nous sommes fiers des progrès réalisés en matière de responsabilité sociale :

- **Création de la Fondation CSC en 2013**
- **Définition d'objectifs de réductions de consommation d'énergie** sur l'intégralité de notre portefeuille immobilier ;
- **Développement d'offres de services dans les sciences du climat** par exemple, afin d'aider nos clients à atteindre leurs propres objectifs durables ;
- **Reconnaissance de CSC** par le « Business in the Community CR index », FTSE4Good Index Series et le magazine Corporate Responsibility.

Le présent rapport s'articule autour des 5 axes (clients, communautés, employés, environnement et gouvernance) qui constituent les piliers de notre politique RSE, non seulement en France mais également au niveau global. Le schéma ci-après illustre parfaitement notre engagement.

CSC a vécu en 2013 une période importante de transformation de son modèle opérationnel, ayant imposé certaines priorités. CSC France a ainsi dû opérer à des arbitrages. 2014 marquera le redémarrage de nombreuses actions sur l'ensemble des champs Clients, Communautés, Employés, Environnement et Gouvernance.

# La vision CSC de la responsabilité sociale de l'entreprise, « CSC Corporate Responsibility framework »



<b>I. CLIENTS</b> .....	<b>- 6 -</b>
I. Notre priorité : la satisfaction de nos clients .....	- 6 -
II. La qualité au service de nos clients .....	- 8 -
III. Accompagner nos clients dans leur démarche RSE .....	- 9 -
IV. Partenariats stratégiques : traduire les technologies en avantages compétitifs pour nos clients .....	- 13 -

<b>II. COMMUNAUTES</b> .....	<b>- 14 -</b>
I. CSC une entreprise citoyenne .....	- 14 -
II. Nos collaborateurs engagés .....	- 15 -

<b>III. EMPLOYES</b> .....	<b>- 17 -</b>
I. Les ressources humaines au cœur de notre activité .....	- 17 -
II. Promouvoir la diversité .....	- 25 -
III. Une politique de l'emploi respectueuse des salariés.....	- 31 -
IV. Sensibiliser, mobiliser et partager.....	- 36 -
V. Le bien-être des salariés, au cœur des préoccupations de CSC .....	- 37 -

<b>IV. ENVIRONNEMENT</b> .....	<b>- 38 -</b>
I. Nos engagements pour l'environnement.....	- 39 -
II. Certification HQE Exploitation du Balzac : quand modernité rime avec développement durable .....	- 42 -
III. La politique Green IT de CSC France.....	- 45 -

<b>V. GOUVERNANCE</b> .....	<b>- 47 -</b>
I. Gouvernance d'entreprise et gestion des risques .....	- 47 -
II. Ethique et respect des droits de l'Homme.....	- 49 -
III. Confidentialité et protection des données personnelles .....	- 51 -

# I. CLIENTS

En tant que leader mondial des solutions et des services informatiques de nouvelle génération, nous sommes conscients du rôle que nous devons jouer dans la réponse aux grands enjeux que pose le développement durable aujourd'hui, ainsi que des opportunités que ces défis représentent.

Notre ambition est de fournir plus qu'une simple expertise et que des technologies répondant aux besoins de nos clients. Nous souhaitons également intégrer les 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 de leur métier jusqu'à son implémentation opérationnelle dans des processus optimisés, une organisation adaptée, et des solutions informatiques efficaces.

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 processus 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.

## I. Notre priorité : la satisfaction de nos clients

### a. L'intimité client au cœur de la stratégie CSC

L'écoute des clients, la connaissance de leurs métiers et le retour d'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.

### b. L'enquête annuelle de satisfaction clients

La satisfaction des clients de la région de South & West Europe, est mesurée périodiquement à travers une enquête, organisée au niveau mondial par le groupe CSC et réalisée par un organisme indépendant (un des leaders mondiaux de l'expérience client et de la gestion des avis clients).

L'enquête annuelle s'appuie sur un **questionnaire formel de 12 questions qui abordent les notions de satisfaction et de fidélité à CSC.**

Cette enquête est basée sur l'indice "Net Promoter Score", qui renseigne la propension de clients à recommander une société, une marque, des produits ou des services, et ce sur une échelle de 1 à 10.

### c. Donner la parole à nos clients : les Baromètres CSC

Dans le cadre de son programme I.D.E.A.S (Inspiration, Debate, Executive, Annual Surveys), CSC réalise plusieurs baromètres annuels pour analyser à l'échelle européenne ou mondiale les tendances et les perspectives des fonctions stratégiques de l'entreprise (ressources humaines, marketing, finance, informatique, achats). Ces études, réalisées avec le soutien d'instituts de sondage, interrogent pour chacune de ces éditions des centaines de dirigeants des plus grandes entreprises et administrations publiques.



Révélés lors d'événements de prestige, organisés dans plusieurs villes (Paris, Madrid, Barcelone, Milan, Bruxelles, Lisbonne, Washington...), les résultats de ces études sont également relayés par des partenaires médias (Les Échos, 01 Informatique, Challenges, L'Expansion, Liaisons sociales, Il Sole 24 ORE...) et académiques (universités et grandes écoles).

En 2013, trois baromètres ont été publiés : le baromètre Phi, le baromètre CIO et le baromètre Intimité client.

Lors de ces différents événements, près de 40 dirigeants d'entreprise ont pris part aux débats (tables rondes) et plus de 800 représentants des fonctions d'entreprise ont participé aux événements. A lui seul le baromètre « Intimité client » a rassemblé plus de 200 personnes 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.



## II. 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.

### a. Certifications ISO 9001:2008 et ISO/IEC 20000-1 :2005

CSC France est certifiée ISO 9001-2008 et 20000-1 (obtenues en 2004 et renouvelées en 2011) sur le périmètre de ses activités de conseil, assistance technique & managériale et externalisation des systèmes d'information et des infrastructures techniques.

Cette norme de système de management des services (SMS) 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.



### b. 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 sociaux des principaux secteurs.

### **c. 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.



### **III. 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, 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 intègre dans ses offres de conseil métier une dimension durable invitant les entreprises à repenser leurs processus, leurs produits et leurs relations avec les parties prenantes pour être plus performantes en intégrant les impacts et les opportunités de court, moyen et long termes.

## **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, environnementaux 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>, 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.

---

<sup>1</sup> Total Cost of Ownership

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>2</sup> et le TCO dans la durée et en maîtrisant l'ensemble des risques associés aux produits et fournisseurs.

## **CSC agréé « cabinet de conseil » par la Médiation inter-entreprises**

CSC, un des premiers groupes mondiaux de conseil et d'intégration de systèmes et de solutions, a reçu son premier agrément « cabinet de Conseil » en Décembre 2012 de la CDAF (Compagnie des Dirigeants et Acheteurs de France) et de la Médiation inter-entreprises (dispositif gouvernemental d'aide aux entreprises qui rencontrent des difficultés contractuelles ou relationnelles avec un client ou un fournisseur) et entretient depuis une collaboration étroite avec ces deux instances.

### **Charte** **RELATIONS FOURNISSEUR RESPONSABLES**

En un an, nous avons mené un grand nombre de démarches visant à promouvoir la Charte et le Label Relations Fournisseur Responsables. La Charte Relations Fournisseur Responsables créée en 2010 par la CDAF, la Médiation Inter-entreprises et des Marchés Publics Objectif a pour objectif d'inciter les entreprises à adopter des pratiques d'achats responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs (notamment en vue de la protection des PME). Elle regroupe 407 signataires (août 2013) pour un volume d'achats supérieur à 400 Mds d'Euros.

