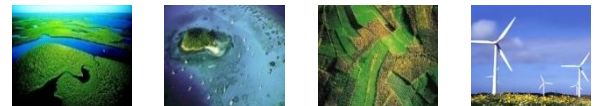




NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL

## **Communication sur le progrès 2013 (CoP)**

*SterWen Consulting*



# Introduction

## Notre engagement RSE

- **SterWen Consulting adhère au Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2009. A ce titre, SterWen Consulting soutient les dix principes du Pacte Mondial, relatifs aux droits de l'homme, aux droits du travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption.**
- **Le cabinet s'attache par ailleurs à mettre en œuvre des actions qui témoignent de sa responsabilité en tant qu'acteur économique. Conscient des grands enjeux environnementaux et sociaux de demain, le cabinet s'engage en faveur du développement durable et d'une consommation responsable.**
- **Cet engagement relève des fondamentaux de notre cabinet. Il en va de ses valeurs comme de sa pérennité que de s'atteler à les faire vivre dans son activité au quotidien.**



- **Pour cette quatrième communication sur les progrès réalisés en termes de RSE et désireux d'obtenir le statut de « Global Compact Active », SterWen Consulting souhaite mettre en lumière des actions portant sur les 4 grands domaines du Pacte Mondial, à savoir la défense des droits de l'homme, des droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.**

# Introduction

## *Mot de Marc Sabatier, Associé fondateur*

**Conscient de la responsabilité et du rôle que peuvent jouer les entreprises face aux défis du Développement Durable, le cabinet SterWen Consulting est fier de renouveler son adhésion au Global Compact des Nations Unies et de promouvoir ses 10 principes directeurs**

**Cette initiative des Nations Unies correspond tout à fait à notre culture d'entreprise et aux valeurs soutenues par l'équipe dirigeante. Ainsi, l'ensemble des collaborateurs de SterWen Consulting aspire à perpétuer et développer les actions visant à sensibiliser et responsabiliser les sociétés de notre secteur d'activité.**

**Nous exprimons la volonté de faire progresser ces 10 principes dans notre domaine d'influence et nous nous engageons à les intégrer dans la stratégie de notre entreprise, sa culture commerciale, et ses modes opératoires.**

**Nous nous engageons également à faire une déclaration claire et publique sur ce sujet et à en informer nos collaborateurs, nos partenaires commerciaux et nos clients.**

**Dans notre logique de responsabilité et de transparence, nous rendrons publics les résultats de nos actions en faveur de la bonne application des dix principes du Pacte Mondial par le biais de cette Communication on Progress que nous diffuserons à nos parties prenantes**



**Marc Sabatier**  
**Associé**



■ **Présentation de nos actions RSE**

■ **Nos indicateurs extra-financiers**

■ **Nos interventions RSE**

■ **Présentation du cabinet et de sa démarche RSE**





## Domaine "Droits de l'Homme"

### Remarque préliminaire

- Du fait de ses activités, de sa implantation géographique française, de la localisation de ses missions et de ses fournisseurs, et de son périmètre d'influence, notre entreprise n'est pas confrontée à la problématique du respect du droit international relatif aux droits de l'Homme
- Considérant que l'utilisation de l'homme comme variable d'ajustement et d'optimisation économique est une violation des droits de l'homme (en particulier dans son article 23 sur le droit au travail), nous avons intégré ce principe lors de nos interventions chez nos clients

### Faire participer nos collaborateurs aux décisions-clés du cabinet

- Election et désignation de 4 Délégués du Personnel, représentant les consultants devant les associés du cabinet
  - Réunion mensuelle entre les Délégués du Personnel et la Direction
- Constitution d'ateliers thématiques sur des sujets internes, avec participation de consultants :
  - Elaboration du plan de formation du cabinet et du recours au DIF
  - Accord RTT



### Intégrer la RSE dans les organisations

- Réalisation de missions RSE auprès de grands acteurs bancaires français et de PME, afin de les sensibiliser à la RSE et de définir avec eux une stratégie et une posture RSE en phase avec leur histoire, leurs valeurs et leur ADN

### Suivi des consommations énergétiques

- Achat et approvisionnement en « électricité 100% verte » via un accord conclu avec Direct Energie
- Mise en place d'un suivi des consommations d'énergies du cabinet (eau, électricité, papier) et fixation d'un objectif de réduction de l'ordre de 10% par an

### Politique de tri

- Campagne de sensibilisation interne régulièrement renouvelée, via des affiches « Eco-réflexes RSE » rappelant les comportements à suivre en termes de consommation d'énergies (électricité, eau, papier), de tri et recyclage des déchets et de covoiturage
- Mise en place du tri sélectif des déchets au sein des locaux de SterWen Consulting, par le biais d'un partenariat avec la société Elise, permettant de collecter et de recycler le papier

### Politique de recyclage

- Don de notre matériel informatique (PC portables, lecteurs de DVD, fax...) à une association en vue de leur reconditionnement et de leur envoi auprès d'écoles au Mali
- Mise en place d'un nouveau circuit pour le recyclage des cartouches d'encre usagées : ces consommables sont retournés à notre fournisseur (HP) pour recyclage
- Accord avec notre prestataire (JFCom) sur le recyclage des composants téléphoniques



### Limitation de nos rejets de Co2 liés aux nouvelles technologies

- Mise en place d'un réseau social en interne afin de réduire significativement l'envoi de mails
- Remplacement des imprimantes par des équipements plus économes en énergie et paramétrages par défaut en N&B, recto-verso
- Politique de capitalisation avec la mise en place d'un « Cloud computing » dédié au cabinet, afin de limiter le nombre de recherches sur Internet
- Mise en place de fontaines d'eau branchées sur le réseau d'eau courante pour limiter leur impact

### Réduction de l'empreinte carbone du cabinet

- Mise en place d'outils visant à limiter les déplacements des collaborateurs :
  - système de téléconférence via internet
  - partage de documents à distance
- Politique de déplacement favorisant le recours au transport ferroviaire plutôt qu'aérien dans le cadre de nos missions de conseil

### Politique Green IT

- Achat et/ou renouvellement de matériels informatiques (copieurs, scanners, PC portables, serveurs...) en tenant compte de leur performance énergétique
- Allocation aux collaborateurs des outils permettant de faciliter le télé-travail (PC portables, téléphones portables, outil de visio-conférence...)



