



## Période couverte par votre Communication sur le progrès (COP)

De Janvier 2010 à Décembre 2010

# Déclaration de soutien continu au Global Compact

Pour CSC, la responsabilité sociétale de l'entreprise se définit comme notre capacité à réaliser nos engagements vis-à-vis de nos parties prenantes en mettant en œuvre une stratégie fondée sur le développement durable.

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

Depuis la création de CSC, nous défendons pro-activement les valeurs de la citoyenneté d'entreprise et cultivons la prise d'initiatives dans les communautés dans lesquelles nous vivons, travaillons et œuvrons.

En définissant sa Corporate Responsibility, CSC déploie un programme à l'échelle mondiale, vers la citoyenneté globale en garantissant un environnement durable pour les générations futures.

En adhérant au Pacte Mondial des Nation Unies en Janvier 2008, CSC France s'est engagée à respecter et à promouvoir dans ses activités et sa sphère d'influence, les dix principes relatifs aux Droits de l'Homme, au Droit du Travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Je suis heureux de vous confirmer aujourd'hui notre adhésion au Global Compact et notre volonté de nous associer durablement à vos principes directeurs et d'être acteur dans les évolutions de notre environnement avec nos partenaires.

Ci-après, sont présentées nos initiatives en cours sur les domaines Social, Sociétal et Environnemental.

Claude CZECHOWSKI  
President & CEO CSC South & West Europe

### Contacts :

Habib EL ACHKAR – Directeur Technique & Qualité

[helachka@csc.com](mailto:helachka@csc.com) – 01 55 70 50 06

Thierry MERCIER – Directeur

[tmercier2@csc.com](mailto:tmercier2@csc.com) – 01 55 70 56 20



## Principes relatifs aux Droits de l'Homme et aux Droits du Travail

- 1 . *Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence; et*
- 2 . *A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.*
- 3 . *Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective;*
- 4 . *L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;*
- 5 . *L'abolition effective du travail des enfants; et*
- 6 . *L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.*

CSC possède un Code Ethic Standard afin de sensibiliser ses 95 000 collaborateurs dans le monde au respect de règles fondamentales de comportement en interne et dans la relation avec les différents partenaires externes (clients, partenaires, prestataires).

Les règles mises en place en matière de RH 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. Les valeurs d' Ecoute client, d'Initiative, d'Excellence, de Diversité et de Respect sont relayées dans toutes communications et actions internes et externes.

A titre d'exemple, à chaque Comité de Direction, un tableau de bord est présenté par la DRH pour analyser la typologie des collaborateurs suivant plusieurs axes dont le sexe et les origines géographiques.

Les structures et les processus RH sont respectueux de la Législation des Droits de l'homme et du Droit du travail en vigueur. Une veille réglementaire est assurée pour en suivre les évolutions et les répercuter sur l'organisation le cas échéant.

Vous trouverez ci-dessous, la présentation de trois principales initiatives lancées en France en matière sociale.

### Initiative 1 : Mission Emploi Handicap

#### **En synthèse :**

Les objectifs de cette initiative sont de :

- Proposer des actions concrètes pour faciliter l'insertion des personnes handicapées,
- Assurer une veille sur les pratiques des entreprises du secteur en matière de handicap,
- Sensibiliser les collaborateurs de l'entreprise à cette problématique (Actions de communication...).

#### **Les enjeux :**

Etre cohérent avec l'ouverture à la diversité qui caractérise CSC ; répondre à un enjeu national.

Motiver les équipes internes qui dans leur entourage peuvent être concernées.

#### **Le périmètre :**

Aujourd'hui, CSC confie l'entretien de ses espaces verts et le traitement administratif des réponses aux dossiers de candidatures à des acteurs du secteur protégé.

**Pourquoi :**

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

**Comment :**

CSC a mis en place un Comité ayant pour objectif de mettre en place des actions concrètes pour atteindre les objectifs exprimés ci-dessus. Il se compose de représentants de la DRH, Achats, Représentants du personnel, Représentants syndicaux, Médecin du travail, Qualité, et des opérationnels.

