



## COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS SOCIÉTÉ APSIDE

Boulogne Billancourt, le 6 avril 2016

### Déclaration de soutien continu par le Président Directeur Général (PDG)

En signant le Pacte Mondial des Nations Unies en 2004, la société Apside s'est engagée à respecter les dix principes relatifs aux droits de l'Homme, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Ces principes sont pleinement ancrés dans la culture d'Apside qui, depuis sa création en 1976 agit selon des valeurs éthiques, de respect et de transparence envers ses propres collaborateurs mais aussi ses clients, et œuvre ainsi quotidiennement à exercer une activité pérenne.

En renouvelant son adhésion en 2016, Apside entend développer ses engagements et actions relativement aux principes du Pacte Mondial, afin d'assumer au mieux sa responsabilité sociétale et ce dans une optique de progrès et d'amélioration continue.

En tant que Président Directeur Général d'APSIDE, je confirme l'engagement du Groupe à soutenir et promouvoir les dix principes du Pacte Mondial et à s'inscrire dans une démarche de progrès en faveur des droits de l'homme et du travail, de respect de l'environnement et de lutte contre la corruption. Je fais confiance aux Apsidiens pour renforcer notre efficience, notre intégrité écologique, l'équité sociale de nos activités, tout en respectant les droits et devoirs fondamentaux relatifs aux Hommes et à l'Environnement.

Michel KLAR   
Président Directeur Général



## Principes relatifs aux Droits de l'Homme

- 
1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme
  2. Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme
- 

La société Apside a toujours agi dans le plus grand respect des droits de l'Homme et adhère de façon naturelle aux principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme (1948). Aucune violation à ces droits fondamentaux n'est tolérée.

Dans cette optique, Apside a formalisé ses engagements via une Charte Ethique, disponible sur l'intranet de la société et diffusée aux nouveaux salariés. Cette charte invite les Apsidiens à respecter des engagements concernant les droits de l'Homme et les normes de travail, mais aussi l'éthique dans les affaires, le respect de l'environnement et la citoyenneté :

- Engagements d'Apside et des Apsidiens en matière de respect des droits de l'Homme, des normes de travail de l'OIT (Organisation Internationale du Travail) et des législations en vigueur
- Engagements éthiques d'Apside et des Apsidiens en interne relativement aux thématiques suivantes: le respect de l'autre, la diversité et l'égalité des chances, la santé et la sécurité, le droit à l'information, à l'expression et au recours, la confidentialité des données Apside et le conflit d'intérêt
- Engagements éthiques d'Apside et des Apsidiens envers les clients relativement aux thématiques suivantes : la loyauté dans les pratiques commerciales et le devoir de confidentialité
- Engagements éthiques d'Apside et des Apsidiens envers ses partenaires et ses concurrents relativement aux thématiques suivantes : le respect des principes de concurrence, la lutte contre la corruption, le partage de nos engagements éthiques avec nos fournisseurs et sous- traitants
- Engagements citoyens d'Apside et des Apsidiens relativement au respect de l'environnement et à des actions d'aides envers la société

Dans une démarche de suivi et de contrôle, un ensemble d'indicateurs relatifs aux thématiques des droits de l'Homme est désormais répertorié dans un tableau de bord spécifique, afin de nous assurer d'année en année du bon respect de ces principes.

Parmi eux, le nombre de plaintes de harcèlement au bureau, le nombre de plaintes relatives à des traitements inégaux pour cause de discrimination ou encore le nombre de plaintes de recours au travail des enfants, étant souligné que dans ses 39 ans d'existence, Apside n'a relevé aucune plainte ou remarque à ces titres.

En plus du droit d'accès permanent à la Direction Générale formalisé dans le livret d'accueil des collaborateurs, un membre de la Direction Générale du groupe est en charge de la RSE et à ce titre peut être saisi à tout moment tant par des collaborateurs que clients et tiers au groupe Apside sur des interrogations ou manquements éventuels.

## Principes relatifs aux Conditions du travail

---

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective
  4. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire
  5. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants
  6. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession
- 

La politique sociale d'Apside s'appuie naturellement sur le respect des droits de l'Homme, des normes de travail de l'OIT (Organisation Internationale du Travail) et des législations en vigueur.

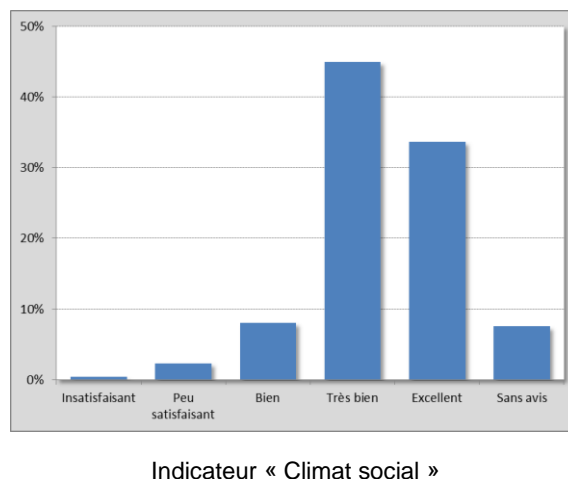
Le respect, le développement, l'épanouissement et plus généralement la satisfaction du collaborateur sont des aspects auxquels Apside accorde une attention particulière.



Ainsi, la liberté d'association se traduit en particulier par des élections régulières des représentants du Personnel dans les différentes instances relatives à chacune des entités et établissements du groupe Apside. En 2016 le Comité Central d'Entreprise va être mis en place.