### Accompagner chacun dans son ambition professionnelle

- Participation au programme « Une grande école ? Pourquoi pas moi » en partenariat avec l'ESSEC dans le but d'accompagner et de coacher des étudiants en situation défavorisée dans leurs recherches d'emplois (aide à la rédaction d'un CV, préparation à un entretien de recrutement...)

### Promouvoir l'égalité et la diversité en toute circonstance

- Une seule et même grille de salaire pour les hommes et les femmes travaillant chez SterWen Consulting
- Un accès aux postes de management du cabinet ouvert à tous les profils, hommes ou femmes
- SterWen Consulting, une entreprise multiculturelle intégrant des collaborateurs d'origine africaine et asiatique
- Mise en place de partenariats spécifiques en vue de faire travailler des personnes handicapées dans un souci de réinsertion sociale et professionnelle

### Favoriser le développement personnel de chaque collaborateur

- La performance de chaque consultant évaluée de façon continue par le biais d'évaluations sur mission et de façon annuelle par le biais d'un bilan effectué avec un des associés du cabinet et débouchant sur des objectifs individualisés
- La mise en place d'un système de coaching pour les consultants les plus jeunes, dispositif complété par le rattachement de chacun à un associé jouant le rôle de référent
- La définition et l'application de l'accord-cadre relatif au DIF (Droit à la Formation Individuelle) permettant à chacun de se former et d'évoluer vers une carrière répondant à ses souhaits de développement et de progression





### Impliquer nos collaborateurs dans la vie du cabinet

- **Une politique de ressources humaines tournée vers l'investissement de chacun en vue de développer le cabinet :**
  - **Contribution et implication des collaborateurs dans les projets internes** du cabinet
  - **Réunion d'information mensuelle** : partage des informations stratégiques du cabinet et transparence sur les chiffres
  - **Séminaire annuel de cohésion**
- **Mise en place d'un plan d'attribution d'actions gratuites ouvert à tous, dans le but de rendre nos collaborateurs actionnaires**
- **Mise en place de mesures fédératrices pour les collaborateurs :**
  - Ster'Fit : organisation d'événements sportifs fédérateurs plusieurs fois par an
  - Ster'Event : organisation de diners accompagnés d'activités, avec ou sans les conjoints, trois fois par an
  - Ster'Week-end : organisation d'activités sportives et culturelles rassemblant les collaborateurs et leurs conjoints durant 3 jours



## Domaine "Lutte contre la corruption"

### Partager des bonnes pratiques en matière de gouvernance

- **SterWen adhère 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**
  - **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, SterWen 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)**

### Sensibiliser nos parties prenantes à l'éthique et à la bonne conduite des affaires

- **La signature d'un accord de confidentialité par chaque collaborateur lors de son embauche en vue de prémunir les risques de conflits d'intérêt et de divulgation d'informations sensibles**
- **La rédaction et la diffusion auprès de l'ensemble de nos fournisseurs d'une Charte fournisseur intégrant des critères RSE et éthiques**
- **La diffusion, auprès de chaque consultant, d'un livret de sensibilisation aux règles éthiques, à la conformité de la gestion de l'information et aux comportements à adopter en toute circonstance**

■ **Présentation de nos actions RSE**

■ **Nos indicateurs extra-financiers**

■ **Nos interventions RSE**

■ **Présentation du cabinet et de sa démarche RSE**

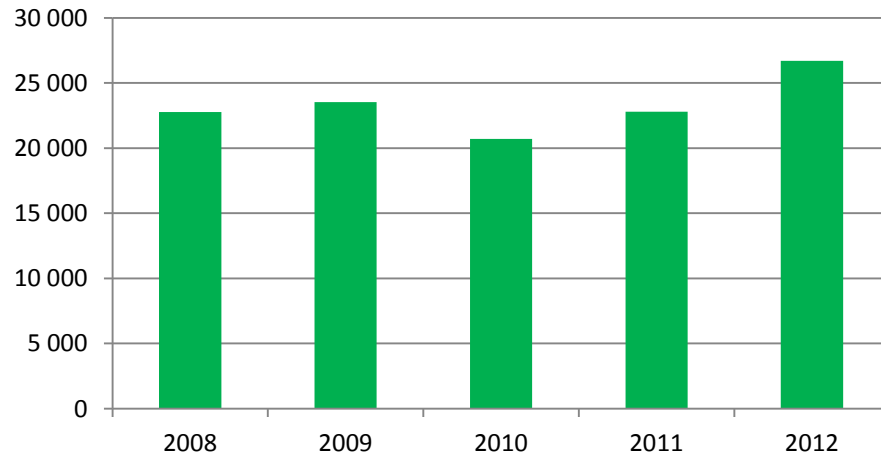


## Mesurer les progrès de notre organisation

- Fort des actions exposées précédemment et couvrant les 4 domaines du Pacte Mondial, nous mesurons nos progrès par le biais d'indicateurs extra-financiers
- Pour cet exercice, nous avons décidé de retenir 6 indicateurs, concernant les 3 piliers de la RSE :
  - Environnemental :
    - Consommation d'électricité (en KWh)
    - Consommation de papier recyclé (en % du total de papier consommé)
  - Social :
    - Taux de turnover (en %)
    - % de femmes dans l'organisation (en %)
  - Economique :
    - Taux de fidélité des clients (en %)
    - Taux d'atteinte des standards de satisfaction client (en %)
- Nous estimons que ces 6 indicateurs sont ceux sur lesquels nous disposons de plus de leviers pour progresser