A titre d'illustration, nous avons eu le plaisir d'animer un groupe de travail sur le sujet de la dépendance client/ fournisseur, incluant près d'une dizaine d'organisations publiques ou privées, impliquées sur ce sujet. Ce groupe de travail nous a permis de solliciter de nombreux dirigeants d'entreprises sur la mise en œuvre de solutions concrètes. CSC a également participé activement aux comités de pilotage de la Charte. Cette démarche nous a conduit également à la rédaction de deux articles dans la presse spécialisée. De plus, nous avons accompagné plusieurs entreprises sur ces sujets lors de missions de conseil en 2013 :

- formation de l'ensemble des acheteurs aux sujets du développement durable et des achats responsables
- formation des acheteurs de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris sur les enjeux du pilotage de la dépendance fournisseurs

---

<sup>2</sup> Return On Investment

- réflexion sur la mise en place d'une méthodologie visant à traiter la dépendance sous 4 axes (Prévenir, Assumer, Limiter, ou Sortir de la dépendance) avec la Médiation et une société pilote très engagée sur ses relations avec les PME/TPE
- intervention au Club des acheteurs de prestations intellectuelles
- construction et mise en place d'un tableau de bord à l'attention de la Direction Générale incluant un indicateur « Médiation » auprès d'un de nos clients du secteur bancaire

Nous continuons aujourd'hui à faire bénéficier nos clients de notre positionnement privilégié dans le domaine des achats et de la Supply Chain, ainsi que de notre savoir-faire en conseil en management auprès des directions "achats". Nous avons reçu un renouvellement d'agrément en qualité de cabinet de conseil pour l'année 2013, afin de continuer à accompagner les entreprises souhaitant améliorer leurs pratiques, progresser ou par exemple obtenir le label Relations Fournisseur Responsables, qui récompense les entreprises françaises ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs.



### CERTIFICAT D'AGREMENT - CABINET DE CONSEIL -

La Médiation Inter-entreprises et la Compagnie des Dirigeants et Acheteurs de France (CDAF) ont le plaisir d'accorder

**l'agrément « Cabinet Conseil » à CSC**

Ce premier agrément lui permet d'agir en qualité de conseiller sur le Référentiel « Vie de la Charte de bonnes pratiques et le dispositif de la Médiation Inter-entreprises ».

Le logo ci-dessous lui est ainsi remis pour en faire usage pendant la durée de l'agrément :



Cet agrément est effectif jusqu'au 31 décembre 2013.

Fait à Paris, le 17 Décembre 2012

Marc SAUVAGE  
Président de la CDAF

Pierre PELOUZET  
Médiateur Inter-entreprises

## **IV. Partenariats stratégiques : traduire les technologies en avantages compétitifs pour nos clients**

### **Focus sur le Partenariat avec SAP**

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

Dans le cadre de son programme qualité, notre partenaire SAP récompense chaque année la qualité de la gestion des projets de ses clients en décernant un SAP Quality Award.

Trois projets de clients CSC ont déjà remporté la plus haute distinction dans la catégorie "Large Enterprise". Ces médailles d'or représentent une reconnaissance de l'excellence des projets que nous menons avec nos clients, ainsi que des équipes CSC sur les solutions SAP dans la distribution.

## II. 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.

### I. CSC une entreprise citoyenne

#### a. Création de la Fondation CSC

L'année 2013 marque la création de la Fondation CSC. Cette Fondation offre de nouvelles opportunités aux employés de participer à des programmes de sensibilisation, et permet d'organiser les efforts des bénévoles pour le bien de la communauté et de l'entreprise. Les dons seront orientés vers les 3 thèmes prioritaires :

1. L'**éducation** - pour promouvoir la culture en mettant l'accent sur la science, la technologie, l'ingénierie et les mathématiques pour les enfants de la maternelle au lycée
2. La **santé et le bien-être** – niveau local et mondial, en mettant l'accent sur les anciens combattants, les personnes handicapées et les enfants
3. Le **secours aux sinistrés** – soutenir les programmes d'aide d'urgence aux sinistrés après une catastrophe, ou une période de crise.

#### b. Collecte de vêtements au profit d'Emmaüs

CSC s'associe régulièrement à Emmaüs pour organiser des collectes de vêtements. Cette action s'inscrit pleinement dans notre démarche de responsabilité sociale et mobilise tous les ans de nombreux collaborateurs.



### c. Opération don du sang au Balzac, siège régional de notre région S&W Europe

Chaque année, CSC organise une collecte de sang auprès des collaborateurs. Le nombre de donneurs progresse tous les ans. En 2013, deux collectes ont été réalisées. Au total 119 volontaires et près de 80 prélèvements ont été effectués, contre 45 prélèvements en 2012. A noter que 12 nouveaux volontaires ont rejoint cette action en 2013.



### d. Opérations trocs

Dans le cadre des initiatives Gives Back, CSC France met régulièrement en place des journées de récupérations et d'échanges 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 Salut, dons à des hopitaux pour enfants...).

## II. 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.

Un collaborateur de CSC France anime et d'organise des 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.

## **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 2014 - 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.

## **Partenariat avec la Chaire "Innovation & Services" de l'ESSEC**

La Chaire "Innovation & Services" est placée sous l'égide de The Institute for Service Innovation & Strategy (ISIS) de l'ESSEC. Cette Chaire, dont CSC est partenaire 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 ». Y sont abordés des thèmes d'actualité, comme les réseaux sociaux d'entreprise, les services à la personne, l'influence du dialogue dans la relation client. Ces débats donnent lieu à l'édition d'ouvrages de référence.

En sept ans, plus de 80 Matins de l'Innovation ont été animés, avec une participation moyenne de 70 personnes par matinée, et plus de 2000 personnes mises en relation (professionnels, professeurs, chercheurs, étudiants...).



## **III. EMPLOYES**

### **I. Les ressources humaines au cœur de notre activité**

#### **a. 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.

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.

Depuis 2005, CSC a relancé sa politique de relations écoles avec une quinzaine d'écoles cibles, en responsabilisant les anciens de ces écoles présents au sein de l'entreprise. Ainsi, chaque groupe d'anciens se réunit trimestriellement pour mettre en place un plan d'actions et un suivi de ces actions. Les collaborateurs s'investissent donc 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 et aux forums de ces écoles.

Au sein de l'EM Lyon, CSC est un partenaire privilégié du Master Conseil en organisation ..

Nous sommes également partenaire depuis 2007 du Master 128 « MBC » (Master Business Consulting et Information Technology) de l'Université Paris Dauphine, où nous sommes responsables de 42 heures d'enseignement par an, sur le module techniques du conseil. Chaque année, nous accueillons entre 5 et 7 apprentis issus de cette formation.

#### **b. Promouvoir notre culture de la performance**

Il est important pour CSC d'atteindre l'excellence dans chacune de ses actions et de renforcer le dynamisme et la passion mis dans le travail afin d'obtenir la croissance de l'entreprise.

Pour instaurer cette culture de l'excellence axée sur les résultats, l'attention est concentrée sur l'amélioration continue de nos objectifs et de nos compétences par des plans de compensation adaptés.

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

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

Plusieurs acteurs clés au sein de l'entreprise participent au développement de carrière des collaborateurs : les people managers, les responsables opérationnels et les HR BPs (Human Resource Business Partners).

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 de son évolution dans l'entreprise.

La structure organisationnelle mise en place chez CSC participe fortement à favoriser la proximité et la mise en place d'une gestion individualisée des équipes.

La décentralisation des RH via les HR BPs (Human Resource Business Partners), aidée des Responsables ressources Opérationnelles (selon les entités opérationnelles) en lien direct avec chaque responsable opérationnel d'unité ou de ligne de métier permet le 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.

Le suivi individualisé de la carrière est également facilité par des outils et la mise en place de processus RH dédiés.

### **Un Projet de Développement de carrière pour tous**

CSC propose une approche globale, cohérente et commune du développement de carrière accessible à tous les collaborateurs de CSC quel que soit leur expérience, métier et responsabilités dans l'entreprise. Basé sur le principe de transparence par une meilleure visibilité des parcours possibles, cette approche s'appuie également sur la mise en place effective d'un « partnership » entre les collaborateurs et leur management.