Une ressource de la DRH est spécialement dédiée pour porter cette initiative.

Les principaux axes d'actions externes sont :

- Participation aux forums spécialisés,
- Recours aux acteurs du secteur protégé (ESAT, EA),
- Partenariat auprès d'associations dédiées (Tremplin, ADAPT, ...).

Concrètement, les actions lancées en 2010 ont été :

- Recrutement d'un manager en CDI,
- Contrat avec ESAT pour blanchisserie,
- Publication d'offres d'emploi sur sites spécialisés (AGEFIPH, Hanploi avec ESSEC),
- Partenariat événement sportif à ampleur nationale avec association Special Olympics qui œuvre à favoriser par le sport, l'épanouissement et le développement intellectuel et psychique des personnes déficientes,
- Accompagnement professionnel (action de formation spécifique).

En interne, des initiatives sont lancées pour sensibiliser les collaborateurs :

- un logo interne Mission Emploi handicap pour institutionnaliser la communication.



**Mission Emploi Handicap**

- Campagne d'affichage dans les locaux (information sur futurs événements et quizz)
- Locaux adaptés à l'handicap et dispositif en cas d'évacuation immeuble à disposition
- Atelier interne en collaboration avec le cabinet Thom'pousse, spécialisé dans le domaine afin de changer la vision sur l'handicap.

**Les indicateurs :** Les indicateurs sont suivis périodiquement au niveau d'un tableau RH qui montre les résultats acquis.

**Les objectifs de progrès :**

Etablissement d'un Business core model Handicap.



## Initiative 2 : Politique volontariste d'insertion des jeunes collaborateurs : la Junior Academy

### En synthèse :

La recherche du 1<sup>er</sup> emploi après un cursus Bac + 4/5 est difficile dans le contexte économique actuel. CSC s'est engagée dans une politique volontariste d'insertion de ces profils débutants en misant sur la mise en place d'un partenariat gagnant/gagnant.

**Les enjeux** : Intégration culturelle et opérationnelle efficace et rapide de manière à ce que l'entreprise puisse compter sur ces nouvelles ressources au sein des projets chez nos clients aux côtés des profils confirmés et qu'ils puissent s'y épanouir professionnellement et humainement.

**Le périmètre** : Jeunes diplômés Bact +4/5 pour la plupart, ayant effectués leur stage de fin d'étude au sein de CSC.

**Pourquoi** : Pour former des équipes projets harmonieuses, pour améliorer la veille technologique des SI, pour une entreprise riche de toute expérience et point de vue pour construire son développement et se projeter dans l'avenir de façon durable.

**Comment** : Mise en place d'une relation particulière avec les grandes écoles de commerce et les écoles d'ingénieurs. Parcours de formation dédié aux jeunes collaborateurs et inscrit dans le catalogue des formations CSC : **La Junior Academy**.

Les intervenants sont des collaborateurs CSC qui partagent leur vision de l'entreprise et du métier.

Les modules sont :

- Approche générale du métier - rôle du Consultant - déroulement d'un projet - succès/échecs,
- Approche client,
- Méthodologie commerciale interne CSC,
- Méthodologie projet interne CSC,
- Valoriser ses expériences (autour du CV CSC) .

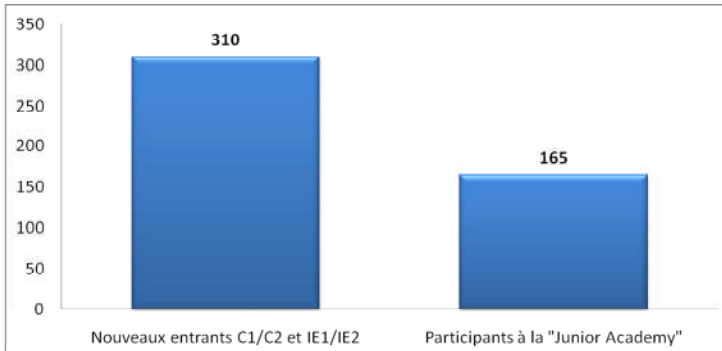
### Les indicateurs :

- Tableau RH – Evolution mensuelle de l'âge moyen.