## Indicateurs Environnementaux

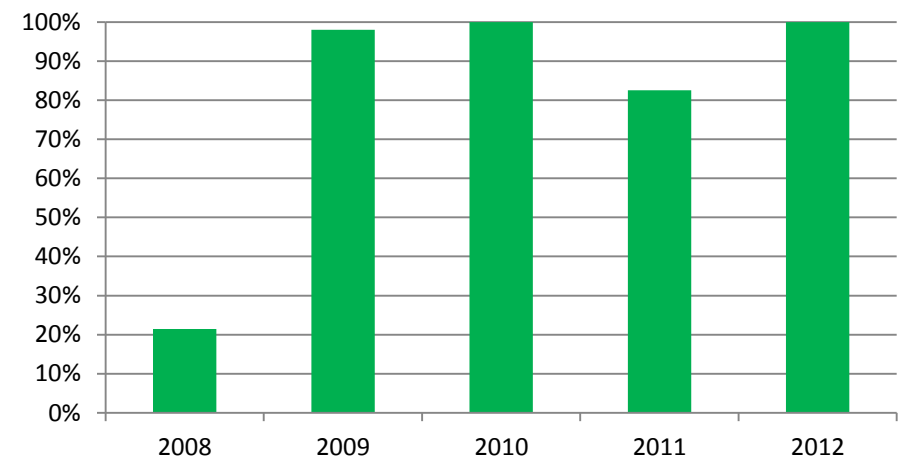
Consommation d'électricité (en KWh)



- Suite à une décision de passer au « tout recyclé », notre consommation de papier recyclé a connu un vrai tournant entre 2008 et 2009, sa part passant de 21% à 98%

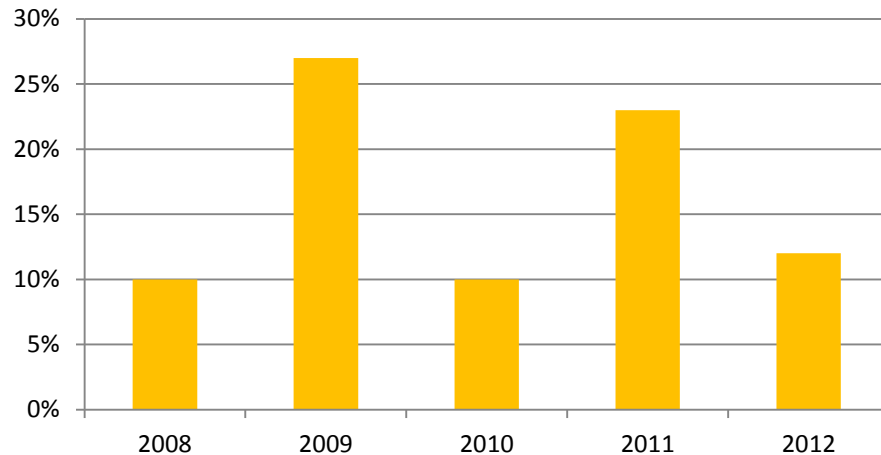
- Notre consommation d'électricité est relativement stable sur les 5 derniers exercices, même si l'on constate une hausse sur 2012 due à une présence plus importante de consultants au siège, entraînant un surcoût de consommation pour chauffer les locaux
- Rapportée au nombre de collaborateurs du Groupe, la consommation apparaît en baisse

Consommation de papier recyclé (en %)



## Indicateurs Sociaux

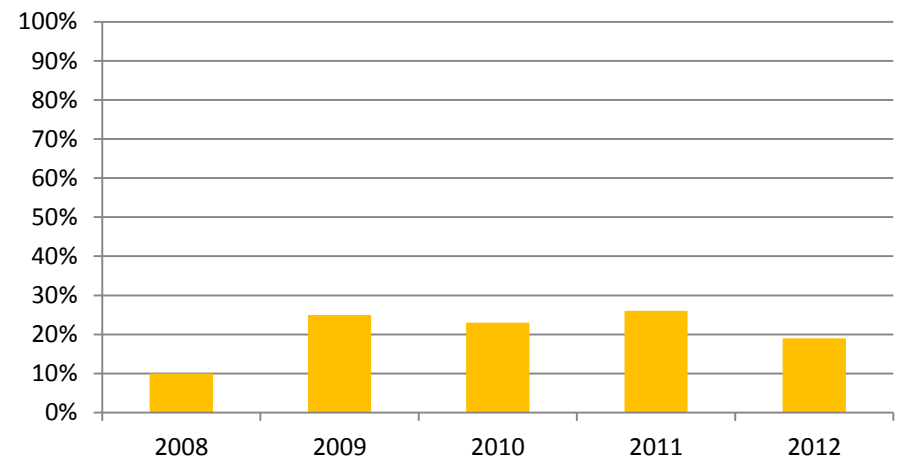
Taux de turnover (en %)



- **Le taux de femmes présentes dans l'organisation reste relativement faible par rapport aux standards du marché du conseil en France**
- **Des actions de recrutement ciblées sur la population féminine sont engagées par les Ressources Humaines du cabinet**

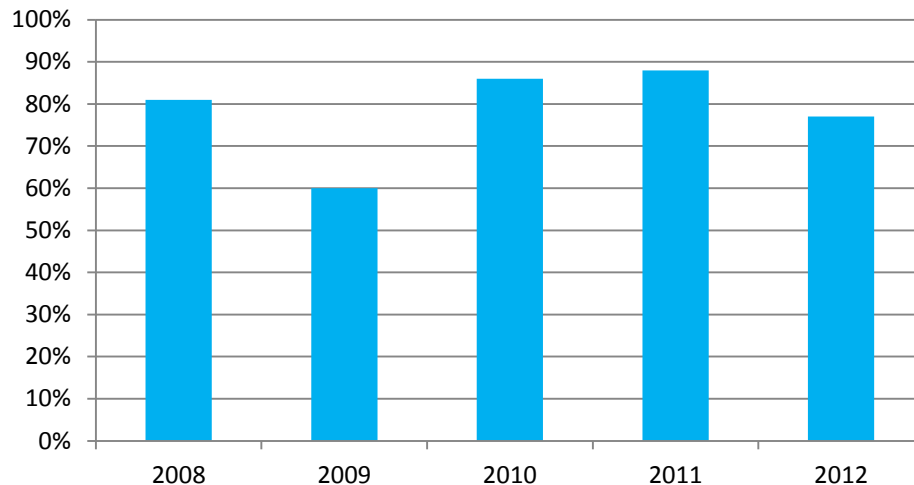
- **Notre taux de turnover est sujet à variations d'un exercice sur l'autre, et est représentatif du comportement du marché du conseil en France et de l'ancienneté moyenne de nos consultants au sein de SterWen Consulting**

