

# RAPPORT PACTE MONDIAL 2015

PROGRÈS EN RSE SUR L'ANNÉE FISCALE 2015 CSC France  
(COMMUNICATION ON PROGRESS)



## Bilan des Actions FY 2015

Septembre 2015



Network France  
WE SUPPORT

# 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 clients, des collaborateurs, des communautés et de l'environnement.

Par notre engagement sur les thématiques liées à la responsabilité sociale de l'entreprise, CSC s'efforce de satisfaire ses parties prenantes et d'agir pour le bien de la planète et des hommes. Ainsi, si nos clients et 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 :

- Au niveau global, **CSC a réduit de 15% sa consommation énergétique** (année de référence 2012) **surpassant l'objectif fixé à 10% de réduction** en seulement deux ans et **a atteint 13% de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre**, sur la bonne voie pour atteindre l'objectif de 18% de réduction en 2018 (par rapport à 2012);
- Lancement d'une **nouvelle stratégie environnementale globale sur trois ans (2015-2018)**, sur l'ensemble de nos centres de données et bureaux, afin d'atteindre les ambitieux objectifs fixés en matière de réduction d'énergie, de gestion des déchets électriques et électroniques, de certifications ISO 14001 (gestion de l'environnement) et 50001 (gestion de l'énergie), ainsi que sur nos standards en matière de « green building »;
- **Reconnaissance de CSC, classée n°35 des « Meilleures entreprises citoyennes »** par le « CR Magazine » (Corporate Responsibility Magazine) pour 2015, dans la liste des « 25 entreprises citoyennes ayant fait le plus d'effort » en 2014;
- **Première publication du Rapport GRI G4 en Octobre 2014**, disponible sur [http://www.csc.com/cr/ds/113289-gri\\_g4\\_report\\_and\\_index](http://www.csc.com/cr/ds/113289-gri_g4_report_and_index), ayant reçu la validation « Materiality Matters » de l'Organisation Global Reporting Initiative (GRI)

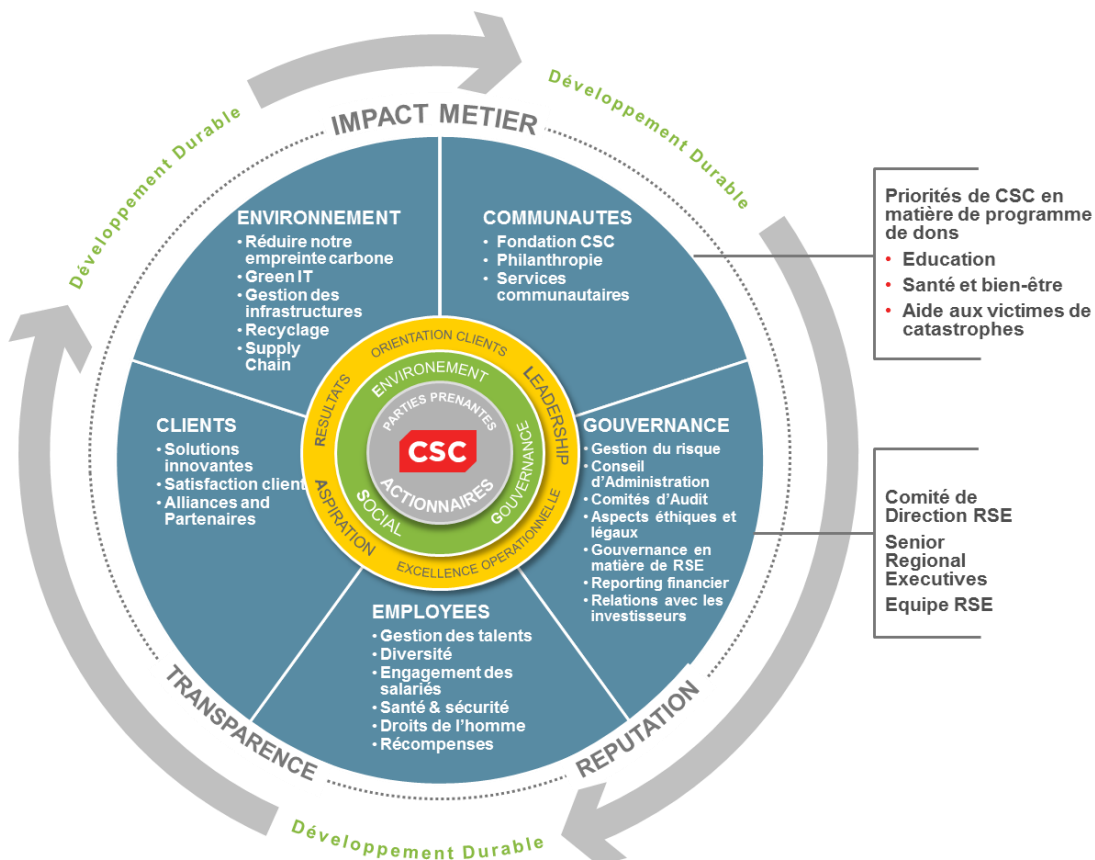


- Poursuite des actions de **mécénat grâce à la fondation caritative CSC auprès de la fondation La main à la pâte;**
- **Développement d'offres de services dans les sciences du climat** par exemple, afin d'aider nos clients à atteindre leurs propres objectifs durables.

CSC a conscience qu'en tant qu'entreprise, elle a un rôle essentiel à jouer dans la réalisation des objectifs des Nations unies, notamment grâce à l'emploi, l'investissement, l'innovation et la collaboration afin de participer à la lutte plus grands défis de notre monde : la pauvreté, l'éducation, la santé, l'égalité des sexes, le climat, la gestion de l'eau, la paix et la bonne gouvernance.

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

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



CSC vit depuis 2013 une période importante de transformation de son modèle opérationnel, ayant imposé certaines priorités. CSC France a ainsi dû opérer à des arbitrages. En 2014 le

redémarrage de certaines actions sur l'ensemble des champs Clients, Communautés, Employés, Environnement et Gouvernance est à noter.

## **Organisation**

L'équipe en charge de la RSE établit chaque année un plan stratégique présenté au comité RSE (Corporate Responsibility Steering Committee). Ce comité RSE est composé de cadres supérieurs couvrant l'ensemble des domaines fonctionnels se réunissant tous les trimestres pour diriger notre programme de RSE.

Le comité RSE définit la stratégie et l'ensemble des politiques de responsabilité d'entreprise. Les cadres régionaux (Senior Regional Executives) déclinent les priorités mondiales au niveau régional, et fournissent des informations importantes sur les différences culturelles et les moyens à mettre en œuvre localement pour des résultats et un engagement des collaborateurs maximaux. Pour plus de détails sur la gouvernance RSE de CSC et la façon dont la RSE est organisée, voire la section « gouvernance » de notre Corporate Responsibility Report 2015 sur : [http://assets1.csc.com/cr/downloads/CSC\\_CorporateResponsibilityReport.pdf](http://assets1.csc.com/cr/downloads/CSC_CorporateResponsibilityReport.pdf).

