



RAPPORT PACTE MONDIAL 2016

« COMMUNICATION ON PROGRESS » 2016 CSC FRANCE



Bilan des actions de Responsabilité Sociale
de l'année 2015

Septembre 2016



Monsieur Ban Ki-moon
Secrétaire Général des Nations Unies

Paris, la Défense le 25 Juillet 2016

Objet : Déclaration de soutien aux principes du Pacte Mondial

Monsieur le Secrétaire Général,

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

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

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

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

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

Pierre Bruno

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

Contact : Frédérique Nicolli Ly – Manager Performance Durable
fnicolily@csc.com
Tel: + 33 1 55 70 69 66 / + 33 6 20 13 31 03

CSC Computer Sciences S.A.S.
Tour Carpe Diem | 31 Place des Corolles
CS 40075 | 92098 Paris la Défense Cedex | France
t +33 (0)1 55 70 70 70 | f +33 (0)1 88 70 50 50 | www.csc.fr

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

La vision de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) chez CSC

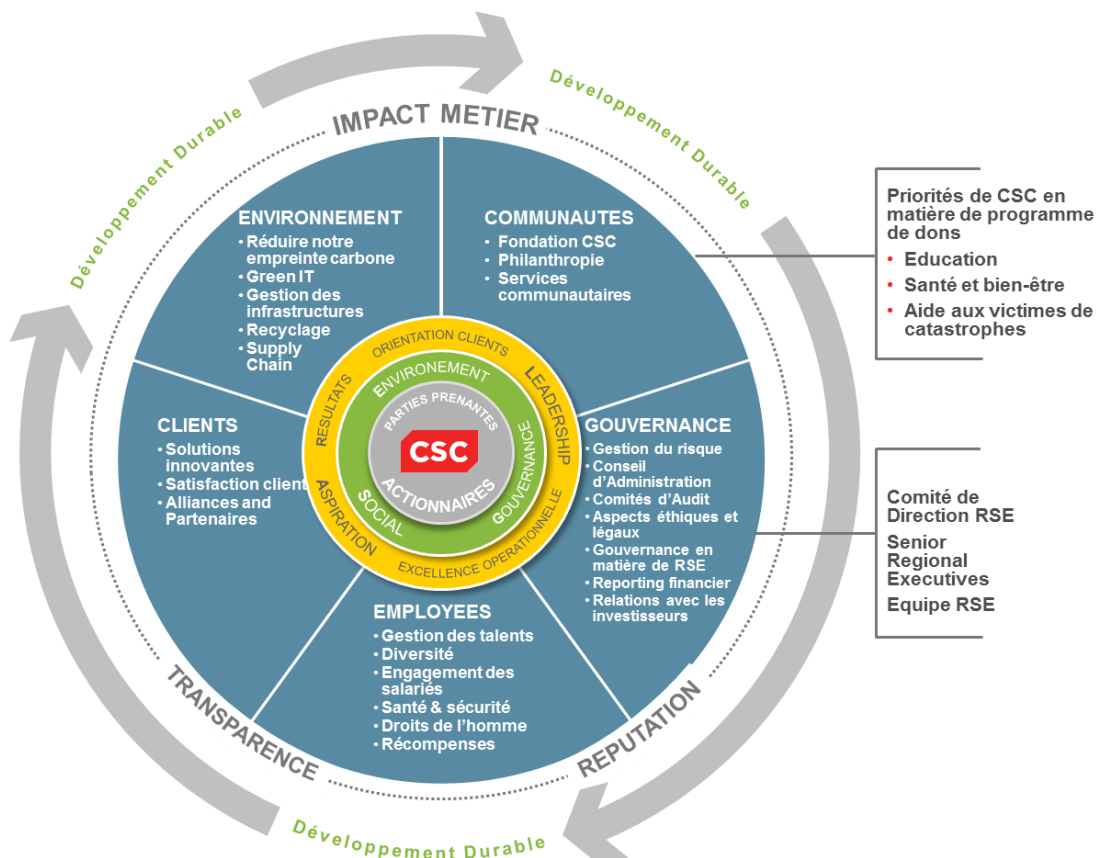
Chez CSC, nous sommes intimement convaincus que la pérennité d'une entreprise repose sur son degré d'engagement auprès des clients, des collaborateurs, des communautés et de l'environnement.