Taux de femmes dans l'organisation (en %)



## Indicateurs Economiques

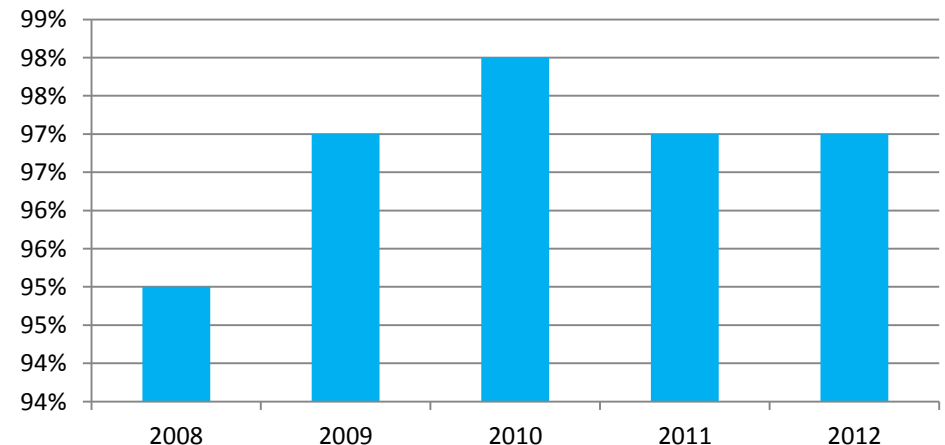
Taux de fidélité des clients (en %)



- Corollaire de l'indicateur ci-dessus, le taux de satisfaction de nos clients demeure élevé d'un exercice sur l'autre et démontre la qualité et la valeur ajoutée délivrée par SterWen à nos clients

- SterWen dispose d'un pool de clients récurrents d'un exercice à l'autre, démontrant la qualité de nos interventions et la satisfaction retirée par nos clients
- Une érosion naturelle doit être prise en compte du fait des fusions fréquentes dans le secteur financier, principal secteur d'intervention de SterWen

Taux d'atteinte des standards de satisfaction clients (en %)



■ **Présentation de nos actions RSE**

■ **Nos indicateurs extra-financiers**

■ **Nos interventions RSE**

■ **Présentation du cabinet et de sa démarche RSE**





## Sensibiliser nos clients aux enjeux du Développement Durable

- Par le biais de nos interventions, nous œuvrons à la diffusion de bonnes pratiques en matière de développement durable et de responsabilité sociale
- Convaincus que la RSE représente une réelle opportunité de croissance, d'innovation et de mobilisation au sein de chaque entreprise, notre volonté est d'accompagner nos clients dans la déclinaison opérationnelle de ces nouveaux enjeux, en repensant les interactions entre leurs actionnaires, leurs salariés, leurs clients, leurs fournisseurs...
- Notre marque de fabrique se résume en quatre principaux points :
  - la volonté d'aider nos clients à passer d'une approche conceptuelle de la RSE à une déclinaison propre à leur organisation
  - le souci de la valeur ajoutée, pour qu'il y ait un "avant" et "après" SterWen,
  - la capacité à mener à bout les projets, pour pouvoir dire à la fin "ça marche" ou "voici la réponse claire à votre question",
  - la satisfaction client, mesurée à la fin de chaque intervention
- Vous trouverez dans les pages suivantes un descriptif des missions RSE que nous avons réalisées cette année pour le compte de nos clients

## Définition et mise en œuvre des plans d'actions RSE de la Caisse d'Epargne Ile-de-France



### Notre intervention

- Construire des plans d'actions RSE à destination des managers, cohérent et concordant avec les principes du « Plan Entreprise » de la CEIDF
- Déterminer le pilotage RSE le plus adapté pour la CEIDF et mettre en place le dispositif de reporting RSE conformément aux obligations réglementaires issues de Grenelle II
- Définir des axes de communication par typologie de parties prenantes en fonction des valeurs et des convictions RSE de la CEIDF

### Les résultats

- Tenue de réunions et d'ateliers de travail avec les managers / directeurs de chaque pôle de la CEIDF en vue d'inscrire les actions RSE à leurs plans d'actions commerciaux ou marketing
- Priorisation des actions RSE, définition d'un planning de mise en œuvre réaliste sur l'exercice 2012-2015, proposition d'indicateurs de pilotage de ces actions
- Définition du dispositif de reporting RSE et des indicateurs à remonter à BPCE, analyse du process de rédaction du rapport de gestion pour intégration des éléments RSE, rédaction d'une note d'organisation concernant l'animation interne du dispositif
- Veille réglementaire et concurrentielle en vue d'alimenter les instances de Direction de la CEIDF (ComEx, Comité de Surveillance, Comité RSE)



## Définition et mise en place du reporting RSE pour le Groupe BPCE



### ■ Notre intervention

- Définir la liste des indicateurs RSE à produire par chaque entité du Groupe BPCE (Banques Populaires, Caisses d'Épargne, Crédit Coopératif, Natixis, Banque Palatine...) au regard des obligations réglementaires issues de l'article 225 de la loi Grenelle II
- Définir le protocole de collecte des indicateurs RSE pour chaque entité
- Déterminer le plan du rapport de gestion des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne intégrant les données RSE
- Rédiger les parties et chapitres du rapport de gestion présentant la démarche et la stratégie RSE de chaque entité

### ■ Les résultats

- Définition d'un socle commun de 130 indicateurs RSE (qualitatifs et quantitatifs) pour le Groupe BPCE répondant à l'article 225 et au standard GRI B+
- Définition du nouveau modèle de rapport de gestion pour les BP et les CE intégrant les éléments RSE de chaque entité régionale
- Rédaction des parties du rapport de gestion dédiées à la RSE
- Formalisation des tableaux de saisie pour les indicateurs quantitatifs
- Coordination avec la Direction de la Communication Financière et le Secrétariat Général de BPCE