## **Parties prenantes et matérialité**

Nous nous efforçons de prendre en compte les attentes de nos parties prenantes, ce qui nous a permis de réaliser une matrice de matérialité définissant ainsi nos priorités. La rédaction du premier rapport CSC utilisant la méthodologie de la GRI G4 (Global Reporting Initiative) en octobre 2014, nous a amené à structurer notre approche concernant le dialogue avec nos parties prenantes, principalement : actionnaires, investisseurs, clients, collaborateurs, fournisseurs, partenaires, médias, gouvernements, organismes de réglementation, concurrents, communautés, analystes, ONG et autres organisations. Nos cadres et experts se réunissent régulièrement avec les parties prenantes pour discuter de l'évolution des affaires et les solliciter sur leurs opinions et leurs attentes envers notre entreprise et notre industrie. En outre, nous effectuons un sondage annuel de nos clients pour guider nos améliorations commerciales.

Chaque année, nous examinons les enjeux importants actuels et émergents ayant des impacts financiers, opérationnels, de réputation, sociétaux et environnementaux. Ce faisant, nous pouvons gérer efficacement notre matrice de matérialité et continuellement affiner notre approche. Nous y évaluons les risques et opportunités associés, afin de prioriser nos actions.

## **Nos priorités RSE**

Performance économique : valeur économique générée et distribuée ; risques et opportunités liés au changement climatique

Environnement : gestion de l'énergie et des émissions, transport, utilisation des ressources et des déchets d'équipement électriques et électroniques (DEEE)

Capital social : protection des données et de la cybersécurité

Ressources humaines : recrutement et gestion des talents, formation, promotion de la diversité, participation des collaborateurs

Produits et services : un processus de conception de nos produits et services qui considère l'efficacité environnementale et l'impact social positif

Leadership et gouvernance : chaîne d'approvisionnement responsable, continuité d'activité, gestion de la propriété intellectuelle, de l'éthique et de la conformité.

# SOMMAIRE

## I. CLIENTS ..... - 6 -

- 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 ..... - 10 -
- IV. Partenariats stratégiques : traduire les technologies en avantages compétitifs pour nos clients ..... - 12 -

## II. COMMUNAUTÉS ..... - 13 -

- I. CSC une entreprise citoyenne ..... - 13 -
- II. Nos collaborateurs engagés ..... - 15 -

## III. EMPLOYÉS ..... - 17 -

- I. Les ressources humaines au cœur de notre activité ..... - 17 -
- II. Promouvoir la diversité ..... - 26 -
- III. Une politique de l'emploi respectueuse des salariés ..... - 30 -
- IV. Sensibiliser, mobiliser et partager ..... - 33 -
- V. Le bien-être des salariés, au cœur des préoccupations de CSC ..... - 34 -

## IV. ENVIRONNEMENT ..... - 36 -

- I. Nos engagements pour l'environnement ..... - 36 -
- II. Certification HQE Exploitation du Balzac : quand modernité rime avec développement durable ..... - 40 -
- III. La politique Green IT de CSC France ..... - 41 -
- IV. Semaine du Développement Durable ..... - 42 -

## V. GOUVERNANCE ..... - 44 -

- I. Gouvernance d'entreprise et gestion des risques ..... - 44 -
- II. Ethique et respect des droits de l'Homme ..... - 46 -
- III. Confidentialité et protection des données personnelles ..... - 48 -
- IV. Prise en compte de la RSE dans la chaîne d'approvisionnement ..... - 49 -

# I. CLIENTS

Nous sommes un des leaders mondiaux des solutions et des services informatiques de nouvelle génération, et à ce titre, 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 au niveau global, et pour la France au niveau de la région « 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

CSC réalise plusieurs baromètres pour analyser les tendances et perspectives des rôles clés des cadres dirigeants au niveau mondial et national. Chacune de ces études, menées avec l'aide d'instituts de sondage indépendants, implique la participation de centaines de cadres de grandes entreprises et d'administrations publiques. Les résultats de ces études sont communiqués lors d'événements de prestige, organisés dans différentes villes (Paris, Madrid, Barcelone, Bruxelles, Lisbonne, Washington, Londres, Amsterdam, etc.) et sont également relayés par des partenaires au sein des médias et du milieu académique (universités et grandes écoles).

Sur l'année fiscale 2015, deux baromètres ont été publiés en France :

- le Baromètre CIO 2015 : Les DSI, innovateurs de rupture
- et le Baromètre de la Transformation Digitale

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.



Ces enquêtes sont menées sur des panels multisectoriels : le Baromètre CIO est une enquête mondiale (600 DSI interrogés) et 110 dirigeants étaient présents à sa restitution à Paris ; le Baromètre de la Transformation Digitale est la première enquête du genre à être menée en France (près de 150 dirigeants interrogés) et 150 dirigeants étaient présents à sa restitution.

Le Baromètre CIO est un zoom sur l'évolution de la fonction du DSI, de ses projections budgétaires à ses priorités stratégiques. Le n° 21 du magazine PC Expert accorde 12 pages au Baromètre CIO 2015, et aux conclusions données dans une interview de Romain Sammut, partner chez CSC.



## Zoom sur le Baromètre CIO 2015

Le Baromètre CIO (CSC Global CIO Survey) est un sondage mené pour la sixième année consécutive par CSC, cette année en collaboration avec IDG Research Services. Cette enquête se fonde sur une analyse quantitative des tendances et des perspectives pour les DSI, à partir d'un échantillon de leaders technologiques provenant d'entreprises privées et d'administrations publiques du monde entier.

L'objectif du Baromètre CIO est d'avoir une meilleure idée du paysage informatique des entreprises et de l'évolution du rôle des DSI : leurs plans d'action, leurs priorités, les menaces qui pèsent sur eux et les opportunités qui s'offrent à eux. L'enquête passe au crible tous les aspects de l'informatique, des projections budgétaires aux priorités stratégiques, en passant par les relations nouées avec les directions métiers ou les partenaires technologiques.

Les CIO du monde entier sont aujourd'hui face à une opportunité sans précédent. Pendant des années, ils ont œuvrés à se redéfinir comme des acteurs de rupture. Aujourd'hui, alors que l'économie mondiale donne des signes de reprise, que de nouveaux modèles économiques émergent, et que les comités de direction favorisent une innovation « non stop », cette transformation du CIO atteint un véritable point d'inflexion.

Aujourd'hui, la réussite - ou tout simplement la survie - dépend des stratégies mises en œuvre par les entreprises pour tirer parti de la puissance transformationnelle des technologies de l'information. Et personne n'est mieux placé que le CIO pour aider les entreprises à le faire. Les CIO en sont conscients ; c'est pourquoi ils mettent si fortement en avant les investissements et initiatives pour mener la transformation numérique.