Le collaborateur a la possibilité d'initier le processus tout en informant son manager. A chaque étape du processus, il s'appuie sur les outils et moyens proposés (plan de carrière, référentiels des métiers, des compétences, réseau de coachs internes CSC...).

Ce processus est complémentaire aux processus RH déjà en place chez CSC (fixation des objectifs, évaluation de la performance annuelle, plan individuel de formation et de développement...).

### **Les référentiels des métiers de CSC**

Le référentiel local des métiers de CSC France répertorie sur chaque ligne de services, les métiers et fonctions associées. Il permet d'avoir une définition des axes de compétences et niveaux attendus par fonction. Une fiche de poste est également proposée par grade et fonction.

CSC dispose également d'une nomenclature mondiale des emplois et métiers occupés dans l'entreprise appelée « Job Titles CSC », i.e. intitulés de poste.

Chaque collaborateur a un Job Title CSC qui lui est communiqué par son responsable hiérarchique et revu chaque année au moment de l'entretien annuel d'évaluation et de développement.

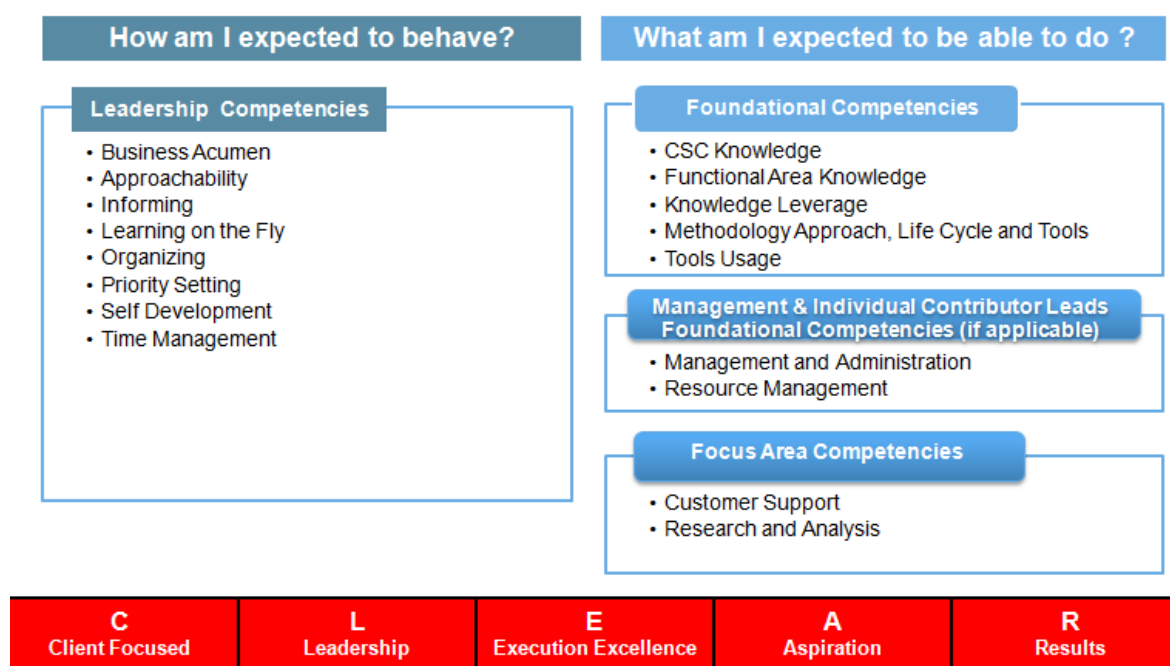
## Les référentiels des compétences

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

### Competency Framework Example - Senior Professional: Customer Support

**Associated Jobs\*:** Professional: Customer Support, Senior Professional: Customer Support, Advisor: Customer Support

\* These jobs share the same "what am I expected to be able to do?" competencies. The leadership competencies will be different by titling level to differentiate accountabilities and expectations.



## L'accès aux parcours de carrières possibles par métier

CSC a choisi de fournir une meilleure visibilité des parcours possibles au sein de l'entreprise.

Des parcours par métier de CSC sont également proposés ainsi que des passerelles entre les métiers.

CSC met à disposition de ses collaborateurs l'ensemble des outils, processus et supports du développement de carrière via un site interne dédié sur notre réseau social mondial, CSC « Career Development Resource Center ».

## 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.

CSC a vécu en 2013 une période importante de transformation de son modèle opérationnel, ayant imposé certaines priorités. CSC France a dû opérer à des arbitrages, et n'a maintenu en 2013 que les formations prioritaires. Nous nous attacherons en 2014 à retrouver un niveau de formation comparable à celui des années précédentes.

Le plan de formation concrétise notre ambition d'accompagner chaque collaborateur de l'entreprise par des programmes de développement adaptés à ses besoins et renforçant son excellence opérationnelle au service de nos enjeux business.

Les objectifs sont les suivants :

- Attirer et fidéliser les meilleurs talents,
- Développer les compétences tout au long de la carrière,
- Accompagner les évolutions de l'entreprise,
- Créer du lien et de l'échange entre les collaborateurs,
- Renforcer l'orientation client.

Un suivi individualisé de la carrière du collaborateur tout au long de son parcours professionnel chez CSC est assuré par le management et les équipes ressources humaines dédiées, et facilité par des processus et des outils (performance management, CSC University,...).

Afin de suivre le développement des collaborateurs, CSC met en place :

- Une politique de formation adaptée à chaque collaborateur,
- Des formations répondant aux besoins de développement des collaborateurs identifiés soit lors de l'entretien annuel de fixation des objectifs et/ou d'entretiens avec leur management,
- A chaque évolution (nouveau projet, grade, etc.), des cursus de formation peuvent être proposés.

Les grands axes de formation pour 2014/2015 sont les suivants :

- La professionnalisation et l'accompagnement des jeunes diplômés ;
- Le renforcement des compétences des managers sur toutes les dimensions de leur rôle, dans une période de transformation ;
- Le développement des compétences techniques et le renforcement de l'expertise, en particulier via des certifications pour les profils concernés ;

- Le développement des compétences métiers.

Une attention particulière continuera d'être portée à la qualité de vie au travail et à la prévention des risques psychosociaux qui concerne l'ensemble des acteurs de l'entreprise.

#### **Quelques exemples de formation :**

- **Le cursus d'intégration des jeunes diplômés**

Ce cursus d'intégration commun, sur une durée de 2 ans, s'adresse à tous les collaborateurs intégrant CSC dès la fin de leurs études ou à la suite d'un stage.

- **Formation au code de conduite professionnelle**

CSC déploie sur tout son réseau mondial un programme obligatoire de formation aux règles d'éthique et de conformité. Chaque employé est sollicité tous les ans pour suivre une session virtuelle de 45 minutes.

- **Formation à la qualité de vie au travail et à la prévention des Risques Psychosociaux**

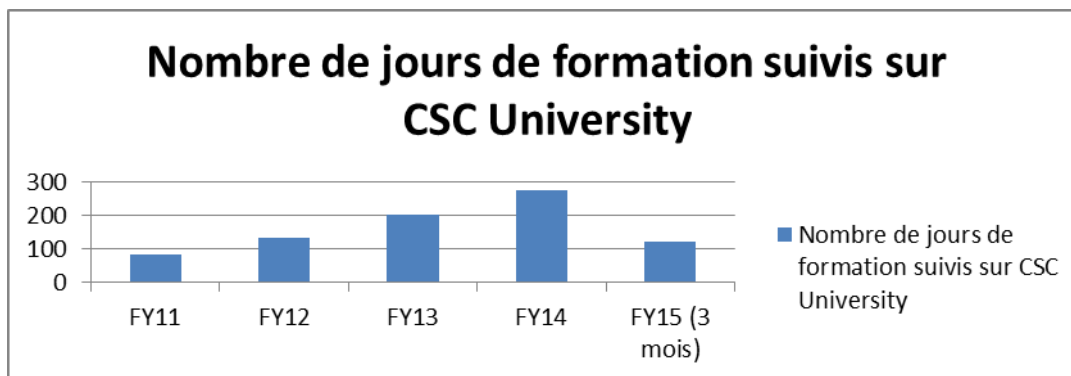
Un dispositif de formations sur la qualité de vie au travail et à la prévention des risques psychosociaux destiné à l'ensemble des managers de CSC France a été mis en place en 2013 et se poursuit en 2014. L'objectif de cette formation obligatoire est d'acquérir un référentiel commun et de sensibiliser aux facteurs de risques.