### BPCE Liste des indicateurs RSE pour le Groupe BPCE (socle commun)

Portée	Thème RSE	Volet	Réf. GRI	Thématique d'indicateurs (cf. GRI)	INDICATEURS RETENUS POUR LE GROUPE BPCE	COMMENTAIRES	Type d'indicateur
GRI B+	Stratégie & Profit	Vision et stratégie	1.1	Déclaration du président directeur général	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déclaration et engagements (chiffrés) pris par le Président de Directoire en faveur de Développement Durable</li> <li>• Rappel (historique) de la RSE au sein de l'entité</li> <li>• Engagement intervenueux prior (Pacte Mondial...)</li> <li>• Direction et principes choisis pour la période à venir</li> <li>• Un thème d'actions et de déclinaison très concrète</li> </ul>	BPCE SA: courrier de P. Pélot au Global Compact reprenant les indicateurs	Qualitatif
GRI B+	Stratégie & Profit	Vision et stratégie	1.2	Description des impacts, risques et opportunités majeurs en matière de développement durable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Précision sur les impacts majeurs de l'organisation sur le développement durable et ses effets sur les parties prenantes (explication de la méthode suivie pour déterminer les défis et opportunités prioritaires, principales conclusions auxquelles l'entité a abouti quant à la manière de traiter ces questions, description des principaux processus mis en place pour atteindre ce niveau de performance) (format texte)</li> <li>• Précision sur l'impact des tendances, risques et opportunités en matière de développement durable sur les perspectives et performances financières à long terme de l'entité (format texte)</li> </ul>	Texte commun BPCE	Qualitatif

Plan-type du rapport de gestion BP et CE intégrant les données RSE (exercice 2011)

Réf.	Chapitre du rapport de gestion	Format de saisie	Réf. GRI	Indicateur au sens RSE (cf. GRI)	Responsable de la proposition de rédaction
GRI B+	1.1	Texte	1.1	Déclaration et engagements (chiffrés) pris par le Président du Directoire ou du Directeur Général en faveur du Développement Durable	CEIOF
GRI B+	1.1.1	Texte	2.1	Dénomination de l'entité	BPCE (B. Beaubouef)
	1.1.1	Texte	2.4	Adresse physique du siège social	BPCE (B. Beaubouef)
	1.1.2	Texte	2.6	Forme juridique de l'entité	BPCE (B. Beaubouef)
	1.1.7	Texte	2.3	Présentation des participations, liste des filiales importantes	BPCE (B. Beaubouef)
	1.3	Texte	2.3	Présentation des participations, liste des filiales importantes	
		Texte	2.5	Implantation	
		Texte	4.1	Nombre d'implantations	
		Texte	4.2	Précision descriptif	
		Texte	4.3	Nombre d'implantations	

### Reporting RSE - BPCE (Exercice 2011)



#### Indicateur GRI EN7

Description des initiatives pour réduire la consommation d'énergie indirecte et des réductions obtenues

La Caisse d'Épargne ou la Banque Populaire XXXX a engagé une réflexion et s'est dotée d'outils pour mieux évaluer l'énergie indirecte qu'elle consomme via les services achetés, afin d'envisager le cas échéant la mise en place de mesures de réduction et d'accompagnement de ses fournisseurs.

#### ET/OU

A l'occasion de ses opérations de financement, la Caisse d'Épargne ou la Banque Populaire XXXX, par le biais d'offres dédiées (valorisation des Certificats d'Économies d'Énergie, autres... à préciser) incite ses clients :

- A rechercher l'efficacité énergétique des travaux réalisés
- A recourir à des installations et équipements performants sous l'angle énergétique
- A agir sur les comportements

#### OU

La Caisse d'Épargne ou la Banque Populaire XXXX n'a pas lancé d'initiatives spécifiques pour évaluer l'énergie indirecte qu'elle consomme via les services achetés ou via ses financements.

## Réalisation de diagnostics flash RSE pour les clients PME-PMI de la CEIDF

### Notre intervention

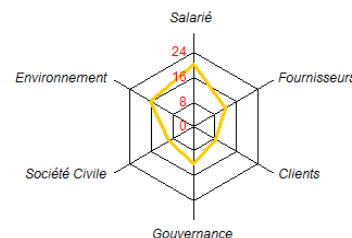
- Conception de l'outil de diagnostic flash RSE comprenant 70 questions regroupées en 6 domaines
- Formalisation d'un support de présentation de la RSE et de l'outil de diagnostic aux chargés d'affaires de la CEIDF
- Définition des liens entre les domaines RSE abordés et les offres et produits financiers proposés par la CEIDF
- Définition du mode opératoire du diagnostic et mise en marché
- Réalisation des diagnostics RSE auprès des clients PME-PMI

### Les résultats

- Proposer aux clients PME-PMI de la CEIDF la réalisation d'un diagnostic flash RSE, réalisé par SterWen, donnant lieu à la formalisation d'un plan d'actions RSE
- Enrichir « l'approche globale client » de la CEIDF en proposant aux clients une évaluation de leur situation en matière de développement durable
- Renforcer la « culture risque » des chargés d'affaires en enrichissant le scoring client par des éléments extra-financiers
- Positionner les chargés d'affaire BDR en amont des problématiques clients, en mettant en valeur leur rôle de conseil



#### Scoring Global RSE



<b>Scoring Salarie</b>	22
Développement des compétences	2
Satisfaction & Motivation professionnelle	6
Amélioration des conditions de travail	3
Emploi & Responsabilités	4
Rémunération & Égalité	2
Transport des collaborateurs	4
Sensibilisation des salariés au gaspillage	1
<b>Points forts</b>	
<b>Axes d'amélioration</b>	

<b>Scoring Global Fournisseurs</b>	5
Relations durables & équitables	3
Organisation, transport & logistique	2
<b>Points forts</b>	
<b>Axes d'amélioration</b>	