La sixième édition de l'enquête mondiale de CSC sur les CIO révèle qu'après des années de prudence et d'austérité, l'informatique est de retour : 64 % des participants à l'étude signalent des dépenses plus élevées cette année que l'année passée. Il ressort clairement de l'enquête que les technologies de nouvelle génération, comme le cloud computing, le big data et la mobilité sont celles qui bénéficient le plus de cet accroissement des budgets. C'est particulièrement le cas en Europe.

## **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 et ISO/IEC 20000-1

CSC France est certifiée ISO 9001 pour son management de la qualité ainsi qu'ISO 20000-1 (obtenues en 2004 et renouvelées en 2011, puis 2014) sur le périmètre de ses activités de conseil, assistance technique & managériale et externalisation des systèmes d'information et des infrastructures techniques.

La norme ISO 20000-1 est une **norme de système de management des services (SMS)** garantissant 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, la société CSC innove 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.

## **a. Améliorer l'expérience client et la sécurité : CSC Cloud Computing (services sur un nuage partagé) et CSC Digital**

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.

Avec la pression concurrentielle et la digitalisation des modes de consommation, les clients ont désormais accès à de multiples offres, appuient leurs choix sur l'avis d'autres consommateurs, souhaitent s'informer ou acheter en autonomie et à tout moment... Satisfaire ses clients n'est plus un levier suffisant pour les fidéliser. La transformation numérique est une opportunité et une nécessité pour nos clients. La solution de « Digital Transformation » de CSC est une suite de services et d'outils de nouvelle génération qui aide nos clients à créer une entreprise numérique agile, interagissant en temps réel, avec des infrastructures as-a-service, des applications modernisées et les meilleurs services de cybersécurité. L'objectif de CSC est d'accompagner ses clients dans leur transformation vers une entreprise plus agile, offrant des transactions plus accessibles et sécurisées, tout en obtenant un meilleur retour sur investissement, une efficacité accrue et davantage de cohérence dans les capacités partagées. Derrière le fort désir de mieux servir les clients, les notions de RSE (capacité partagée, optimisation des ressources, sécurité des clients, etc.) sont perceptibles pour réussir pleinement.

## **b. 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, analyse au coût complet et du 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.

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 (Return on Investment) et le TCO (Total Cost of Ownership) dans la durée et en maîtrisant l'ensemble des risques associés aux produits et fournisseurs.

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

CSC offre à ses clients les meilleures solutions pertinentes pour leur secteur d'activité. Celles-ci sont composées de produits, services et capacités différenciants, construits avec les leaders technologiques mondiaux.

CSC se différencie dans son approche partenariale en allant au-delà de la simple construction d'offres.

Nous avons à cœur d'engager nos partenaires à nos côtés tout au long du processus de vente : nous partageons nos visions de l'état du client et de ses aspirations ensemble, nous construisons la solution pour le client ensemble, et surtout nous la défendons ensemble auprès du client. Ce modèle d'engagement nous permet d'accélérer la confiance du client. Mike Lawrie, CEO de CSC, a constaté que d'une part nos clients attendent de nous voir travailler côte à côte avec nos partenaires, et d'autre part que cela augmentait notre taux de réussite de près de 20%.

Par ailleurs nous co-investissons avec nos partenaires dans des centres d'excellence. Ainsi, par exemple, nous avons construit avec IBM un centre d'excellence mondial qui nous ouvre les portes des centres de développement de notre partenaire, nous permettant ainsi d'intégrer par anticipation dans nos offres les évolutions des produits IBM.

Laissons le mot de la fin à nos partenaires :

- SAP : CSC est régulièrement sur la plus haute marche des SAP Quality Awards
- Microsoft : « CSC est capable d'appliquer son expérience technique et opérationnelle pour aider nos clients à atteindre des résultats significatifs de solutions basées sur les plateformes innovatives de Microsoft » Sanjay Parthasarathy – Corporate Vice President
- Salesforce : « Les solutions de Salesforce, combinées à la connaissance intime des marchés et à l'expérience en consulting de CSC, offrent aux entreprises les solutions nécessaires pour répondre à leurs enjeux les plus complexes » Dan Streetman, Senior Vice-Président en charge des alliances
- EMC : « l'alliance entre EMC et CSC repose sur une vision partagée de la transformation de l'informatique de nos clients pour en faire un atout métier stratégique » - Howard Elias, Président et COO, Global Enterprise Services EMC.

# I. COMMUNAUTÉS

En tant qu'entreprise, CSC a parmi ses responsabilités 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 ou sociétales.

Nous encourageons également les initiatives personnelles de collaborateurs désireux de s'impliquer.

## I. CSC une entreprise citoyenne

### a. Les orientations de la Fondation CSC

Depuis 2013, CSC a créé une fondation caritative (CSC Charitable Foundation), établie au Canada. 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 ont été orientés vers les trois thèmes prioritaires :

- **L'éducation** – pour promouvoir l'apprentissage de la science, la technologie, l'ingénierie et les mathématiques auprès des enfants de la maternelle au lycée ;
- **La santé et le bien-être** – niveau local et mondial, en privilégiant les anciens combattants, les personnes handicapées et les enfants ;
- **Le secours aux sinistrés** – afin de soutenir les programmes d'aide d'urgence aux sinistrés après une catastrophe, ou une période de crise.

### b. Partenariat avec la fondation La main à la pâte

Fin 2014, nous sommes également engagés dans un partenariat avec la fondation La main à la pâte ([www.fondation-lamap.org](http://www.fondation-lamap.org)), qui a pour mission de contribuer à améliorer la qualité de l'enseignement de la science et de la technologie à l'école primaire et au collège, école du socle commun où se joue l'égalité des chances. Son action, conduite au niveau national et international, est tournée vers l'accompagnement et le développement professionnel des professeurs enseignant la science. Elle vise à aider les enseignants à mettre en œuvre une pédagogie d'investigation permettant de stimuler chez les élèves esprit scientifique, compréhension du monde et capacités d'expression. En 2014, CSC a financé une partie du séminaire annuel des 20 centres pilotes (représentant environ 8000 classes, dont la moitié se situe en zone prioritaire d'éducation). Ce séminaire dont le thème cette année était la biodiversité marine a rassemblé des chercheurs et scientifiques d'organisations locales et nationales (musées, laboratoires, etc.) autour d'ateliers, de

conférences débats, de séances de coaching, et une soirée sur l'archéologie marine et la diffusion des connaissances par le biais des technologies de restitution en 3D.



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

CSC s'associe régulièrement à Emmaüs pour organiser des collectes de vêtements. Chaque année, et parfois plusieurs fois par an, une collecte des livres, de jouets et/ou de vêtements de bureaux (tailleurs, costumes, chemises) est organisée auprès des salariés afin d'aider les personnes qui en ont besoin, en partenariat avec l'association Emmaüs Défi qui se charge de la redistribution.

Cette action s'inscrit pleinement dans notre démarche de responsabilité sociale et mobilise tous les ans de nombreux collaborateurs.