- **Formation au management**

Ce programme s'adresse aussi bien à des collaborateurs qui abordent pour la première fois un rôle de management, s'y préparent ou à ceux qui veulent donner une impulsion à leur carrière.

- **L'auto-formation tutorée et le blended learning avec CSC University**

De nombreux programmes de formation, pour certains certifiants, sont proposés aux collaborateurs de CSC University.



- **Une meilleure maîtrise de l'anglais professionnel avec Global English**

Un partenariat mondial avec Global English permet à chacun de se former en souplesse et à sa convenance, avec des exercices pratiques et vivants (cours de groupes virtuels, échanges avec un professeur...).

### **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 :

- 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.

## 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, ce qui a été formalisé en 2009 dans le cadre de l'accord sur l'emploi des seniors.

Le tutorat se fait sur la base du volontariat.

Actions mises en œuvre:

- Mise en œuvre d'un processus interne pour accompagner les tuteurs dans leur mission tutorale
- Organisation de réunions d'information auprès du public concerné Rédaction et diffusion de plaquettes présentant le tutorat et les compétences clé identifiées
- Création d'un site interne dédié au tutorat
- Communication sur nos canaux internes sur le tutorat Organisation d'une formation spécifique dédiée aux tuteurs

## d. Favoriser la mobilité des équipes

CSC facilite la mobilité interne afin d'assurer des parcours professionnels riches et variés, de permettre le partage des meilleures pratiques et équipes pour nos clients et de proposer des opportunités de développement pour nos talents.

Pour donner plus de visibilité sur les opportunités proposées en internes, un site RH a été également mis en place en 2010.

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 : accompagnement des équipes dans le cadre de leur mobilité tout en conseillant les managers lors de leurs demandes de mobilité. Un outil corporate « Global Source » regroupant l'ensemble des postes ouverts, disponible sur l'intranet, est mis à la disposition de tous les collaborateurs ;
- Une base « EMEA GBS Resourcing » sous la responsabilité d'un autre point de contact privilégié basé en France, pour faciliter l'adéquation entre les offres et les demandes exprimés par les managers européens et aussi de la relayer auprès de tous leurs homologues européens;



- Des missions nationales, régionales, internationales de moyenne ou longue durée constituent de bons tremplins
- Un réseau international se développe pour favoriser les mutations dans le groupe.

### Ambitions 2014

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

## II. Promouvoir la diversité

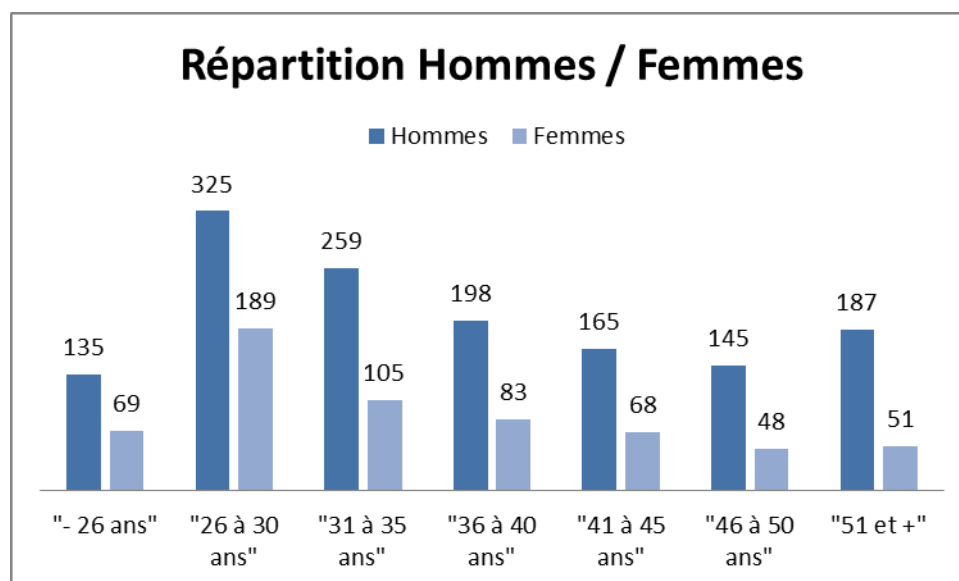
### a. Promouvoir la diversité culturelle des équipes

CSC a adopté une politique de l'emploi axée sur la diversité et la non discrimination. A titre d'illustration, 42 nationalités sont représentées chez CSC (source bilan social 2013).

### a. Plan d'action sur l'égalité professionnelle hommes-femmes

- Structure des effectifs par âge inscrits au 31 Décembre 2013

(Source : Bilan Social 2013)



CSC affirme son attachement à garantir :

- **l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes** dans la société et de mixité des emplois,
- **l'égalité d'accès à l'emploi dans le cadre de la lutte contre les discriminations à l'embauche** et durant le déroulement de carrière.

En tant qu'entreprise socialement responsable, CSC Computer Sciences SAS est attaché à être le reflet de la société dans sa diversité. La mixité professionnelle constitue un véritable facteur d'efficacité, de modernité et d'innovation dans l'entreprise. CSC reconnaît que l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes est aujourd'hui devenue un enjeu majeur pour la société, les entreprises et les personnes.

- Un **plan d'action sur l'égalité professionnelle hommes-femmes** a été défini en décembre 2012. Il se décline en plusieurs notions : égalité salariale, obligation de non-discrimination...
- Ce plan d'action donne lieu chaque année à un **rapport relatif à la situation comparée des femmes et des hommes au sein de CSC**.

## **b. Programme annuel en faveur des travailleurs handicapés**

Notre démarche globale en matière de responsabilité sociale 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.

La question de l'insertion et du maintien dans l'emploi est devenue un point incontournable dans la gestion des ressources humaines de CSC.

CSC a établi depuis plusieurs années un programme annuel en faveur des travailleurs handicapés, ainsi que des contrats de sous-traitance avec des établissements de travail protégé. Toutes nos annonces sont estampillées diversité et handicap.

Nous avons recours à une ESAT (établissement et service d'aide par le travail) pour répondre, tous les mois, aux candidats qui n'ont pas été retenus lors de notre processus de recrutement et avons utilisé dans le passé leur service dans notre service restauration et blanchisserie.

Nous travaillons avec l'association Tremplin (<http://www.tremplin-handicap.fr/association>), et avons participé aux forums spécialisés tels :

- Handi2day (<http://www.handi2day.fr/>), créé en 2001, Handi2day est le 1er et plus grand Salon de recrutement en ligne et sur mobile dédié aux personnes en situation de handicap
- Jobekia (<http://www.jobekia.com/>) plateforme internet d'emploi dédiée à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap dont la vocation est de mettre en relation candidats et recruteurs par le biais de son site Internet mais aussi par le biais de rencontres directes
- etc.

### Adaptation du poste de travail :

Lorsque des conditions particulières sont nécessaires à la bonne réalisation du travail et dans les meilleures conditions possibles, une revue au cas par cas est réalisée. A titre d'illustration, CSC lors des travaux d'amélioration de son siège social a facilité le passage des fauteuils roulants à un portique particulier plus large est situé à côté des portiques principaux et met à disposition une chaise de portage en cas d'alerte incendie. Pour les travailleurs déficients visuels, nos ascenseurs émettent des sons différents lors de la montée et de la descente. CSC a aussi pris en charge un appareillage auditif cassé pour l'un de ses travailleurs handicapés.