« En tant que fournisseur global de solutions et services informatiques, CSC accompagne ses clients dans leurs transformation digitale, ce qui profite *in fine* à leurs employés et clients, à l'Environnement ainsi qu'aux communautés qu'ils servent », précise Mike Lawrie, président et directeur général de CSC. « En collaboration avec nos clients et nos partenaires, nous nous engageons à mettre en œuvre des pratiques commerciales avant-gardistes et durables pour créer une dynamique dont les résultats sociaux, économiques et environnementaux soient positifs. »

Par son 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.

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, comme illustré dans le schéma ci-dessous.

La vision CSC de la responsabilité sociale de l'entreprise



Organisation de la RSE au sein de CSC

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 dirigeants de zones géographiques ou « régions » (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 sur : http://www.csc.com/cr/ds/114829-corporate_responsibility_report

Parties prenantes et matérialité

Nous nous efforçons de prendre en compte les attentes de nos parties prenantes, ce qui nous permet de réaliser et de mettre à jour régulièrement 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 nos parties prenantes pour discuter de l'évolution des affaires et les solliciter sur leurs opinions et leurs attentes envers notre entreprise et notre secteur d'activité. En outre, nous effectuons un sondage annuel de nos clients pour guider les améliorations à apporter sur le plan commercial.

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 hiérarchiser 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 cyber sécurité

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.

Pour plus d'informations, veuillez consulter notre dernier rapport groupe, disponible sur www.csc.com/cr



Les faits marquants de l'année (avril 2015-mars 2016)

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

- **Environnement**

- Au niveau global, **CSC a réduit de 14,6% sa consommation énergétique** (année de référence 2012) en bonne voie pour atteindre une réduction de 20% d'ici 2018, et **de 14,3% ses émissions de gaz à effet de serre** (base 2012) avec un objectif de réduction de 18% d'ici 2018
- CSC a réussi à atteindre l'objectif de **zéro déchets DEEE** (déchets d'équipements électriques et électroniques) à la décharge à l'échelle mondiale

- **Prix et distinctions**

- En reconnaissance de nos progrès et réalisations, CSC a été **classé n°13 dans le Top 100 des entreprises les plus citoyennes** pour 2016 par « CR Magazine » (Corporate Responsibility Magazine), soit une amélioration de 22 points en un an
- CSC a été **listée pour la 6e année consécutive dans l'indice FTSE4Good**, conçu pour faciliter aux investisseurs la sélection des meilleures entreprises en termes de responsabilité sociale



FTSE4Good

- **Gouvernance et Reporting :**

- **3e publication du Rapport GRI** (Global Reporting Initiative) **en 2016**, disponible sur http://www.csc.com/cr/ds/113289-gri_g4_report_and_index
- **2e participation en 2016 au questionnaire du DJSI** (Dow Jones Sustainable Index) qui évalue la performance des 2500 plus grandes sociétés mondiales cotées. Cette année, CSC a atteint son meilleur score, qui aurait pu nous permettre d'être inclus dans l'indice DJSI - Amérique du Nord mais en raison de notre séparation entre CSC en CSRA en 2015, le seuil minimum de \$7 milliards

de capitalisation boursière n'a pas pu être atteint, nous privant de notre inclusion dans l'indice. Cette amélioration nous prépare pour l'année prochaine avec la fusion avec la division Services de Hewlett Packard Enterprise, dans le renforcement de notre structure et de notre reporting RSE

- **Communautés :**

- Poursuite des actions de **mécénat de compétences**, en France pour l'Association Valentin Haüy et pour l'Association des Paralysés de France
- 2^e année d'engagement des salariées pour la course La Parisienne

- **Clients :**

- **Développement d'offres de services favorisant les économies d'énergies ou les sciences du climat** par exemple, afin d'aider nos clients à atteindre leurs propres objectifs de développement durable

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.

La fin de l'année 2015 a été marquée par l'adoption par les États membres de l'ONU de **17 Objectifs de Développement Durable** (ODD ou SDG, Sustainable Development Goals) d'ici à 2030. Parmi ces 17 objectifs, CSC au niveau mondial s'efforce de contribuer à 5 d'entre eux, notifiés dans notre rapport annuel GRI (voir Index) :

- Objectif 3 : Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge
- Objectif 4 : Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie
- Objectif 5 : Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles
- Objectif 12 : Établir des modes de consommation et de production durables
- Objectif 13 : Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions.