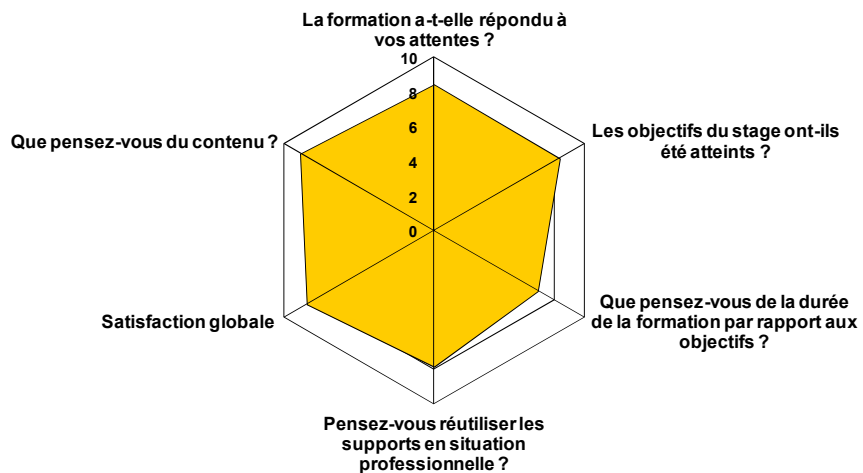
### Extrait matrice tableau de bord de suivi du recrutement :

RECRUTEMENT					
		AVRIL 2010	YTD FY11	RAPPEL YTD FY10	CIBLE ANNUELLE
<b>RECRUTEMENT</b>	<b>ENTREES :</b> • Analystes Programmeurs/Consultants/ Ingénieurs • Senior-Consultants/Chefs de Projets • Managers/Directeurs/Directeurs de Projets/Directeurs Techniques • Autres				
	<b>STAGIAIRES :</b>				
	<b>AGE MOYEN :</b>				
	<b>SOURCING COOPTATION :</b> <b>SOURCING ECOLES :</b>				

- Taux de formation de la population cible : en 2010, plus de la moitié de la population cible a été formée.



- Satisfaction globale par session. A titre d'illustration, la note globale de satisfaction de la dernière session est de 8/10 :



**Les objectifs de progrès :**

Adapter en permanence le contenu et la forme aux nouvelles attentes et comportements de la génération Y.



### Initiative 3 : Mesure et amélioration de la satisfaction et d'engagement des collaborateurs

#### En synthèse :

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.

Aussi, CSC a lancé un programme mondial, en collaboration avec un cabinet de conseil spécialisé en la matière (Gallup Consulting), afin de mesurer et d'analyser le taux de satisfaction et d'engagement de ses collaborateurs. L'approche proposée par Gallup Consulting (Gallup Q12<sup>®</sup>) vise, au regard des résultats de l'enquête, la mise en place de plans d'actions spécifiques par unités opérationnelles afin de contribuer à faire de l'entreprise un meilleur environnement de travail pour tous.

#### Les enjeux :

Amélioration de la motivation et de la pérennité des collaborateurs au sein de l'entreprise ; satisfaction des clients finaux dans la conduite des projets au niveau de qualité attendu ; pérennité des relations commerciales et donc du maintien durable de l'entreprise en activité.

**Le périmètre /Qui est concerné :** Cette enquête concerne tous les collaborateurs de CSC dans le monde quelles que soient leur fonction et leur position hiérarchique.

**Pourquoi :** Ces études périodiques permettent d'établir une traçabilité quantifiable des plans d'actions menés après chaque vague d'enquête.

#### Comment :

C'est un programme mondial au sein du Groupe CSC. Une cellule est spécialement dédiée, dans chaque pays, au déploiement de l'enquête, à la collecte des données et à la restitution des résultats. Les plans d'actions sont alors élaborés et déployés par le Senior Management de chaque service.

Un questionnaire de 12 questions (notées de 1 à 5) est proposé aux collaborateurs : les items portent aussi bien sur l'environnement du travail, l'encadrement opérationnel et hiérarchique, le développement professionnel et personnel de la personne au sein de l'entreprise.