Malgré nos efforts pour rechercher et intégrer dans nos effectifs des travailleurs handicapés, le pourcentage légal de travailleurs handicapés n'est pas atteint et nous payons la contribution Agefiph.

#### **Ambitions 2014- 2015**

- ✓ De nouvelles actions de sensibilisation auprès des collaborateurs CSC
- ✓ Créer de nouveaux partenariats avec des associations telles que l'ESAT
- ✓ Créer un partenariat école sur l'intégration de jeunes en situation de handicap
- ✓ Recruter des personnes en situation de handicap



- Insertion des travailleurs handicapés :  
(Source : Bilan Social 2013)

	2011	2012	2013
<b>Nombre de travailleurs handicapés</b>	6	5	9

### c. Le plan d'action contrat de génération de CSC

Le plan d'action contrat de génération CSC s'inscrit dans le cadre du « contrat de génération » mis en place par la loi du 1er mars 2013. Il vise à encourager l'accès à l'emploi des jeunes et le maintien des salariés âgés. Pour cela, la société s'engage, par des actions concrètes, à :

- **Faciliter l'intégration des jeunes (de 20 à 28 ans)** dans l'emploi par un accès au CDI
- **Favoriser l'embauche et le maintien dans l'emploi des salariés âgés (au moins 55 ans)**
- **Assurer la transmission des savoirs et des compétences entre les jeunes et les salariés âgés**

Pour définir les actions concrètes à mettre en œuvre, un plan d'action a été signé en septembre 2013 et s'appuie sur le diagnostic préalable portant sur la situation de l'emploi des jeunes et des salariés âgés, réalisé préalablement.

Les modalités d'intégration, de formation et d'accompagnement de jeunes dans la société y sont définies.

Pour promouvoir l'insertion durable des jeunes, CSC se fixe comme objectif de recruter 50% de jeunes salariés âgés de moins de 28 ans en contrat à durée indéterminée par

rapport au total des embauches effectuées pendant la durée du plan d'action, sous réserve d'une situation économique et financière compatible avec cet engagement.

La démarche volontariste de la société en faveur des stages et de l'alternance contribue à donner aux jeunes une première expérience professionnelle. Les stages et l'alternance sont ainsi une source significative de pré-recrutement des jeunes au sein de la société.

CSC France souhaite continuer à développer ses partenariats avec les écoles à travers les actions menées par les équipes de recrutement et les opérationnels (forum, cas d'étude, cours, conférence...) et par le renforcement de sa communication sur le nombre de contrats et les métiers ouverts à l'alternance.

### **Les objectifs concernant les salariés âgés y sont précisés :**

La société a la volonté d'examiner les facteurs d'amélioration des conditions de travail au regard des situations de travail devenues pénibles des salariés âgés d'au moins 55 ans. La société sollicitera le médecin du travail pour identifier les risques d'usure professionnelle et renforcer la prévention de ces risques, notamment par l'adaptation et l'aménagement du poste de travail. Un suivi sera établi et communiqué au CHSCT et au médecin du travail. Les objectifs de prévention de la pénibilité peuvent s'appuyer sur les possibilités offertes par l'accord sur le télétravail signé le 12 février 2013.

## **Organisation de la coopération intergénérationnelle**

La société favorisera au sein des équipes de travail la coopération, d'entraide et d'échanges de pratiques au sein de « collectifs » de travail. Afin de faciliter une coopération entre les différentes générations, des espaces temps permettant des échanges relatifs à l'organisation du travail seront organisés.

La société favorisera également des binômes d'échanges de compétences entre des salariés expérimentés et des jeunes, sur la base du volontariat.

Ce type de dispositif croisé présente l'intérêt de créer du lien dans l'entreprise et de valoriser les savoirs et aptitudes détenus tant par le jeune que par le salarié expérimenté.

Accès à la formation :

La formation des seniors est une des priorités de la société au titre de la professionnalisation afin de :

- favoriser l'évolution de leur emploi ;
- développer la transmission d'expérience.

### **Validation des acquis de l'expérience (VAE)**

La VAE est un dispositif adapté à la problématique des seniors. Pour faciliter l'évolution professionnelle des seniors sur la base d'un projet identifié, la société les informe et les fait bénéficier d'une priorité en matière d'accompagnement et de prise en charge dans le cadre de la VAE.

La société s'engage à favoriser l'accès des seniors à la VAE.

### **Période de professionnalisation**

Les périodes de professionnalisation permettent aux salariés de plus de 55 ans d'acquérir un renforcement de leur qualification et une progression de leurs compétences.

La société mettra tout en œuvre pour développer les périodes de professionnalisation chez les seniors.

### **Transmission des savoirs et des compétences en direction des jeunes**

La société s'engage à mettre en place des binômes d'échanges de compétences entre des salariés expérimentés et des jeunes ayant développé une première expérience professionnelle dans la société. Ces binômes seront mis en place sur la base du volontariat.

Le tutorat sera considéré comme une mission à part entière et, à ce titre, mentionné explicitement dans les objectifs annuels. Le temps passé sera reconnu dans le taux de charge.

Le plan d'action a pour objectif de voir, chaque année, un minimum de 5% de salariés de plus de 55 ans réaliser une mission de tutorat.

### **III. Une politique de l'emploi respectueuse des salariés**

#### **a. Relations et lien de travail - Travail dissimulé**

##### **Modalités de suivi des déclarations d'embauche**

Pour chaque nouveau salarié, les déclarations d'embauche sont préparées la semaine précédant leur arrivée. La gestion de ces déclarations est réalisée au fur et à mesure par le service paie. Une vérification de la bonne création de la DUE (Déclaration Unique d'Embauche) est effectuée lors de l'enregistrement du dossier dans le logiciel de paie, le jour de l'arrivée effective.

##### **Modalités de contrôle de la validité des titres de travail**

CSC a mis en place un processus de vérification automatique qui, via un tableau de bord informatisé, remonte tous les mois les dates critiques des fins de titres de séjour. Notre service paie relance au fur et à mesure les salariés concernés, pour s'assurer de l'obtention de leur nouveau permis.

#### **b. Statut des collaborateurs, promotion de la stabilité des emplois au détriment de l'emploi occasionnel et temporaire**

CSC a adopté une politique de l'emploi axée sur la diversité et la non- discrimination.

## Proportion des Contrats à Durée Déterminée dans les effectifs

Nombre de Contrats à Durée Déterminée (CDD) au 31 Décembre 2013 (Source : Bilan Social 2013) :

	Cadres		Non cadres		Total	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
2011	22	16	11	0	33	16
<b>Total 2011</b>	38		11		49	
<b>Dont 7 contrats de professionnalisation et 34 apprentis</b>						
2012	34	14	29	1	63	15
<b>Total 2012</b>	48		30		78	
<b>Dont 5 contrats de professionnalisation et 72 apprentis</b>						
2013	34	18	0	9	34	27
<b>Total 2013</b>	52		9		61	
<b>Dont 60 apprentis</b>						

CSC n'a pas recours à des stagiaires non conventionnés : tous nos stagiaires sont conventionnés. De plus, CSC s'attache à recruter un maximum de stagiaires ayant donné satisfaction à l'issu de leur stage. En effet, **le pourcentage de stagiaires embauchés en CDI après leur stage atteint 50%. Ce taux de stagiaires embauchés après leur stage était de 53.5% sur 2013.**

### Pratiques mises en œuvre : description de la gestion faite de ces travailleurs précaires, suivis, entretiens, intégration

Les contrats précaires occupent une place très réduite dans les effectifs de CSC, moins de 1% en 2013. Ils relèvent de situations très exceptionnelles. Le pourcentage de CDI versus CDD est **de 99 % de CDI pour moins d'1% de CDD**. En 2013, cela a représenté 2 salariés sur l'ensemble des effectifs de CSC France pour des situations particulières (notamment CDD en attente du permis de travail avant CDI).