#### Domaine du diagnostic

##### Gouvernance

#### Déclinaisons commerciales envisageables

- Assurance « Homme-clé »
- Cotisation retraite des cadres
- Investissement dans des EnR
- Indemnités de fin de carrière
- DAV, CAT, Intégral cash trésorerie
- Gamme OPCVM ISR
- Article 83
- Bilan Carbone (2012)
- Valorisation des CEE (2012)
- Diagnostic énergétique
- Financement vert Oséo
- Financement PBE sur ressources
- Article 83
- Box Office – PERCO
- Accord d'intéressement
- Titres services
- Primissime
- Gamme cartes bancaires
- Financement d'équipements permettant l'accessibilité PMR
- Financements & assurances
- Crédit-bail mobilier
- Crédit-bail immobilier
- Crédits de trésorerie
- Leasing de véhicules « verts »

##### Fournisseurs

■ **Présentation de nos actions RSE**

■ **Nos indicateurs extra-financiers**

■ **Nos interventions RSE**

■ **Présentation du cabinet et de sa démarche RSE**





■ L'art et la matière

- 70 collaborateurs pour 15 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2010
- Une solidité démontrée : 15 ans d'existence, 15 ans de croissance
- Une qualité reconnue : 100% de nos clients prêts à nous recommander
- Une ouverture à l'international : des missions réalisées dans plus de 25 pays
- Des prestations appréciées : SterWen intervient chaque année pour plus de 60 clients clés

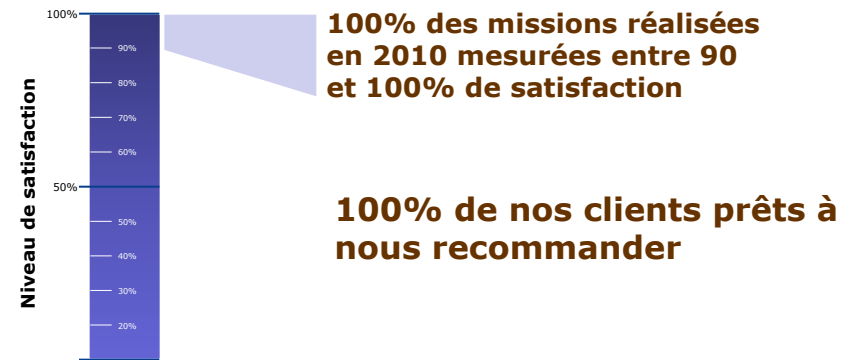
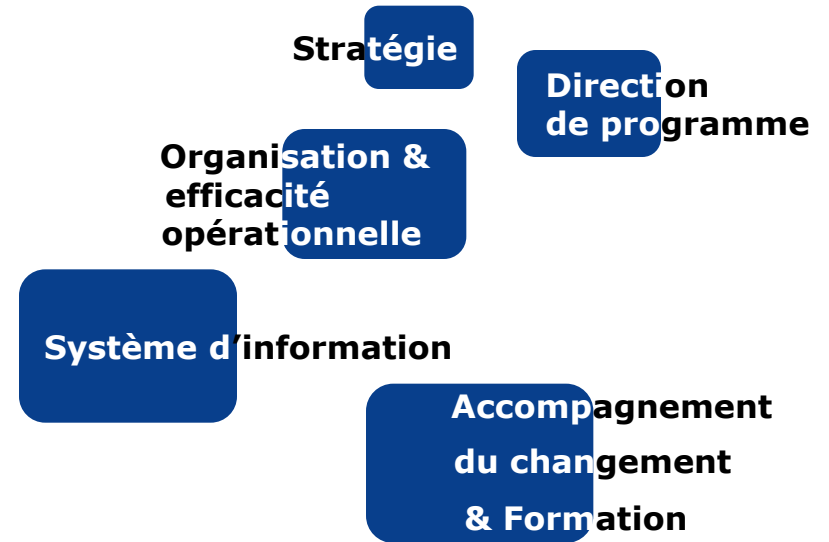
***Une croissance à la mesure de celle de nos clients***

## ■ Des interventions sur mesure pour pouvoir dire « ça marche ! » :

- du cadrage à la mise en œuvre
- auprès des directions générales et des équipes opérationnelles
- de quelques jours à plusieurs mois
- conjuguant optique opérationnelle et vision à moyen terme

## ■ La satisfaction client comme fil rouge :

- Mesurée par le client pour chaque mission
- Communiquée
- Élément clé de la promotion des collaborateurs
- Garantie de la relation de confiance à long terme





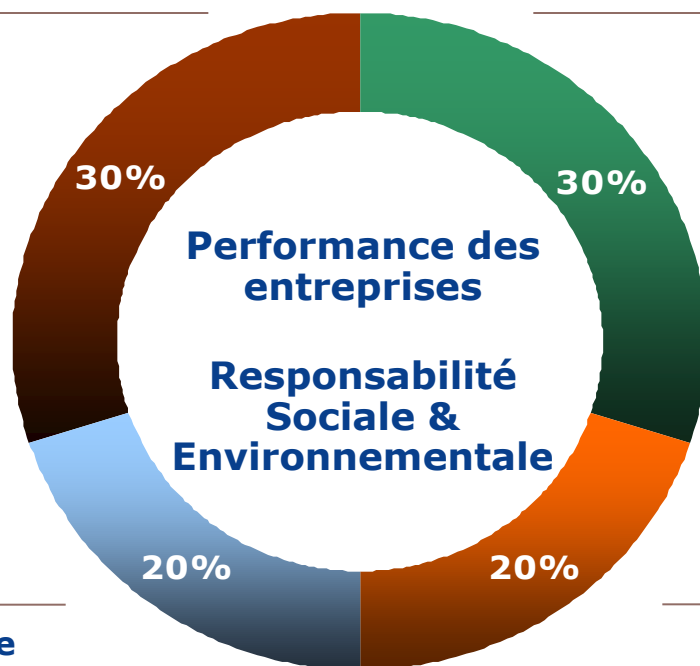
# Nos offres Conseil en Stratégie & Management