SOMMAIRE

I. CLIENTS.....- 6 -

- I. Notre priorité : la satisfaction de nos clients - 6 -
- II. La qualité au service de nos clients - 8 -
- III. Les nouvelles technologie au service du développement durable..... - 9 -
- IV. Partenariats stratégiques : traduire les technologies en avantages compétitifs pour nos clients - 10 -

II. COMMUNAUTÉS.....- 12 -

- I. La Fondation Caritative CSC - 12 -
- II. Nos collaborateurs engagés - 12 -

III. EMPLOYÉS- 15 -

- I. Les ressources humaines au cœur de notre activité - 15 -
- II. Promouvoir la diversité - 22 -
- III. Une politique de l'emploi respectueuse des salariés..... - 25 -
- IV. Sensibiliser, mobiliser et partager - 28 -
- V. Le bien-être des salariés, au cœur des préoccupations de CSC - 29 -

IV. ENVIRONNEMENT.....- 31 -

- I. Nos engagements pour l'environnement..... - 31 -
- II. Déménagement de notre siège dans la Tour Carpe Diem - 36 -
- III. Audit d'efficacité énergétique..... - 38 -
- IV. Semaine du Développement Durable - 38 -

V. GOUVERNANCE.....- 40 -

- I. Gouvernance d'entreprise et gestion des risques - 40 -
- II. Ethique et respect des droits de l'Homme..... - 43 -
- III. Confidentialité et protection des données personnelles - 44 -
- IV. Prise en compte de la RSE dans la chaîne d'approvisionnement - 46 -

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 d'une stratégie de leur métier jusqu'à sa mise en œuvre opérationnelle dans des processus optimisés, une organisation adaptée, et des solutions informatiques efficaces.

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 chaque année 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 2016, deux baromètres ont été ou seront publiés en France :

- Baromètre de la Transformation Digitale, qui s'est tenu le 11 février 2016, au Pavillon Champs-Élysées, à Paris
- Baromètre CIO 2016 qui se tiendra en novembre, basé sur un sondage mené pour la septième année consécutive par CSC, il analyse l'évolution de la fonction du DSI, de ses projections budgétaires à ses priorités stratégiques.

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 en 2015.

La 1^{ère} édition du Baromètre de la Transformation Digitale en 2015 était la première enquête du genre à être menée en France (près de 150 dirigeants interrogés) et 150 dirigeants étaient présents à sa restitution.

Pour sa 2^{ème} édition en 2016, l'analyse qualitative et quantitative des tendances et perspectives en matière de transformation digitale a été menée auprès de PDG et directeurs généraux, directeurs du digital, directeurs marketing, commercial, distribution, qualité et relation client, DSI, directeurs de l'innovation, directeurs des achats et DRH appartenant à un échantillon d'entreprises principalement françaises, sondés sur leur perception de l'impact du digital sur :

- ✓ La transformation de l'expérience client
- ✓ L'évolution des usages et l'apparition de nouveaux "business models"
- ✓ Le nécessaire développement d'une culture digitale auprès des collaborateurs
- ✓ L'amélioration de l'efficacité opérationnelle via la digitalisation des processus opérationnels et de support
- ✓ Les conséquences en matière de technologies pour les DSI : applications, big data, cloud, mobilité, cybersécurité...

Pour plus d'information : www.csc.com/cscdigital

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.



b. L'innovation comme culture d'entreprise

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. La veille technologique du Leading Edge Forum (LEF)

Le LEF, est une communauté au sein de CSC, qui 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. Les nouvelles technologies au service du développement durable

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. 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 terme.

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 technologique.

Le cloud computing, par exemple, 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. De même, les *smart grids* et les compteurs intelligents permettent aux applications de nouvelle génération de réduire la consommation d'énergie, grâce à des outils automatisés et des systèmes de plus en plus fiables.

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. Derrière la nécessité de mieux servir les clients, les impératifs de RSE (capacité partagée, optimisation des ressources, sécurité des clients, etc.) sont pleinement pris en compte. Dans la transformation numérique des organisations, les technologies de nouvelle génération, comme le cloud computing, le big data et la mobilité sont porteuses de bénéfices potentiels pour le développement durable.