La gestion faite de ces travailleurs précaires est faite au cas par cas, étant donné le peu de recours à ce type de travailleurs de CSC.



## Diffusion faite des postes à pourvoir

Les postes à pourvoir sont diffusés sur notre Intranet en interne (via une page dédiée à la mobilité), sur notre site internet <http://www.csc.com/fr>, ainsi que sur le site de l'APEC pour les postes de cadre et aux sites dédiés à l'emploi.

## Motifs et encadrement des recours associés aux contrats précaires

Comme indiqué précédemment, le recours aux contrats précaires relève de situations très exceptionnelles. La gestion faite de ces travailleurs précaires est faite au cas par cas, étant donné le peu de recours à ce type de travailleurs de CSC.

## c. Programme de satisfaction et d'engagement CSC

Des collaborateurs épanouis et écoutés sont l'une des clés de succès d'une bonne gouvernance sociale. Le climat social est un des facteurs fondamentaux dans la conduite et la réussite des projets et en finalité pour atteindre la satisfaction des exigences de nos clients.

- CSC a lancé sa première enquête de satisfaction des salariés au niveau mondial en janvier 2012.
- Il est important de noter que nous avons ajouté en 2013 un volet « engagement durable », qui permet de mesurer trois aspects de l'engagement des salariés : énergie (bien être physique, social et émotionnel au travail) ; facilitation (un environnement de travail qui facilite la performance et la productivité) ; engagement (attachement à CSC, volonté de perfectionnement).
- Notre objectif est de favoriser l'engagement des collaborateurs en nous appuyant sur le développement de carrière et sur la valeur ajoutée du management.
- Les plans d'actions lancés font l'objet d'un suivi afin de contrôler leur bon déploiement et de promouvoir la responsabilité.

## d. Récompenser les projets innovants : CSC « Awards for Technical Excellence »

Le programme « CSC Award for Technical Excellence » représente la récompense la plus prestigieuse décernée au sein du groupe CSC, mettant en exergue notre capacité d'innovation et nos solutions à l'état de l'art. Il reflète nos valeurs d'entreprise et met à

l'honneur le travail exceptionnel de nos équipes, qui parviennent chaque jour à délivrer de l'innovation et de la valeur à nos clients en créant et en mettant en œuvre des produits et des services répondant aux plus hauts critères de qualité.

Chaque année, depuis 12 ans, nos équipes sont régulièrement primées.

## e. Accord sur le télétravail

Un accord, conclu en février 2013 entre les organisations syndicales et la direction de CSC France, s'inscrit dans le cadre des principes et règles établis par l'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005, qui transposait le télétravail tel que défini au niveau européen par accord écrit du 16 juillet 2002.

Il définit les conditions de recours et de mise en œuvre du télétravail à domicile, en donnant le statut de télétravailleur aux salariés volontaires occupant des fonctions le permettant. Il a été conçu en portant une attention particulière à la santé et la sécurité des télétravailleurs ainsi qu'au maintien d'un lien propre à éviter tout isolement.

La relation de télétravail repose naturellement sur l'autonomie du salarié et sur la confiance mutuelle entre le manager et le salarié, nécessitant toutefois des règles de fonctionnement clairement définies.

Cet accord vise en particulier à garantir que le télétravail demeure une solution efficace et est réalisé dans l'intérêt mutuel des salariés et de CSC.

La volonté de CSC, en permettant le recours au télétravail, est multiple et s'inscrit dans un cadre plus global :

- **L'utilisation des nouvelles technologies** de l'information et de la communication crée depuis plusieurs années les conditions pour que les locaux de l'entreprise ne soient plus le cadre incontournable de la prestation de travail, donnant la possibilité d'accès délocalisé aux outils et aux informations ;
- Permettre aux salariés de **mieux concilier vie professionnelle et familiale** et de réduire les effets du stress occasionnés par le temps passé dans les transports et la pénibilité liée aux trajets quotidiens en diminuant le temps passé dans les transports;
- Dans la continuité des actions en matière d'égalité hommes/femmes, **offrir plus de flexibilité dans l'organisation du travail** et favoriser le retour des salariés après un congé de longue durée ;
- Accroître et accompagner le **développement de l'emploi des personnes handicapées** ;

- Dans **le respect du développement durable**, contribuer à la réduction des risques environnementaux, et notamment les facteurs de pollution engendrés par l'utilisation intensive des moyens de transport ;
- Faire face aux éventuelles situations exceptionnelles, indépendantes de l'Entreprise, à la suite d'intempéries et de pandémie, en **assurant la continuité des activités**.

Lorsque l'emploi exercé par le collaborateur se prête à cette forme d'organisation, que les contraintes clients le permettent, que sont garanties des règles de fonctionnement adéquates avec le management, **le télétravail peut être une forme d'organisation du travail durable apportant des effets positifs en matière de qualité de vie, de responsabilisation et d'autonomie dans l'exercice des missions professionnelles.**

## f. Accord sur le retour de congé de longue durée

Les bénéficiaires sont tous les salariés de l'entreprise, **sans condition d'ancienneté**, ayant été absents plus de 3 mois, en raison d'un congé maternité ou d'adoption, d'un congé parental d'éducation ou d'un arrêt maladie.

Le processus de retour inclut :

- Un **entretien avec un représentant de la direction des ressources humaines** .
- Un « **circuit retour** » CSC s'engage à **anticiper, autant que faire se peut, le retour du salarié**, afin de faciliter sa prise de fonctions.
- Une analyse de la situation salariale du salarié bénéficiaire du présent accord est réalisée.

L'application de l'accord est suivie à l'aide d'un bilan systématique et réalisé sur la base des indicateurs suivants :

- Nombre de salariés s'étant absentes plus de 3 mois ;
- Nombre d'entretiens passés au retour du salarié ;
- Comparatif de salaire (lorsque la présence de salariés ayant une situation professionnelle similaire le permet).

## IV. Sensibiliser, mobiliser et partager

### a. Sensibiliser au « Code of Conduct »

Un programme mondial de sensibilisation aux règles d'éthique et de conformité est proposé à l'ensemble des 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.

### a. 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 80 000 utilisateurs et plus de 10 000 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

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

### **b. Prévenir les risques psychosociaux**

Qu'ils soient de nature organisationnelle, législative et/ou technique, les changements qui touchent notre entreprise, peuvent également affecter le contenu du travail des collaborateurs.

Dans le cadre du plan d'actions pour la santé au travail et la prévention des risques psychosociaux, CSC a mis en place un dispositif de soutien et d'écoute, en collaboration avec le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

Ce dispositif sera assuré par une société indépendante, [www.pros-consulte.com](http://www.pros-consulte.com).

L'objectif : que chacun des salariés puisse, s'il en ressent le besoin, aborder avec un professionnel expérimenté et extérieur à CSC des problèmes d'ordre professionnel ou personnel qui occasionnent un sentiment ou une situation de mal être au travail..

Cette cellule d'écoute, disponible 24h/24 et 7j/7, propose un service individualisé, anonyme et confidentiel. Un numéro vert pour la cellule d'écoute a été mis à disposition des salariés en début d'année 2014. CSC souhaite que ce dispositif permette à son personnel de s'inscrire le plus sereinement possible dans les changements que CSC met en œuvre.

### **c. 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.

## IV. ENVIRONNEMENT

CSC est un des leaders mondiaux des solutions et des services informatiques de nouvelle génération. et emploie plus de 77 500 personnes (au 31 mars 2014). A ce titre, nous mettons un point d'honneur à minimiser notre empreinte environnementale et nous 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.

## I. Nos engagements pour l'environnement

### a. Développer nos achats responsables

Depuis 2008, CSC incite ses fournisseurs à être signataire du Pacte Mondial des Nations Unies, afin d'inciter au respect des principes fondamentaux concernant les droits de l'Homme, les conditions de travail, la protection de l'environnement, ainsi que la lutte contre la corruption.