## Développement d'activités

- Fusions & alliances
- Lancement de produits / offres
- Plans stratégiques
- Pilotage de la performance

## Rationalisation & industrialisation

- Efficacité opérationnelle
- Lean Six Sigma
- Réduction des coûts
- Gestion financière IT
- Externalisation & off-shoring
- Portefeuilles de projets



## Maîtrise des risques

- Contrôle interne et Surveillance Permanente
- Mise sous contrôle d'activités
- Lutte contre la fraude
- Risques opérationnels, de crédit et de marché

## Adaptation réglementaire

- Conformité et risques réglementaires
- Bâle 2/3 et Solvency 2
- ISO 20000

## Sécurité, confidentialité et déontologie

- **Par son métier, SterWen se soumet aux règles les plus strictes de sécurité et de confidentialité.**
  - Références : Cour des Comptes, Board of Auditors (ONU), DCN (habilitation Confidentiel Défense)
  - Nos contrats incluent une clause de sécurité et de confidentialité
- **SterWen s'engage à ne pas divulguer d'information, avant, pendant et après une mission sans l'accord formel du Client**
- **SterWen est membre du SYNTEC Conseil en Management et s'engage à ce titre à respecter et faire respecter ses règles de déontologie et de confidentialité par l'ensemble de ses équipes et des intervenants dans le cadre des missions réalisées**

## Assurance qualité

- **Équipe SterWen :**
  - **En début de mission :** objectifs individuels fixés avec chaque consultant
  - **En cours de mission :** produits finis revus avant présentation au client
  - **En fin de mission :** retour effectué à chaque consultant
- **Relation entre le client et SterWen :**
  - Relation Client / SterWen formalisée sur la base d'une proposition
  - Engagement de SterWen sur une démarche et des produits finis précis
  - Points de contrôle réguliers effectués avec le client en cours de mission
  - Mesure de la satisfaction clientèle en fin de mission

## SterWen, entreprise responsable

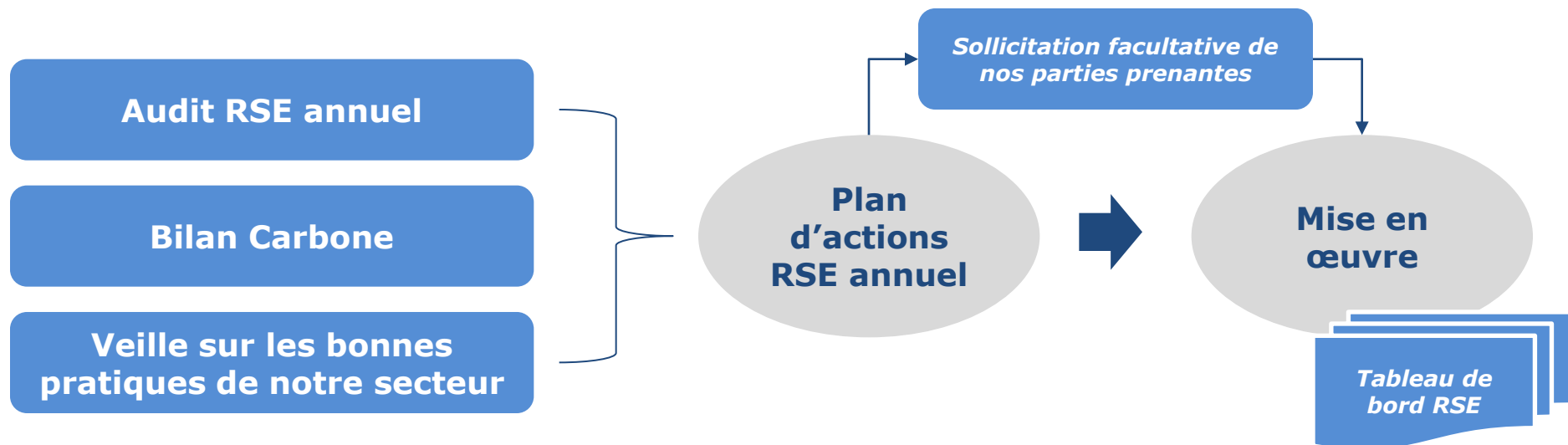
- **SterWen Consulting adhère au Pacte Mondial de l'ONU**
- **SterWen Consulting partage avec ses clients la conviction que la RSE n'est ni une mode, ni un luxe, ni une simple obligation morale, mais bien une orientation stratégique nécessaire à la bonne conduite des affaires**
- **SterWen Consulting s'engage à mettre en place une série de mesures visant non seulement à agir au niveau de l'environnement, mais aussi au niveau des relations sociales, qu'elles soient internes (salariés et actionnaires) ou externes (clients, fournisseurs, société civile)**
- **Label *Valorisation des Compétences* du Syntec**
- **Accès aux études supérieures d'étudiants défavorisés (programme ESSEC)**



## Valeurs internes

- **Indépendance**
  - Capital entièrement détenu par les associés et les collaborateurs du cabinet
  - Objectivité des recommandations
- **Loyauté**
  - Transparence sur les compétences et les profils des consultants en charge des missions
  - Sincérité sur l'évaluation des charges de travail et les délais de réalisation des projets
- **Ethique individuelle**
  - Consultants «responsables» des missions auxquelles ils participent
  - Engagement individuel de chaque collaborateur

- Afin de poursuivre nos engagements en matière de RSE et de promouvoir au quotidien les principes du Pacte Mondial, notre approche se veut pragmatique et concrète et repose sur la démarche suivante :



- Pour mesurer les progrès réalisés et la bonne mise en œuvre du plan d'actions, un tableau de bord portant sur la réalisation et l'avancement des différentes actions arrêtées pour l'année est alimenté à fréquence régulière par les associés du cabinet

- **Le succès de notre cabinet repose sur un ensemble de valeurs plus que jamais nécessaires pour répondre aux attentes et aux enjeux de nos clients**
- **Ces valeurs constituent le socle de notre double ambition : la confiance de nos clients et l'excellence de nos collaborateurs**