De manière pratique, le groupe Apside procède régulièrement à des améliorations des conditions de travail de ses collaborateurs. Ces améliorations sont le fruit à la fois des démarches informelles d'écoute, en particulier lors des suivis de mission trimestriels et entretiens annuels de ses collaborateurs, mais aussi des analyses des attentes du personnel exprimées lors des enquêtes de satisfaction des collaborateurs (annuelles et anonymes) en place depuis 2006 et qui voient une adhésion forte avec plus de 50% de taux de participation. A titre d'exemple, en matière de formation et de développement des compétences, un catalogue de cours en e-learning a été mis à la disposition de chacun depuis 2002. Depuis 2008, conséquence de l'enquête de satisfaction 2007, des cours d'anglais sont dispensés par des professeurs salariés d'Apside sous forme de cours collectifs ou de trainings individuels, en face à face ou par téléphone. Les professeurs sont tous de langue maternelle anglaise et en 2016 un troisième professeur est venu renforcer l'équipe.

En outre, la diversité et l'égalité des chances et de traitement sont une solide réalité au sein d'Apside. Pour en matérialiser la réalité, nous n'avons constaté aucune remarque, observation que ce soit sur ces thèmes dans les dix dernières enquêtes de satisfaction annuelles qui sont un lieu d'expression privilégié par leur anonymat garanti. D'autres indicateurs tels que des données relatives à l'égalité homme/femme nous permettent et nous permettront de nous assurer qu'aucune forme de discrimination n'est pratiquée au sein d'Apside



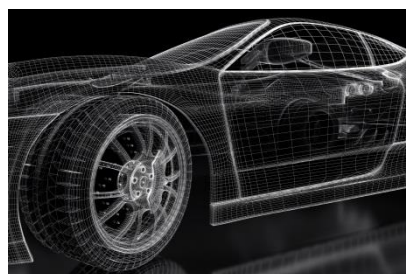
En 2015, pour compléter ce dispositif et la nomination d'un directeur RSE du groupe, des adresses mail de signalement de plaintes, constats de manquement ou suggestions ont été mises en place et portées à la connaissance des collaborateurs.

## Principes relatifs à l'environnement

---

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

La société Apside est engagée dans une politique environnementale afin d'identifier ses différents enjeux en la matière et de mettre en place des mesures adaptées pour optimiser et limiter ses impacts.



A ce titre, des dispositions sont en place depuis plusieurs années et sont soit généralisées, soit en cours de généralisation, comme :

- des locaux situés systématiquement à proximité de stations de métro ou de gares afin de limiter les transports ou de favoriser les transports en commun,
- l'utilisation de deux véhicules électriques afin de réduire les émissions de CO2,
- le recours aux audioconférences, mis en place dans toutes ses implantations,
- des dispositifs de visio-conférences au sein des différentes agences du groupe (Aix, Bordeaux, Lille, Nantes, Paris, Rennes, Toulouse) et la possibilité d'utiliser le dispositif à partir de tous les PC
- le guide environnemental qui vise à promouvoir l'adoption d'« eco-gestes » au quotidien et qui est à la disposition de tous les Apsidiens,
- dans le cadre du renouvellement du parc informatique, les ordinateurs sont donnés aux associations qui remettent en état au bénéfice des pays en voie de développement,
- l'impression des plaquettes de présentation sur papier « imprimvert », de plus réalisée par un atelier ESAT faisant travailler des personnels handicapés,
- la réduction progressive des impressions et envois papier (lettre mensuelle d'information interne électronique, etc ...)

En 2016, notre groupe déploie ses efforts en généralisant ses dispositifs de mesure d'empreinte environnementale, en étendant des bonnes pratiques déjà en place dans certaines de ses unités et en analysant l'opportunité de nouvelles mesures.

## Principes relatifs à la lutte contre la corruption

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

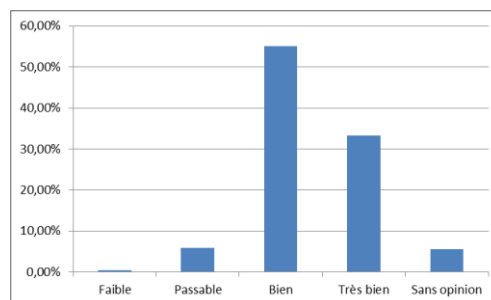
Les relations commerciales exercées par les Apsidiens sont basées sur des valeurs d'éthique et de transparence et toute forme de corruption est formellement interdite. A ce titre, un paragraphe lié à la corruption est inséré dans la Charte Ethique précédemment évoquée. De plus les équipes commerciales sont sensibilisées afin de réagir de manière appropriée.



Les résultats de l'enquête de satisfaction des clients du Groupe Apside 2014 démontrent une appréciation très positive concernant ces différents points.

Tous les deux ans, nous réalisons une enquête de satisfaction client. Une partie de l'enquête est consacrée aux questions relatives à l'appréciation d'Apside en tant que fournisseur, en matière d'éthique, de respect humain et de règles concurrentielles.

Les résultats de l'enquête de satisfaction des clients du Groupe Apside 2014 démontrent une appréciation très positive concernant ces différents points.



Ethique, respect humain et des règles concurrentielles

La prochaine enquête qui sera réalisée cette année sera plus explicite sur chacun de ces points, et en permettra ainsi une mesure plus fine.