### d. Opération Don du sang à La Défense, au siège régional de CSC

Deux fois par an, CSC organise une collecte de sang auprès de ses collaborateurs, en partenariat avec l'EFS (Etablissement français du sang). En 2013, deux collectes ont été réalisées. Au total 119 volontaires et près de 80 prélèvements ont été effectués, contre 45 prélèvements en 2012. En 2014, 126 dons de sang ont été collectés sur l'année.



## **II. Nos collaborateurs engagés**

### **a. Dons à l'Association française de lutte contre les myopathies (AFM) et à la Croix-Rouge en faveur des sinistrés du Népal**

Depuis 2008, CSC effectue chaque année un don à l'association AFM. Un collaborateur de CSC France anime et organise des manifestations en faveur du Téléthon et contribue à récolter des fonds en Île-de-France. Une fois par an, il anime avec quelques collègues de CSC une animation dans le hall du siège de CSC pour récolter des fonds ou d'anciens téléphones portables, et informer les salariés (distribution de plaquettes d'information AFM).

En outre, en avril 2014, suite au tremblement de terre au Népal, la fondation caritative CSC a fait don de 10 000 dollars pour faciliter les secours aux sinistrés. Les collaborateurs de chaque pays ont été invités à contribuer aux côtés de CSC à cette initiative. Les dons ont été coordonnés par la Croix-Rouge internationale.

### **b. Mécénat de compétences auprès de l'association Valentin Haüy**

Depuis 2011, le pôle Secteur public de CSC a réalisé, dans le cadre de la responsabilité sociale de l'entreprise, plusieurs missions de mécénat de compétences pour l'association Valentin Haüy, au service des aveugles et des malvoyants.



Enfin, entre mai et novembre 2014, trois employés de CSC ont été mobilisés pour effectuer du mécénat de compétences au profit de l'association Valentin Haüy (AVH, <http://www.avh.asso.fr/>). Créée en 1889, l'AVH, reconnue d'utilité publique, a pour ambition de soutenir les aveugles dans leur lutte pour l'accès à la culture et à la vie professionnelle, couvrant plus de 65 000 personnes aveugles en France, et plus de 1,2 million de personnes atteintes d'un fort déficit au niveau visuel («malvoyants»). Elle leur offre de multiples services culturels, professionnels ou de loisirs adaptés à leur handicap. L'AVH gère notamment un centre de formation et de rééducation professionnelle (CFRP) qui peut accueillir 170 jeunes ou adultes désirant se former à un métier.

Face aux contraintes de ressources limitées et de charge de travail des équipes informatiques en hausse, l'AVH et le CFRP ont demandé à CSC de les conseiller pour sécuriser leurs organisations, optimiser les moyens et la répartition des compétences; préserver la qualité du service rendu; identifier les synergies et permettre le développement de nouveaux services plus spécifiquement dédiés aux nouvelles technologies.

## c. 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 par des collaborateurs de CSC, avec une participation moyenne de 70 personnes par matinée, et plus de 2000 personnes mises en relation (professionnels, professeurs, chercheurs, étudiants...).

### **Ambitions Communautés 2015**

CSC souhaite développer davantage le mécénat de compétences, particulièrement lorsque ses consultants ne sont pas en mission et sont disponibles en intercontrat. Sans nier l'intérêt financier (puisque des déductions d'impôts peuvent être réalisées), l'objectif est surtout de motiver les collaborateurs à œuvrer pour de « bonnes causes », qui leur parlent.



## II. EMPLOYÉS

### 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 (Ecole de Management), CSC est ainsi un partenaire privilégié du Master Conseil en organisation.

#### 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 BP (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.

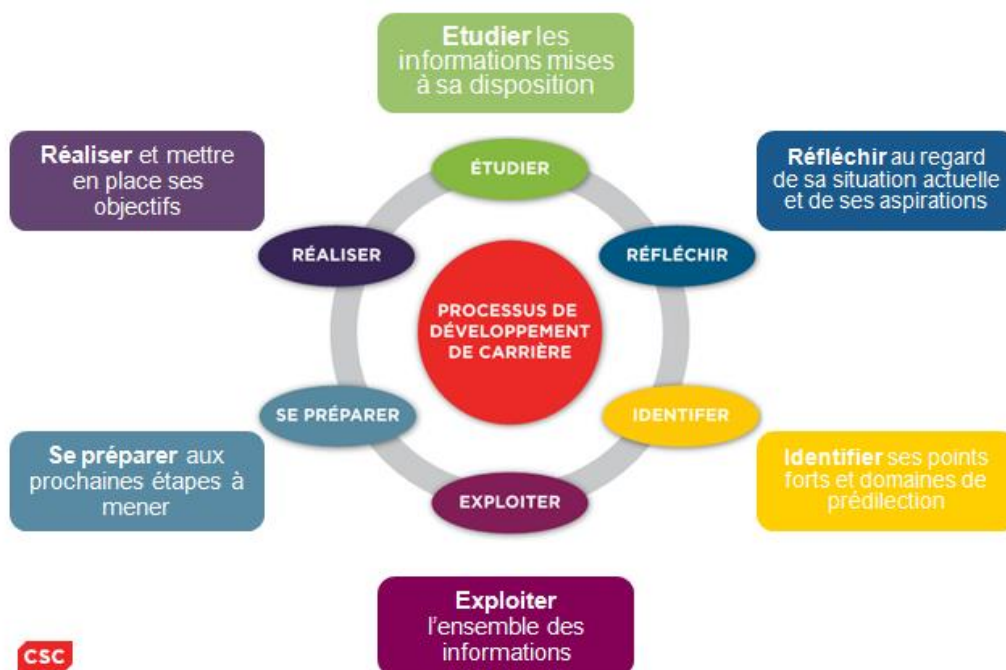
La décentralisation des RH via les HR BP, aidée des responsables ressources opérationnelles (selon les entités opérationnelles) en lien direct avec chaque responsable opérationnel d'unité ou de ligne de métier permet le suivi sur-mesure de chacun dans une logique d'ensemble et d'entreprise. La contribution 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. Fondée 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 partenariat entre les collaborateurs et leur management.

Processus de développement de carrière au sein de CSC



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...).

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...).