#### Les indicateurs :

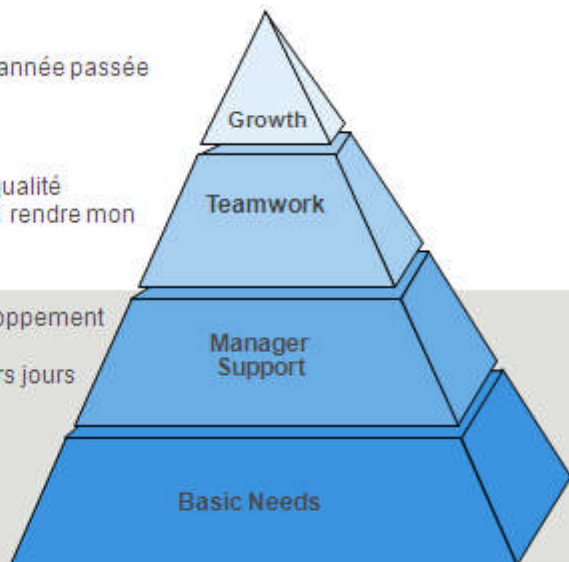
- Taux de participation à l'enquête : 81 % des salariés de CSC en France ont participé à la campagne 2009.
- Niveau d'engagement et d'implication des salariés : noté 3,34/sur 5 pour 2009.
- Niveau moyen de satisfaction des salariés : noté 3,53/5 pour 2009.
- Taux de suivi de la restitution des résultats aux équipes.
- Taux de suivi sur la mise en place effective des plans d'actions menés.
- Taux de suivi sur l'implication directe des équipes dans la mise en place des plans d'action menés.

### Les objectifs de progrès :

Communication, actions renforcées en termes de proximité, développement des compétences, autant de thèmes de réflexion proposés aux équipes afin de faire de CSC un meilleur environnement de travail pour tous

## Les 12 questions Gallup Q<sup>12</sup>® sont corrélées à la pyramide d'engagement

- Opportunité d'apprendre et d'évoluer au cours de l'année passée
- Mes progrès au cours des 6 derniers mois
  
- Un de mes meilleur(es) ami(es) au travail
- Mes collègues ont à coeur de fournir un travail de qualité
- La mission/objectifs de mon entreprise participent à rendre mon travail important
- Au travail, mes opinions ont du poids
  
- Quelqu'un au travail m'encourage dans mon développement
- Quelqu'un s'intéresse à moi
- Marques de reconnaissance au cours des 7 derniers jours
- Opportunité de faire ce que je sais faire le mieux
  
- Outils et moyens mis à ma disposition
- Je sais ce que l'on attend de moi





### Principes relatifs à l'environnement

7. *Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement;*
8. *A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement;*
9. *A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.*

Notre Corporate Responsibility Program garantit de hautes normes de santé et de sécurité pour nos employés et également la protection du milieu ambiant.

Vous trouverez ci-dessous, la présentation des principales initiatives lancées en matière d'Environnement.

### Initiative 1 : Réduction des émissions Carbone

#### En synthèse :

Des initiatives ont été lancées tendant à concilier durablement la performance économique, l'équité sociale et la précaution environnementale.

S'agissant de l'environnement, une analyse des émissions de carbone du siège social régional (Paris la Défense) de CSC South&West a été initialisée en suivant la méthode Bilan Carbone® de l'ADEME.

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

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

**Le périmètre :** Siège social de CSC France situé à Paris La Défense

Toutes les activités nécessaires à l'activité de CSC (prestation de services) ont été répertoriées et classées sous quatre postes principaux :

- l'Energie (chauffage, air conditionné, électricité, ...),
- l'Amortissement (bâtiment, terminaux informatiques, ...),
- Services Extérieurs (reproduction, téléphonie, fournitures, sous-traitance ...),
- Déplacements des personnes (km parcourus en train, avion, voiture, autres, ...).

Ces données représentent chacune une source d'émission de CO2 ou d'autres gaz à effet de serre, qui sont ensuite converties en quantité de carbone émise.