## Ethique professionnelle

- **Respecter** strictement **les règles de conduite** les plus exigeantes de la profession
- **Travailler en toute indépendance** financière, professionnelle et de gestion
- **Contribuer** activement **au développement et à l'adoption des meilleures pratiques** dans nos métiers et au sein de notre environnement
- **Avoir** au quotidien **un comportement à la hauteur de notre réputation**

## Respect de la diversité

- **Optimiser nos connaissances et nos talents** pour servir au mieux les enjeux de nos clients
- **Etablir et entretenir** avec chacun de nos clients et parties prenantes **une relation de proximité**
- **Exceller dans notre qualité de service**

## Engagement mutuel fort

- **Nouer des relations fondées sur la confiance et le respect**
- **Reconnaître et valoriser la contribution** de chacun
- **Donner la priorité** à la formation et **au partage des connaissances**
- S'entraider et **travailler en équipe**
- **Respecter** un juste **équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle**

## Excellence du service au client

- **Favoriser la diversité** culturelle de nos équipes
- **S'appuyer sur la richesse** de notre réseau international
- **Rester ouvert aux idées nouvelles** et aux points de vue différents
- **Comprendre les exigences** et les environnements locaux **pour rechercher des solutions adaptées**
- **Créer un contexte propice à la réalisation des objectifs communs**

- SterWen a pris conscience depuis sa création de l'importance du respect des principes issus du Développement Durable et de la Responsabilité Sociale de l'entreprise
- Fort de ces convictions, le cabinet s'attache à poursuivre cinq chantiers distincts mais complémentaires, en relation avec l'ensemble de ses parties prenantes

## Réduire notre empreinte environnementale

- Evaluer nos impacts et piloter nos performances
- Limiter les impacts de nos activités

## Porter des valeurs éthiques fortes

- Promouvoir le mécénat collaboratif des collaborateurs
- S'assurer de la satisfaction de nos clients

## Valoriser les compétences de nos collaborateurs

- Impliquer nos collaborateurs dans la vie du cabinet
- Développer les compétences de nos collaborateurs

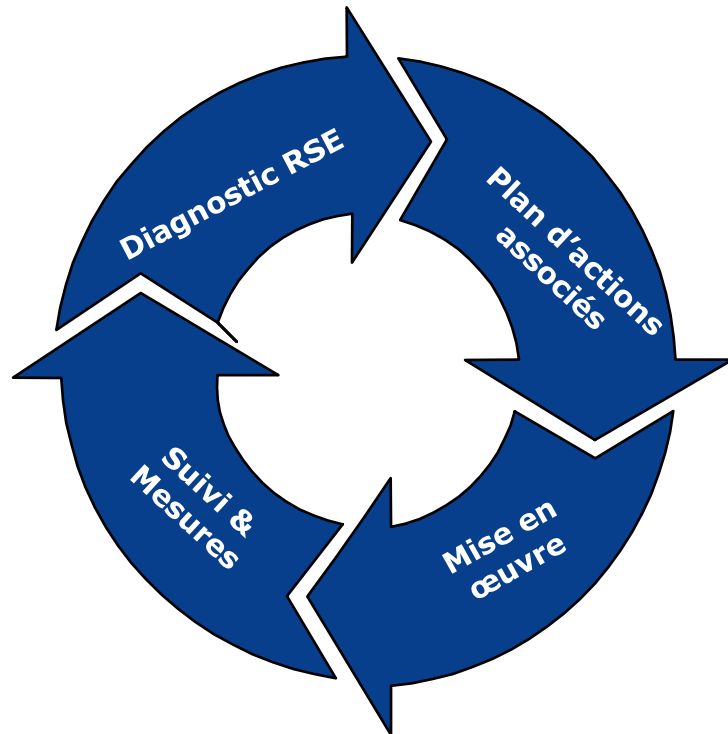
## S'engager auprès de la société civile

- Adhérer à des standards RSE internationaux
- Participer à l'insertion de populations en difficulté

## Encourager nos clients à définir des stratégies durables

- Accompagner nos clients dans leurs démarches RSE
- Promouvoir le Green IT au sein des organisations

## Stratégie RSE de SterWen



## ■ Notre Démarche :

- Afin de soutenir sa stratégie RSE, le **cabinet réalise chaque année son propre diagnostic RSE** couvrant **six domaines distincts** : gouvernance, collaborateurs, clients, fournisseurs, communauté, environnement.
- A partir de ce diagnostic, **des plans d'actions accompagnés d'objectifs de performance RSE** sont formalisés, partagés avec la Direction du cabinet
- **Chaque associé du cabinet se voit confier son propre plan d'actions RSE annuel en fonction de ses domaines de responsabilité**
- Ce diagnostic est réalisé **chaque année** afin de **mesurer l'efficacité des plans d'actions et l'atteinte des objectifs fixés**
- Un **tableau de bord RSE** (regroupant 25 indicateurs) a été mis en place et est **communiqué 2 fois par an** à l'ensemble du cabinet.
- **Deux formations sont systématiquement dispensées aux collaborateurs du cabinet**, dans le but de les sensibiliser aux enjeux de la RSE et de les fédérer autour d'un projet commun

## ■ Notre Gouvernance RSE :

- **Marc Sabatier** est l'**associé en charge des problématiques RSE** pour le cabinet
- **Sylvain Hilby**, manager, est en charge au quotidien de **l'animation RSE au sein du cabinet**



4, rue Marbeuf - 75008 Paris - France  
Tél : +33 1 56 89 15 15 - Fax : +33 1 56 89 15 16  
**www.sterwen.com** - [info@sterwen.com](mailto:info@sterwen.com)

---

**Marc Sabatier**, Partner  
[msabatier@sterwen.com](mailto:msabatier@sterwen.com)  
Portable : 06 22 15 02 28

**Sylvain Hilby**, Manager  
[shilby@sterwen.com](mailto:shilby@sterwen.com)  
Portable : 06 24 54 33 83

Une activité du Groupe **SterWen**

**Stratégie & management** | Systèmes d'Information | Capital humain