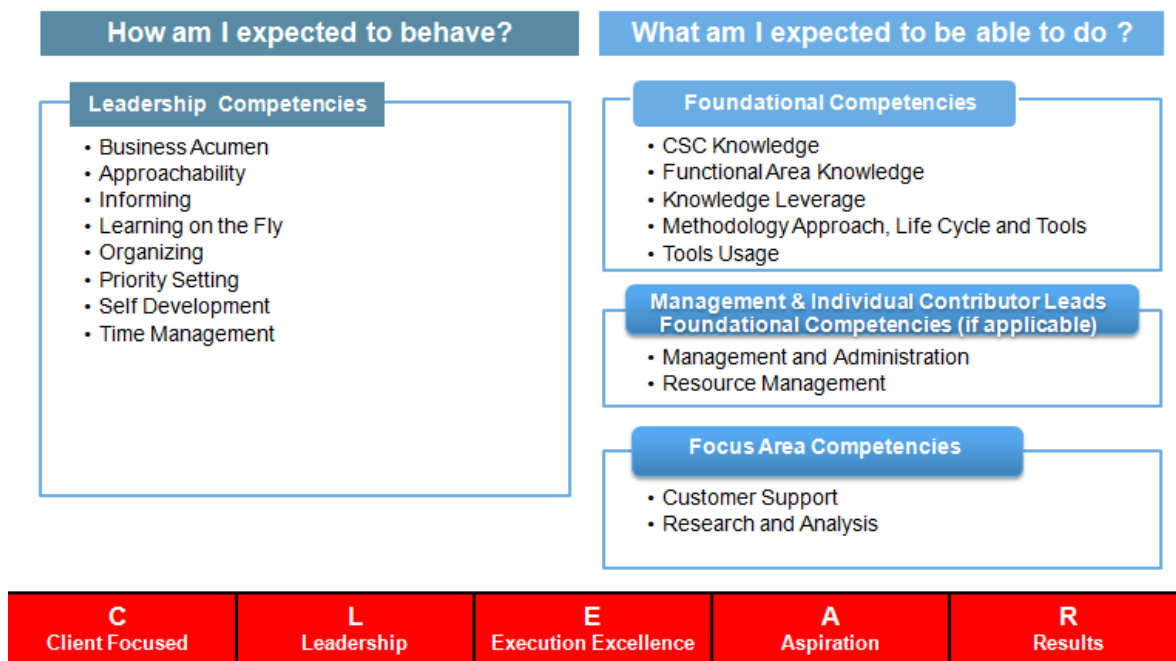
Les référentiels des métiers de CSC : Le référentiel local des métiers de CSC France répertorie sur chaque ligne de services, les métiers et fonctions associées. Il permet d'avoir une définition des axes de compétences et niveaux attendus par fonction. Chaque collaborateur a un titre CSC qui lui est 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 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 ».

## d. Faire progresser les compétences de chacun

Indicateurs clés (Source Bilan Social 2014):

### Nombre de personnes formées par domaine (1 salarié ayant suivi 2 stages =2)

	2012	2013	2014
Outils et Méthodes	580	192	294
Métier	217	135	129
Communication & Management	504	79	225
Langues	229	744	223
	1 530	1 150	871

### Nombre d'heures de stages rémunérés et non rémunérés en 2014

Heures de formation -hors e-learning- (1 478 jours)	10 346 heures
Total d'heures de formation (2 207 jours)	15 449 heures

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 depuis 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 2014 que les formations prioritaires.

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 orientations stratégiques en termes de formation et de développement des compétences définies pour 2014/2015 sont les suivantes :

Zones de Développement prioritaires	Priorités	Moyens
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduite du changement</li> <li>• Développement des compétences managériales</li> <li>• Maîtrise de la langue anglaise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer les Talents en devenir / Hi Po</li> <li>• Intégration des nouveaux arrivants</li> <li>• Jeunes diplômés</li> <li>• People Managers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Budgets formation des BU</li> <li>• Budget Fafiec</li> <li>• CSC University</li> </ul>

Afin de répondre à ces orientations stratégiques, nous organiserons nos efforts de formation autour des « axes transversaux » suivants :

- **L'intégration des nouveaux collaborateurs** au sein de l'entreprise par le biais de :
  - ✓ Journées d'intégration revues et adaptées à une meilleure connaissance de l'entreprise
  - ✓ Programme spécifique pour les jeunes diplômés : formation d'intégration, formation aux techniques du consulting pour les collaborateurs concernés
  - ✓ Formations à la gestion de projet
- **L'accompagnement et le développement des compétences des collaborateurs en situation d'encadrement d'équipes** en termes de :
  - ✓ Management dans le contexte particulier de la transformation de l'entreprise
  - ✓ Clarification de leur rôle
  - ✓ Accroissement des compétences liées à l'accompagnement des équipes : Coaching pour la performance
- **L'accompagnement et le développement des compétences des collaborateurs « Coverage »** en termes de :
  - ✓ Amélioration de leurs capacités commerciales par le biais du cursus de formation « CSC Way to Sell »
- **L'accompagnement de nos chefs de projets et managers** dans l'approfondissement des compétences **en gestion et management de projets/programmes**
- **Le maintien et l'accroissement des compétences de nos collaborateurs en anglais** par le biais de :
  - ✓ Cursus de formation en e-learning ou cursus de professionnalisation
- **La montée en compétence des équipes opérationnelles** afin de les aider à apporter de la valeur aux clients par le biais de :
  - ✓ Cursus certifiants techniques ou métier
  - ✓ Elargissement de l'éventail des compétences individuelles
- **L'amélioration de la qualité de vie au travail et la prévention des risques psychosociaux** par le biais de :
  - ✓ La poursuite des formations engagées sur 2014 pour les « people managers »

- ✓ Le lancement d'une sensibilisation pour les autres collaborateurs
  - ✓ La planification d'ateliers entrant dans le cadre du plan de prévention signé par la direction de l'entreprise en 2013.
- Afin d'assurer **la sécurité des biens et des personnes** :
    - ✓ La définition et le lancement d'un plan de formation Sécurité pour tous les collaborateurs basés sur des sites le nécessitant

Notre effort de formation sera également organisé autour d'**axes de formation spécifiques** identifiés dans chacune de nos organisations (consulting, Services d'infrastructure, applications, offres émergentes, coverage, fonctions support). Ces axes spécifiques sont en adéquation avec les offres et les besoins de chacune d'entre elles.

Nous engagements se situent également :

- **En matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes** : CSC assure les mêmes conditions d'accès à la formation professionnelle continue aux femmes et aux hommes.
- **En matière d'accès à la formation des seniors** : CSC s'engage à favoriser l'accès à la VAE, aux périodes de professionnalisation et à la mise en œuvre de bilan de formation. Ceci afin de permettre le maintien de l'employabilité, renforcer, développer les compétences, la transmission des savoirs et aider à une reconversion si nécessaire.

### Quelques exemples de formation :

- **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.

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

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

- **Une meilleure maîtrise de l'anglais professionnel avec Pearson 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...).

### Autres exemples de formation en présentiel

- **LE CURSUS D'INTEGRATION – Global Graduate Program**

Un cursus d'intégration destiné aux jeunes diplômés, lancé en 2014, se poursuivra en 2015. Ce cursus s'adresse à tous les collaborateurs intégrant CSC dès la fin de leurs études ou à la suite d'un stage. Ce cursus se compose de formations orientées vers l'acquisition de connaissances liées à l'environnement CSC et à l'acquisition de méthodologie. Le module d'initiation « module

Initiate » se déroule sur 4 jours, en présentiel. La durée du programme s'étale sur deux ans, la première année le cursus de formation mixe présentiel et virtuel, la seconde année est axée sur de la formation projets.