**Qui / Quoi est concerné :** Tous les collaborateurs de CSC France

#### Comment :

Le projet « Bilan Carbone® CSC France » est constitué des étapes suivantes :

- Diagnostic de l'existant : établissement, selon la méthode Bilan Carbone® de l'ADEME, de la cartographie des consommations d'énergie, de matériaux entrants, de services extérieurs et la typologie des moyens de transport utilisés dans le cadre des déplacements professionnels.
- Estimation globale des émissions exprimée en équivalent carbone.
- Lancement d'un plan d'actions pour réduire les émissions de CO2.

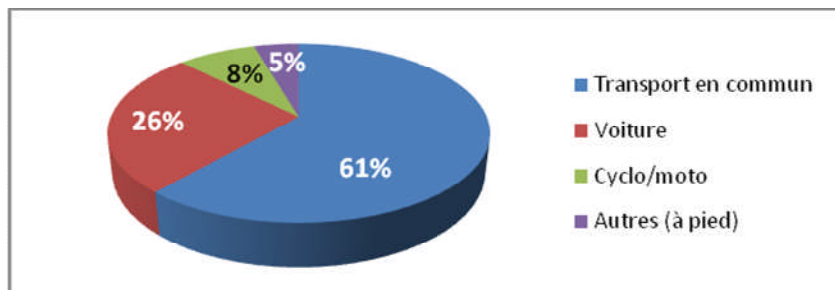


Les salariés de CSC France ont été directement consultés sur leurs moyens de transport pour se rendre au travail, via un questionnaire en ligne, spécialement développé en interne à cette occasion. Cette opération s'est déroulée au cours du meeting annuel de l'entreprise. Un stand dédié au Développement Durable était présent : ainsi, le travail de sensibilisation a été initialisé.



#### Les indicateurs :

- Emission totale annuelle en Tonnes/equiv carbone,
- Emission par personne en Tonnes/equiv carbone,
- Typologie des modes de transport utilisés par les collaborateurs de CSC pour se rendre au travail :



#### Les objectifs de progrès :

Réduction de l'empreinte carbone :

- réduction des voyages par air : allocation de matériel de visioconférence et sensibilisation auprès des collaborateurs du gain de temps et de réduction d'émissions de gaz à effet de serre.
- sensibilisation à l'Eco-conduite.



## Initiative 2 : Démarche Green IT (recyclage des produits et réduction de la consommation des matériels, fluides et énergies)

### En synthèse :

Sensibiliser nos collaborateurs aux initiatives "Vertes", à l'innovation et à la collaboration, et placer ce concept au coeur de nos opérations mondiales, afin de minimiser notre impact sur l'environnement.

Mise en oeuvre et partage des idées et activités éco-responsables.

Sensibilisation et formation interne par le biais de notes, de campagnes et de communications générales à l'attention des collaborateurs.

### Les enjeux :

- Promouvoir l'utilisation de processus et de matériels écologiques,
- Promouvoir le recyclage et l'utilisation de matériels recyclés, tout en réduisant le plus possible la consommation de matériels de manière générale,
- Promouvoir l'utilisation de processus et de matériels écologiques.

**Le périmètre :** Tous les collaborateurs CSC, fournisseurs et sous-traitants.

### Comment :

Campagne de sensibilisation, lancement d'opérations spéciales (ex : challenge)

Un challenge a été lancé en interne au niveau mondial de manière à motiver le personnel à adopter des bonnes pratiques sur le recours à l'impression papier. Le relai a été pris par chaque Direction des SI locaux pour mettre en place de mesures collectives (ex : configuration du recto/verso sur toutes les imprimantes, ...).

CSC a choisi de généraliser l'emploi du papier recyclé auprès de ses collaborateurs ; en effet, plus de 80 % du papier mis à disposition pour leurs travaux d'impression est recyclé.

Gérer la consommation d'électricité et d'eau dans les locaux dans lesquels CSC opère : un tableau de bord est suivi par la Direction des Achats. Il permet de dégager nos tendances de consommation de fluides et de mettre en place des actions vers l'amélioration.

Déploiement sur le parc des ordinateurs CSC, du logiciel [NightWatchman](#) visant 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.