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 choisissons auprès de 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. Depuis 2011, la sélection de nos traiteurs prend en compte nos préoccupations environnementales (optimisation du packaging, tri des déchets, etc.).

### b. Réduire et mieux gérer nos consommations et nos déchets 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 d'amélioration.

Consommations des fluides du Balzac	2010	2011	2012	2013
Consommation d'électricité (en KWh)	1 672 937	1 714 075	1 721 038	1 693 735
Consommation d'eau (en m3)	5 080	4 572	4 328	3 758

**Tableau d'évolution des consommations de fluides 2010 – 2013, source CSC**

A noter : la hausse des consommations d'électricité jusqu'en 2012 est liée aux travaux de rénovation du bâtiment.

Les économies d'énergie générées en 2013 marquent la montée en puissance des équipements générateurs d'économie mis en place depuis 2011 :

- 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.
- Nos **ascenseurs** sont désormais **équipés à la technologie REGEN** (Otis) qui récupère l'énergie lors du freinage, ce qui permet une économie d'énergie de 30%.
- Deux **nouveaux sas d'entrée** ont été installés afin de réduire les déperditions d'énergie et la pollution sonore que généraient les installations.
- En 2013, nous avons remplacé une bonne partie de nos éclairages par des LED basse tension, ce qui permet de réduire la consommation d'énergie mais également de limiter le dégagement de chaleur.
- La centrale de traitement d'air qui vient renouveler l'air des bureaux : moins énergivore par rapport à l'ancienne, 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.

Les initiatives mises en place depuis 2012 expliquent les bons résultats obtenus en 2013 en termes de consommation d'eau :

- 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 2013, nous avons produit 75 tonnes de déchet dont 25 tonnes de déchets industriels banals (DIB) dont 80% 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...



En 2013, une attention particulière a été portée au traitement et au recyclage des déchets, en mettant l'accent sur la valorisation des déchets d'activité.

## c. 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 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 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 notre principal canal de communication interne en février 2012 révèle que les transports en commun restent le mode de transport privilégié par les collaborateurs.

## Déplacements en avion et en train

Pour renforcer notre engagement et 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.

Enfin, 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. Nous encourageons également nos collaborateurs à utiliser les services de WebMeeting.

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

Le Balzac a fêté ses vingt-cinq printemps en 2014, dont 14 passés avec CSC en maître des lieux.

Suite à des travaux importants réalisés de 2011 à 2013 le site principal de CSC a été certifié HQE exploitation en 2013.

Dans le cadre de cette certification CSC a revu de nombreux process et notamment ceux permettant de réduire ses déchets d'activités en mettant en place des reportings et le suivi des déchets.

Pour obtenir cette certification, CSC a investi dans de nouveaux équipements permettant d'économiser sur les consommations en énergie.

Les travaux ont touché principalement aux 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.

**LE BALZAC**

10 Place des Vosges  
 92072 PARIS LA DEFENSE Cedex

**Porteur : CSC COMPUTER SCIENCES SAS**  
 10 Place des Vosges  
 92072 PARIS LA DEFENSE Cedex

**Caractéristiques certifiées**

La marque NF Bâtiments Tertiaires en Exploitation - Démarche HQE® porte sur les performances d'éco-construction, d'éco-gestion, de confort et de santé d'un ouvrage en exploitation.

Elle atteste de :

- La mise en œuvre d'un Système de Management de l'Exploitation permettant de fixer les objectifs environnementaux et d'organiser l'exploitation pour les atteindre, tout en maîtrisant les processus opérationnels ;
  - Le respect de la Qualité Environnementale des Pratiques du porteur
  - L'atteinte d'un niveau **TRES PERFORMANT** pour au moins 3 cibles environnementales et **PERFORMANT** pour au moins 4 cibles environnementales.
- Le profil environnemental de l'ouvrage en exploitation, établi par le demandeur et vérifié en cours d'audit, est identifié en page suivante.

CERTIVEA atteste que l'ouvrage en exploitation identifié ci-dessus a été évalué conforme au Référentiel identifié dans la page suivante pour la phase **Exploitation et Utilisation**.  
 En vertu de la présente décision notifiée par Certivea, AFNOR Certification accorde le droit d'usage de la marque NF à la société qui en est bénéficiaire pour les produits visés ci-dessus, dans les conditions définies par les règles générales de la marque NF et par le référentiel de certification NF mentionné ci-dessus.  
 On the strength of the present decision notified by Certivea, AFNOR Certification grants the right to use the NF Mark to the grantee for the aforementioned products, within the frame of the general conditions applying to the NF Mark and to the aforementioned NF certification.

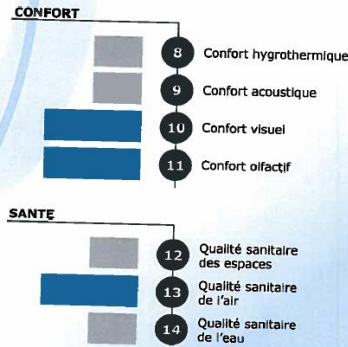
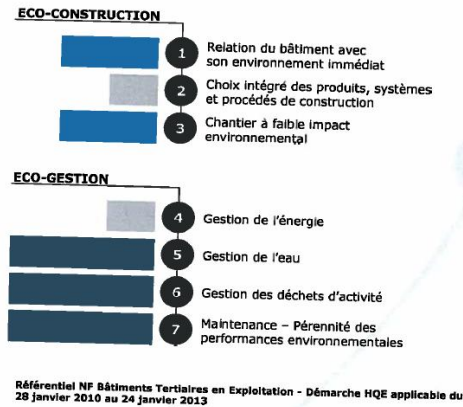
Patrick NOSSENT, Président  
 Date de Délivrance : le 13/09/2013  
 Date de fin de validité : le 13/02/2019

Sauf retrait, suspension ou modification, ce certificat est valide uniquement pour la phase définie ci-dessus, et pour une période de 5 ans et 5 mois.  
 Le Référentiel de Certification et la liste des certificats à jour sont disponibles sur le site [www.certivea.fr](http://www.certivea.fr).

Certivea bénéficie d'un mandatement d'AFNOR Certification, d'une autorisation de l'Association HQE et d'une accréditation n°5-0054, délivrée par le COFRAC, Certification de Produits et Services, Portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr).



**PROFIL ENVIRONNEMENTAL  
 DU BATIMENT LE BALZAC**



F156 - Version du 01/03/2013

Tableau de hiérarchisation des cibles HQE 2013, source CSC

		Le Balzac	Hiérarchisation des cibles		
		Cibles HQE	Base	Performant	Très performant
Maîtrise des impacts sur l'environnement extérieur	Site et construction	Cible 1 - Relation du bâtiment avec son environnement			
		Cible 2 - Choix intégré des produits, systèmes et procédés de construction			
		Cible 3 - Chantier à faible impact environnemental			
	Gestion	Cible 4 - Gestion de l'énergie			
		Cible 5 - Gestion de l'eau			
		Cible 6 - Gestion des déchets d'activités			
		Cible 7 - Maintenance - Pérennité des performances environnementales			
Création d'un environnement intérieur confortable et sain	Confort	Cible 8 - Confort hygro-thermique			
		Cible 9 - Confort acoustique			
		Cible 10 - Confort visuel			
		Cible 11 - Confort olfactif			
	Santé	Cible 12 - Qualité sanitaire des espaces			
		Cible 13 - Qualité sanitaire de l'air			
		Cible 14 - Qualité sanitaire de l'eau			
		<b>Total des cibles</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

#### Ambitions 2014 :

- ✓ Réussir le transfert de nos effectifs (240 personnes sédentaires) de notre site sur Charenton vers La Défense - le Balzac.
- ✓ Optimiser l'exploitation des locaux

### III. 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.**

#### a. Recyclage du papier et du matériel IT

CSC a choisi de généraliser l'emploi du papier recyclé; 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.