- **FORMATION AU MANAGEMENT - People managers and coaches' skills**

Ce programme de formation aura pour objectif de développer les compétences managériales. Il est conçu de la manière suivante :

- ✓ Doter les people managers des compétences clés pertinentes leur permettant de diriger, gérer et encadrer leurs équipes dans une période de transformation ;
- ✓ Les aider à clarifier collectivement leur vision du rôle de people managers ;
- ✓ Créer un véritable esprit de coopération au sein de la communauté des people managers.

Cette formation sera dispensée en français par un formateur externe et sera soutenue par un cursus de 12 heures de formation proposées dans CSC University.

- **LEARNING SESSIONS RESSOURCES HUMAINES**

Ce programme de Learning Sessions aura pour objectifs de couvrir différentes thématiques RH et de permettre aux « people managers », ainsi qu'à l'ensemble des collaborateurs de mieux connaître les processus RH en vigueur chez CSC. Ces Learning Sessions se dérouleront en présentiel et en web conférence, et aborderont – entre autres sujets - les thématiques suivantes :

- ✓ Fondamentaux RH (règlement intérieur, horaires de travail, astreintes, procédure absence, planification des congés, télétravail),
- ✓ Compensation & Benefits (FY15 Performance Management Process, FY16 Fixation des Objectifs...)
- ✓ Formation (Nouvelle loi sur la formation : CPF, Collecte des besoins formation FY16, Zoom sur les nouveautés CSC University, Pearson English – démonstration,...)
- ✓ Workday (démonstration de l'outil,...)
- ✓ Ateliers juridiques (sous-traitance et cotraitance, typologie des contrats,...)

- **PROGRAMME « CSC WAY TO SELL »**

Le programme de formation « CSC Way To Sell » est dédié aux fonctions commerciales, responsables commerciaux et supports clients. Ce cursus est conçu pour les aider à :

- ✓ Améliorer la qualité de leur portefeuille commercial
- ✓ Accroître le taux de transformation des propositions commerciales
- ✓ Réduire les cycles de vente.

Lancé en 2013, le cursus a évolué et aujourd'hui il se compose principalement des 3 modules suivants :

- ✓ 2 jours d'atelier « Creating Opportunities / Fundamentals » - Techniques commerciales qui s'appuient sur une meilleure valorisation des offres commerciales.
- ✓ 2 jours d'atelier « Qualifying Opportunities / Advanced Technique » - Techniques commerciales visant à optimiser la qualité du portefeuille clients.
- ✓ 5 jours d'atelier « Putting It To The Test / 5-day workshop » - Fondée sur ce que les participants ont déjà appris lors des deux premiers ateliers, cette formation permet de progresser en s'entraînant sur une étude de cas.

- **FORMATION A LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX**

L'objectif de cette formation obligatoire est d'acquérir un référentiel commun et de sensibiliser aux facteurs de risques. Cette action, démarrée en septembre 2013 a enregistré 10 sessions en 2013 et 20 sessions en 2014. Les nouveaux « people managers » identifiés sur FY15 et ou qui le seront sur FY16 bénéficient aussi de ces actions de formation. Une action de sensibilisation a été menée

pour tous les collaborateurs CSC. D'autres actions sont également à l'étude. Les actions de formation à la prévention des risques psychosociaux se poursuivront en 2015.

## **e. 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 deux 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.

### **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 et organisation d'une formation spécifique dédiée aux tuteurs.

## **f. 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 depuis 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 2015**

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, près de 40 nationalités sont représentées chez CSC.

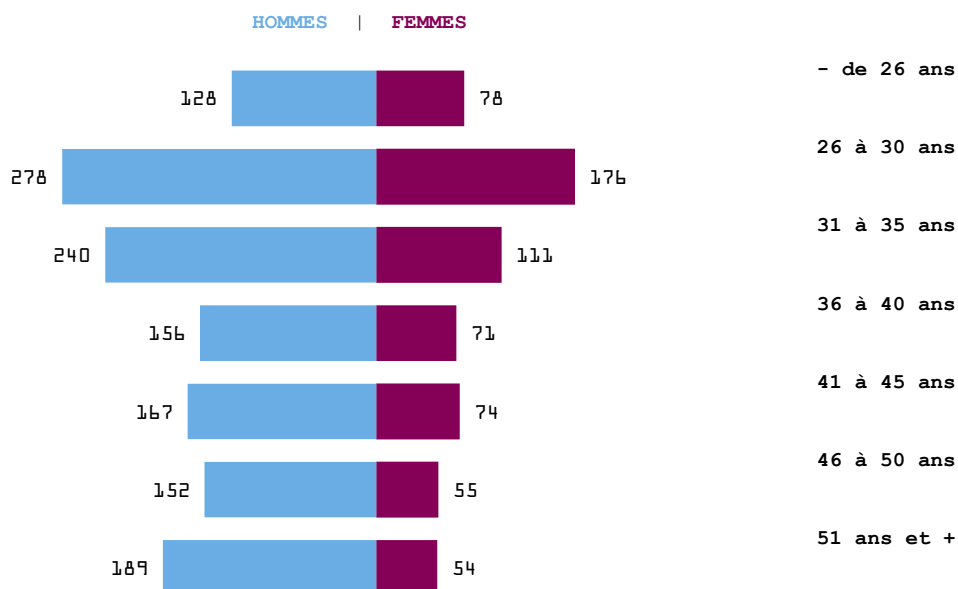
#### Répartition de l'effectif total au 31/12/2014 selon la nationalité français / étrangers (Source : Bilan Social 2014)

	I.C.		ETAM		TOTAL	
	Français	Etrangers	Français	Etrangers	Français	Etrangers
2012	1767	234	123	7	1890	241
<b>Total 2012</b>	2001		130		2131	
2013	1865	64	95	3	1960	67
<b>Total 2013</b>	1929		98		2027	
2014	1677	165	81	6	1758	171
<b>Total 2014</b>	1842		87		1929	

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

#### Structure des effectifs par âge inscrits au 31 Décembre 2014 (Source : Bilan Social 2014)

Pyramide des âges



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**.

## **c. 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 utilisons ponctuellement leur service pour nos buffets ou plateaux repas.

Nous travaillons avec l'association Tremplin ([www.tremplin-handicap.fr/association](http://www.tremplin-handicap.fr/association)).

### **Adaptation du poste de travail :**

En 2014, avec l'aide de son service médical, CSC a investi dans du matériel ergonomique, afin de permettre l'adaptation du poste de travail des collaborateurs pour qui cela était nécessaire, notamment des fauteuils de bureau, souris, grands écrans et sac à dos à roulettes.

Le bâtiment du Balzac bénéficie par ailleurs des travaux d'amélioration réalisés il y a 2 ans et destinés à favoriser l'accueil de personnes handicapées, qu'il s'agisse de faciliter le passage des fauteuils roulants aux portiques de sécurité, avec un portique plus large, ou de la mise à disposition d'une chaise de portage en cas d'alerte incendie.

Pour les personnes déficientes visuelles, 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.