Mise en place depuis 2007 d'un partenariat avec Burocity : Tri sélectif et retraitement des déchets papier et carton.

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

Ainsi, 6720 Kg de dioxyde de carbone ont été épargnés.

CSC a 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.

**Les indicateurs :**

Consommation mensuelle des fluides.

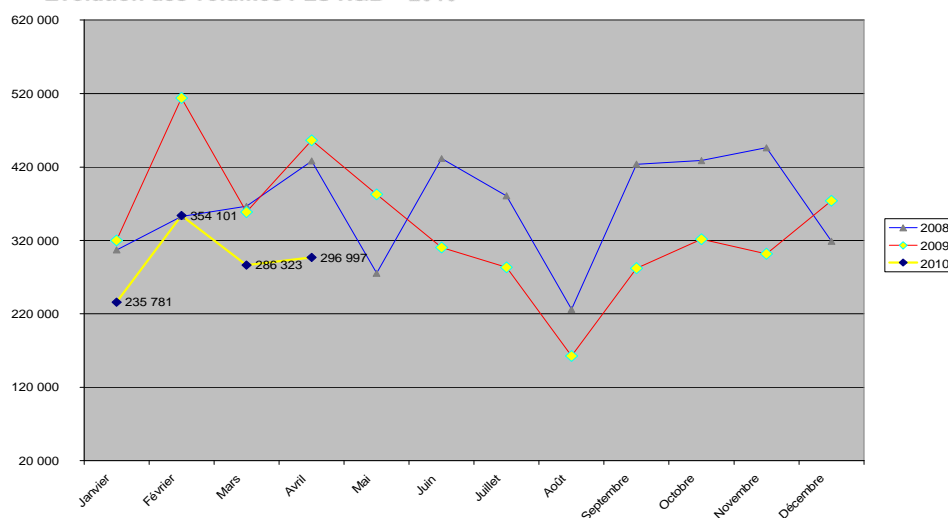
Déchets papier-cartons recyclage(en tonnes).

Consommation périodique d'impressions, évolution mensuelle des volumes impressions noir&blanc et couleurs,

A titre d'illustration, graphe représentant l'évolution des volumes noir&blanc :



**Evolution des volumes PLS N&B – 2010**



**Les objectifs de progrès :**

Maîtriser les consommations, mettre en place des objectifs quantifiés de réduction.



### Principes relatifs à la lutte contre la corruption

10 . Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Les principes de notre Code Ethique sont les suivants :

- Chacun est responsable de ses actions et de leurs conséquences
- Chacun doit accomplir son travail dans le respect des lois en vigueur dans la zone géographique où il intervient
- Notre conduite au nom de CSC avec toutes les parties prenantes doit refléter nos hautes normes d'honnêteté et d'intégrité.

Toute personne ne se pliant pas à ces normes s'expose à des sanctions disciplinaires appropriées.

Le Senior Management est garant de l'application de ce code de conduite et est partie prenante dans la sensibilisation des règles auprès des équipes.

### Initiative 1 : Programme de sensibilisation aux règles éthiques et de sécurité



CSC déploie sur tout son réseau mondial (présence dans 49 pays) son programme de sensibilisation aux règles d'éthique, à la conformité de la gestion de l'information et à la sécurité.

Ce programme témoigne de notre détermination à promouvoir les plus hauts critères de conduite et de professionnalisme afin d'asseoir la solide réputation du groupe et notre statut de leader dans le secteur du conseil, des technologies de l'information et de l'externalisation.

Ce programme est soutenu par le Président de chaque filiale. Chaque employé est sollicité tous les ans pour suivre une session de 45 minutes pour le former à faire preuve de respect, de confiance, de vigilance et d'équité dans toutes ses activités professionnelles.

Un centre d'appel est spécifiquement affecté pour recevoir les appels pour signaler des éventuelles violations des codes tant sur l'éthique que sur la sécurité.

Le taux de participation est suivi globalement au niveau mondial. Pour 2010 il est de plus de 85 %. L'ambition affichée est l'amélioration continue de ce taux vers l'excellence.