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.

Autres partenariats :

- 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.

#### b. Optimisation des consommations IT grâce au dispositif NightWatchman®

Depuis 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.

### **c. 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.

#### **Ambitions 2014**

- ✓ Virtualisation de 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.

# V. GOUVERNANCE



## I. Gouvernance d'entreprise et gestion des risques

### a. Organisation de la gouvernance

Comme pour bon nombre de sociétés, la gestion de la gouvernance de l'entreprise est un élément fondamental pour CSC afin de diriger et gérer son activité de façon à assurer transparence et équilibre des pouvoirs entre les différentes instances de l'entreprise et de remplir ses responsabilités envers toutes les parties prenantes. Différentes structures de gouvernance ont ainsi été créées et permettent un processus de prise de décision rapide et pertinent :

- ❖ Gouvernance stratégique et commerciale
- ❖ Gouvernance opérationnelle
- ❖ Gouvernance RSE au niveau global

Un certain nombre de comités plus opérationnels sont également organisés afin d'assurer le pilotage et le contrôle de l'activité par secteur ou par client et des risques, tels que des comités ad hoc spécifiques à chaque grand projet, ou des comités de secteur.

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

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 à leur meilleur niveau de décision.

Par ailleurs, du fait de notre cœur de métier basé sur des activités de conseil, d'intégration de solutions d'entreprise et d'externalisation, et compte tenu des enjeux de chacun de nos clients, 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 et 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.

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).

## **b. Nos valeurs et directives internes**

CSC fonde son identité sur des valeurs fortes qui sont promues au sein de l'entreprise afin de mettre en place un environnement de travail favorisant l'éthique, l'honnêteté, l'intégration et la transparence.

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

A cet effet, CSC a mis en place des directives internes et des procédures visant à mener son activité de façon à respecter et préserver ses valeurs et à permettre à ses collaborateurs de prendre des décisions et effectuer des choix en accord avec ses valeurs.

## **c. Formations et diffusion 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 lors desquelles sont explicitées et/ou rappelées les directives internes et bonnes pratiques.

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.



## **d. Gestion des partenariats et fournisseurs**

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

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

Les collaborateurs CSC sont également sensibilisés de manière régulière à ces procédures et aux risques opérationnels et juridiques associés.

## **II. Ethique et respect des droits de l'Homme**

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

### **a. Ethique et intégrité**

De manière générale, CSC s'engage à et promeut le respect d'un ensemble de valeurs morales et professionnelles auprès de ses collaborateurs, clients, partenaires et fournisseurs, telles que l'absence de discrimination, la diversité, l'égalité des chances et la lutte contre la fraude et la corruption.

A cet effet, CSC s'est dotée il y a déjà quelques années d'un corps de règles de bonne conduite rigoureuses et de recommandations éthiques, appelé Code Ethique. CSC a également mis en place un comité unique, dit Comité de l'Ethique et de la Conformité, en charge de développer et promouvoir une culture éthique, intègre et conforme au sein de l'entreprise.

Ce Code est appliqué dans l'ensemble du Groupe CSC ; il existe en 8 langues et sert de base aux principes généraux de gouvernance au sein de CSC. Le Comité de l'Ethique et de la Conformité le fait régulièrement évoluer et l'adapte au sein de chaque pays du Groupe CSC afin de prendre en compte les spécificités et réglementations locales et de le rendre opposable à l'ensemble de ses collaborateurs.

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.

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.

De plus, CSC procède chaque année auprès de tous ses collaborateurs à une formation relative à l’Ethique et à la Conformité, et en cours d’année auprès des nouveaux arrivants. 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.

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.

Par ailleurs, CSC est signataire du Pacte Mondial de l’ONU. En adhérant au Pacte Mondial des Nations Unies depuis 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.



## **b. Lutte contre la corruption et le favoritisme**

La prévention de la corruption est capitale pour CSC. CSC impose des principes stricts en matière de lutte contre la corruption qui sont inscrits dans les règles internes ainsi que dans le Code Ethique, se conformant notamment aux dispositions de la législation française.

Ces principes sont explicités de manière claire au sein du code éthique qui rappelle que tous les collaborateurs doivent être attentifs dans leurs activités au sein de CSC afin d’agir avec intégrité et transparence, et qui donne des recommandations précises aux collaborateurs susceptibles de rencontrer une situation équivoque. Ainsi, toute faveur, cadeau ou attention doit être refusé dans le cadre des relations professionnelles ; tout semblant de favoritisme ou de partialité n’est pas acceptable et tout conflit d’intérêt doit être signalé et évalué.

Le Comité de l’Ethique et de la Conformité est pleinement conscient de l’exposition de toute société aux risques de corruption et reste donc à la disposition de nos collaborateurs pour analyser les situations rencontrées, en particulier dans leurs relations avec les représentants du secteur public, tels que administrations publiques ou fonctionnaires.

### **III. Confidentialité et protection des données personnelles**

Compte tenu de l'accroissement du nombre de données à disposition, qu'elles soient relatives à nos collaborateurs ou à nos clients ou partenaires, CSC a fait du respect de confidentialité une obligation primordiale. Cet engagement est également une des missions du Comité de l'Éthique et de la Conformité.

#### **a. Gestion des données confidentielles**

La politique de gestion de la confidentialité de CSC se décline à plusieurs 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).

- Tous nos collaborateurs 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 systématiquement une clause de confidentialité dont voici un extrait :

*« Vous vous engagez à conserver la discrétion la plus absolue sur l'ensemble des renseignements que vous pourrez recueillir à l'occasion de vos fonctions ou du fait de votre présence dans la société vis-à-vis des tiers et des salariés de la société.*

*De la même façon, vous vous engagez formellement à n'utiliser ou à ne divulguer à qui que ce soit aucun des plans, études, conceptions, projets, réalisations, logiciels, données, programmes, ou tout autre document étudiés dans la société, soit pour la société elle-même, soit pour le compte de clients, vous déclarant à cet égard lié par le secret professionnel le plus absolu. Il en est de même pour les renseignements, résultats etc. découlant de travaux réalisés dans l'entreprise ou constatés chez les clients. [...] »*

- Les documents confidentiels sous format papier 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.

- Des dispositions spécifiques relatives à l'archivage et/ou la destruction des documents en fin de projet est mis en œuvre et contrôlé.

## **b. Sécurisation des données personnelles**

CSC a accès pour ses besoins de gestion administrative et parfois dans le cadre des projets réalisés pour ses clients, à des données à caractère personnel au sens de la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Parce que CSC prend très au sérieux la protection de la vie privée et des données personnelles, CSC respecte scrupuleusement les obligations résultant de cette loi ainsi que les préconisations de la CNIL.

D'ailleurs, afin de s'assurer du respect de cette loi issue de la réglementation européenne et de faciliter les échanges au sein du Groupe, l'entité mère du Groupe CSC basée aux États-Unis est **certifiée « Safe Harbor »** depuis avril 2014 et accepte donc volontairement à ce titre, de se conformer aux principes du Safe Harbor négociés entre le gouvernement des États-Unis et la Commission Européenne, permettant ainsi aux transferts de données personnelles entre CSC France et l'entité mère américaine d'être considérés comme ayant un niveau de protection adéquat et de limiter la charge administrative.

### **Ambitions 2014**

- ✓ Maintenir et développer les formations auprès de nos collaborateurs afin de poursuivre la sensibilisation aux problématiques liées à notre activité et la diffusion des bonnes pratiques
- ✓ Mettre en place une charte d'achats responsables
- ✓ Déployer nos critères RSE dans tous les contrats fournisseurs ou partenaires
- ✓ Développer les formations internes auprès de nos collaborateurs afin de les sensibiliser à un comportement toujours éthique
- ✓ Développer la sensibilisation de nos collaborateurs quelle que soit leur fonction au risque financier et pénal de la corruption