Nous avons déclarés 3 travailleurs handicapés supplémentaires en 2014. Toutefois le pourcentage légal de travailleurs handicapés n'étant pas atteint, nous payons en complément une contribution Agefiph.

### Insertion des travailleurs handicapés : (Source : Bilan Social 2014)

	2011	2012	2013	2014
<b>Nombre de travailleurs handicapés</b>	6	5	9	11
<b>Contribution AGEFIPH</b>	600 593 €	607 504€	649 502 €	517 193 €

#### Ambitions 2015- 2016

- ✓ Mise en place d'un plan d'action Qualité de vie au travail
- ✓ Solliciter les ESAT dans le cadre de l'accompagnement de nos travailleurs handicapés
- ✓ Poursuivre le recrutement de personnes en situation de handicap



## d. 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.

**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

**Nombre de salariés titulaires d'un Contrat à Durée Déterminée (CDD) au 31 Décembre 2014**  
(Source : Bilan Social 2014)

	I.C.		ETAM		TOTAL	
	H	F	H	F	H	F
2012	34	14	29	1	63	15
<i>Total 2012 (dont 5 contrats de professionnalisation et 34 apprentis)</i>	48		30		78	
2013	34	18	0	9	63	15
Total 2013 (Dont 60 apprentis)	52		9		61	
2014	21	6	4	1	25	7
Total 2014 (dont 29 apprentis)	27		5		32	

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 plus de 50%. Ce taux de stagiaires embauchés après leur stage était de 53.5% sur 2013 et de 53.6% sur la FY15 (97 stagiaires embauchés sur les 181 stagiaires).

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

Les contrats précaires occupent une place très réduite dans les effectifs de CSC, moins de 1% en 2014. Ils relèvent de situations très exceptionnelles. Le pourcentage de CDI versus CDD est de 99 % de CDI pour moins d'1% de CDD. En 2014, cela a représenté 4 salariés sur l'ensemble des effectifs de CSC France pour des situations particulières (en dehors des apprentis).

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 site internet ([www.csc.com/fr](http://www.csc.com/fr)), ainsi que sur le site de l'APEC pour les postes de cadre et sur les 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. 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 13 ans, nos équipes françaises sont régulièrement primées.

## **d. Accord sur le télétravail**

Un nouvel accord, conclu en 15 juillet 2014 (suite au premier accord de 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.

## e. 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 absents 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 de Conduite Professionnelle

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

Ce programme obligatoire à tous les salariés, 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.



## b. 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 70 000 utilisateurs et plus de 10 000 groupes
- 60 000 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

### a. 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 d'un plan d'actions pour la santé au travail et la prévention des risques psychosociaux signé en novembre 2013, CSC a mis en place plusieurs mesures :

- ✓ Une formation de sensibilisation des managers aux risques psychosociaux  
Fin 2014 : 244 managers, chefs de projet et membres de ressources humaines ont été formés.
- ✓ 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.

- ✓ La mise en place en 2014 d'un outil d'évaluation de la santé des salariés destiné au Médecin du travail : enquête EVREST « EVolutions et Relations En Santé au Travail »
- ✓ La mise à disposition des salariés d'une offre de prestations santé orientées prévention du stress : massage-relaxation, yoga, nouvelles techniques de soins naturelles (acuponcture, hypnose, luminothérapie : une lampe a été installée au service médical).

## **b. 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 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, ainsi qu'un 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.

### **Ambitions 2015- 2016**

- ✓ Mise en place d'un plan d'action Qualité de vie au travail
- ✓ Finaliser la sensibilisation de notre management au RPS et réaliser la sensibilisation de l'ensemble des salariés

# III. ENVIRONNEMENT

CSC est un des leaders mondiaux des solutions et des services informatiques de nouvelle génération. et emploie plus de 70 500 personnes (au 31 mars 2015). 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, électroniques, 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.

Au niveau du groupe, des efforts importants sont réalisés dans nos centres de données et CSC suit l'indicateur d'efficacité énergétique (en anglais PUE ou Power Usage Effectiveness) pour qualifier l'efficacité de nos centres d'exploitation informatique. C'est un des éléments de l'informatique éco-responsable (green IT) de CSC.

## I. Nos engagements pour l'environnement

### a. Notre stratégie globale environnementale

Au niveau global, CSC a réduit de 15% sa consommation énergétique (année de référence 2012) surpassant l'objectif fixé à 10% de réduction en seulement deux ans et a atteint 13% de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre, sur la bonne voie pour atteindre l'objectif de 18% de réduction en 2018 (par rapport à 2012). Fort de ces résultats, la maison mère CSC a redéfini sa stratégie environnementale globale sur trois ans (2015-2018), sur l'ensemble de nos centres de données et bureaux, afin d'atteindre les ambitieux objectifs fixés en matière de réduction d'énergie,

de gestion des déchets électriques et électroniques, de certifications ISO 14001 (gestion de l'environnement) et 50001 (gestion de l'énergie), ainsi que sur nos standards en matière de « green building. Les détails de notre stratégie peuvent être consultés sur :

[http://assets1.csc.com/cr/downloads/CSC\\_Global\\_Env\\_Sustainability\\_Plan\\_FY16\\_Final.pdf](http://assets1.csc.com/cr/downloads/CSC_Global_Env_Sustainability_Plan_FY16_Final.pdf)

Cette stratégie groupe est déclinée dans chaque pays localement et l'ensemble des données est remontée au niveau global.

Pour la France, notre objectif est d'atteindre la certification ISO 14001 sur l'année en 2015/2016 et avant tout de répondre aux exigences liées à l'audit énergétique obligatoire (Article 8 de la directive sur l'efficacité énergétique de l'Union Européenne) qui s'applique à CSC France.

## **b. Développer nos achats responsables**

Depuis 2008, CSC incite ses fournisseurs à être signataires 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.

CSC s'engage à dématérialiser au maximum ses échanges administratifs, avec l'accord de ses clients, fournisseurs et partenaires. CSC utilise du papier hybride recyclé à 30%, ayant le double label FSC et EcoLabel européen.

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.).

## **c. 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.

Ces données sont calculées pour une année civile (Janvier à décembre).

Consommations des fluides du Balzac	2010	2011	2012	2013	2014
Consommation d'électricité (en KWh)	1 672 937	1 714 075	1 721 038	1 693 735	2 206 000
Consommation d'eau de ville (en m3)	5 080	4 572	4 328	3 758	3 817

### Tableau d'évolution des consommations de fluides 2010 – 2014

Source CSC, basée sur le Rapport Sodexo Eau Electricité Décembre 2014

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

La forte augmentation des consommations en 2014 s'explique par le transfert de nos effectifs (240 personnes sédentaires) de notre site de Charenton (Est parisien) vers notre siège du Balzac à La Défense et surtout des serveurs associés (data center), très énergivores.

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 et 2014 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 **2014, nous avons produit 63,4 tonnes (contre 75 tonnes en 2013)** de déchet dont 21,6 tonnes (contre 25 tonnes en 2013) de déchets industriels banals (DIB) dont 100% sont valorisés énergétiquement.

De plus **348 kg de DEEE** (déchets d'équipements électriques et électroniques) ont été **collectés** en 2014.

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...



Depuis 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.

## d. 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 ponctuellement la distance parcourue par nos collaborateurs pour se rendre au travail et également dans le cadre de leurs

déplacements professionnels. Nous établissons également régulièrement 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.

Malheureusement en **2015, nous n'avons pas renouvelé la demande de certification HQE** auprès de notre certificateur Certivéa, car la possibilité d'une sortie du bail actuel de l'immeuble Balzac en juin 2017 est envisagée, dans l'optique de créer un environnement de travail collaboratif et fonctionnel, afin de soutenir le succès de nos activités.



**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 and to the aforementioned NF certification.

Patrick NOSSENT  
 Président

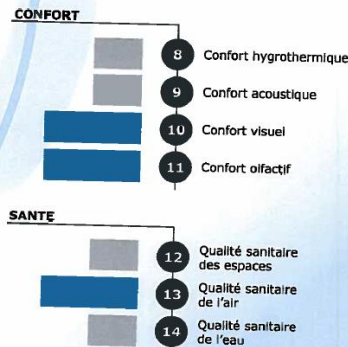
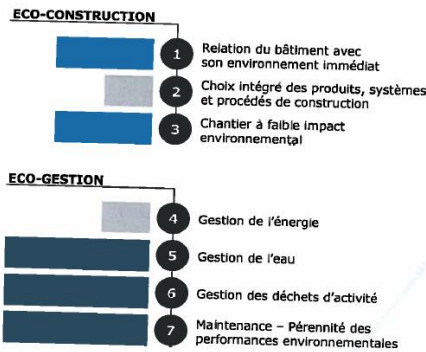
Date de Délivrance : le 13/09/2013

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.*

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

**PROFIL ENVIRONNEMENTAL  
 DU BATIMENT LE BALZAC**



TRES PERFORMANT  
 PERFORMANT  
 BASE

Référentiel NF Bâtiments Tertiaires en Exploitation - Démarche HQE applicable du 28 janvier 2010 au 24 janvier 2013

F156 - Version du 01 03 2013

### 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 informatique

CSC a choisi de généraliser l'emploi du papier recyclé; en effet, 100% du papier mis à disposition pour les 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 avec ses partenaires.

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 centres de services

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.

## IV. Semaine du Développement Durable

A l'occasion de la **Journée de la Terre** et des activités de notre maison mère pour « Earth Day », CSC France a souhaité étendre son action à l'ensemble de la semaine pour inviter ses collaborateurs, tout au long de la semaine, à réduire leur consommation d'énergie en faisant attention aux petites actions comme débrancher leurs chargeurs, arrêter leurs ordinateurs, éteindre leurs lampes de bureau, apporter des tasses plutôt que d'utiliser des gobelets en plastique jetables, etc. Un défi a été organisé par étage pour stimuler les équipes dans leurs efforts en matière

d'économie d'énergie. De plus, une journée sans impression a été définie et enfin une **collecte de téléphones portables usagés** a été organisée, au profit de l'Association **AFM Téléthon** (qui œuvre contre les maladies génétiques). Une **page Facebook** pour l'ensemble de l'entreprise a également permis de partager les initiatives prises par chaque entité de CSC autour de la célébration d' « Earth Day » : <https://www.facebook.com/events/1420803834901125/>.



## Ambitions 2015

- ✓ Développer le programme de certification ISO 14001 pour CSC France et a minima répondre aux exigences de l'Article 8 de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique
- ✓ 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 étendre le papier recyclé au service reprographie
- ✓ Etendre les activités et initiatives liées à la semaine du développement durable.

# IV. 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. Les valeurs de CSC sont le fondement de notre identité. Elles nous unissent dans notre objectif de servir nos clients, nos actionnaires et de nous entraider. Nos valeurs rassemblent la communauté mondiale de CSC : elles dépassent nos différences culturelles et notre éloignement géographique.



### CLIENT : NOTRE FOCUS (CLIENT FOCUSED)

Notre réussite tient en notre fine compréhension des besoins de nos clients, pour lesquels tous les collaborateurs de CSC s'engagent à offrir de la valeur et des services d'exception.

### LEADERSHIP

Nous sommes proactifs et intègres et démontrons ces qualités dans nos activités. Nous créons un environnement favorisant le changement positif, fondé sur la collaboration et la confiance.

### EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE (EXECUTION EXCELLENCE)

L'excellence est au cœur de tout ce que nous entreprenons, que ce soit pour nos clients ou au sein de notre groupe ; nous mettons tout en œuvre pour être reconnus parmi les leaders de notre secteur d'activité.

### AMBITION (ASPIRATION)

Individuellement et collectivement, notre objectif est clair : nous améliorer en permanence.

### RÉSULTATS (RESULTS)

Nous acceptons la responsabilité individuelle de nos engagements et nous sommes responsables de nos résultats.

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 ces 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 de Conduite Professionnelle 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. Il peut être consulté sur :

[http://www.csc.com/governance/ds/88549-code\\_of\\_business\\_conduct](http://www.csc.com/governance/ds/88549-code_of_business_conduct)

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'Ethique 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 sont mises en œuvre et contrôlées.

## **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.

## **IV. Prise en compte de la RSE dans la chaîne d'approvisionnement**

Début 2015, CSC a redéfini sa politique globale d'approvisionnement responsable, qui s'applique dans tous les pays dans lesquels CSC opère. Par la mise en place d'une démarche structurée avec ses fournisseurs clés, CSC a pu définir et comprendre les risques de sa chaîne d'approvisionnement, dans le but de développer des relations de long terme et d'influer sur la performance de ses fournisseurs. Une nouvelle enquête fournisseurs a été menée pour relancer ce processus et promouvoir les principes de « Responsible Supply Chain » avec les fournisseurs stratégiques qui couvrent les domaines suivants:

- ✓ Respect des droits humains fondamentaux des employés
- ✓ Normes du travail et interdiction du travail des enfants
- ✓ Interdiction de la corruption
- ✓ Protection de l'environnement
- ✓ Égalité, diversité et inclusion

Plus de détail sur les principes de chaîne d'approvisionnement responsable de CSC sur : [http://assets1.csc.com/cr/downloads/CSC\\_Responsible\\_SupplyChain\\_Principles\\_FINAL.pdf](http://assets1.csc.com/cr/downloads/CSC_Responsible_SupplyChain_Principles_FINAL.pdf)

Et notre programme global :

[http://www.csc.com/cr/ds/118945-csc\\_responsible\\_supply\\_chain\\_program](http://www.csc.com/cr/ds/118945-csc_responsible_supply_chain_program)

### **Ambitions 2015**

- ✓ 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 la sensibilisation de nos collaborateurs quelle que soit leur fonction au risque financier et pénal de la corruption