Exemples de missions réalisées par CSC :

Des ambulances numériques pour sauver des vies : Les gouvernements régionaux du Danemark souhaitant améliorer la coordination entre les ambulanciers et les hôpitaux au cours de urgences médicales ont fait appel à CSC pour mettre en œuvre une solution digitale « Pre-Hospital Patient Journal solution » qui donne aux ambulanciers la possibilité d'enregistrer et de communiquer les données du patient sans passer par les fastidieuses démarches téléphoniques ou de documents papier à remplir. Adopté dans tout le pays et nommé pour Digital Welfare Award, notre système nouvelle génération optimise le transfert d'information du patient en amont de l'hospitalisation, réduit les erreurs, améliore le traitement du patient et en fin de compte sauve des vies.

La puissance statistique au service des énergies renouvelables : CSC a aidé les services publics à utiliser l'apprentissage de machine à machine, l'analyse des capteurs, les outils de mobilité, et le Cloud pour gérer de façon holistique un portefeuille d'actifs intégrant des énergies renouvelables. En intégrant les prévisions météo, la performance des turbines et du parc éolien total, la maintenance prédictive, nos clients ont pu équilibrer la génération aléatoire d'énergie éolienne avec la production constante d'électricité provenant de sources traditionnelles.

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

La stratégie de croissance de CSC est intimement liée à une stratégie d'alliances avec 13 acteurs majeurs de l'informatique au niveau mondial : Amazon Web Services, AT&T, EMC², HCL, Hitachi, IBM, Lenovo, Microsoft, Oracle, Salesforce, SAP, ServiceNow, Workday.

CSC a choisi ses partenaires en raison de la complémentarité de leurs offres, afin de proposer à ses clients une plus forte valeur ajoutée et de mieux les accompagner dans leur transformation digitale.

Cette stratégie d'alliances est complétée par le développement d'un écosystème comprenant plus de 100 partenaires qui apportent également une agilité localement. En effet, nos clients réclament des partenariats à forte valeur ajoutée : l'accélération du rythme de l'innovation technologique doublée par l'impérieuse nécessité de la transformation digitale impose aux clients de confier leurs projets à des sociétés capables de proposer et d'intégrer les meilleures solutions du marché. CSC développe des partenariats qui comptent, au service de la réussite de ses clients.

DES ALLIANCES STRATÉGIQUES MONDIALES



UN ÉCOSYSTÈME EN PLEINE CROISSANCE

Voici une sélection parmi plus de 100 partenaires à l'échelle mondiale



Au cours de l'année écoulée, la solution GraphTalk A.I.A de CSC a été récompensée par Gartner en étant positionnée dans les leaders de son Carré Magique 2015 "Solutions de gestion des contrats d'assurance-vie, Europe", CSC a également reçu le prix XCelent pour sa solution de gestion de contrats d'assurance-vie, dans la zone EMEA.

Prix et distinctions

- Mars 2016: [CSC Vietnam Recognized as the Best Innovation Partner 2015 by SAP](#)
- Avril 2016: CSC honored with Oracle UK Specialized Partner of the Year: Engineered Systems
- Mai 2016: [CSC honored with Dynatrace Service Provider of the Year 2016](#)
- Mai 2016: [CSC Honored with Two EMC Partner of the Year Awards](#)
- Mai 2016: Fruition Partners, a CSC Company, recognized at ServiceNow's Knowledge 16 with Highest Number of Deployments, Services Partner 2015
- Mai 2015: [CSC Named 2014 EMC Americas Alliance Partner of the Year -- Making as-a-Service a Reality for Enterprise IT](#)
- Avril 2015: [CSC Honored with Hitachi Data Systems Global Partner Award](#)
- Octobre 2015: [Mulesoft names CSC EMEA 2015 New Partner of the Year](#)

II. 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 ces 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. La Fondation caritative CSC

Fondée en 2013, la Fondation caritative CSC (CSC Charitable Foundation) offre de nouvelles opportunités aux employés, leur permettant de participer à des programmes globaux lancés dans toutes les régions du groupe, et permet également de mieux organiser les efforts des bénévoles pour le bien des communautés locales et de l'entreprise. Les actions de la fondation sont orientées vers 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** – au 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.

II. Nos collaborateurs engagés

Face aux contraintes liées à des ressources humaines et financières limitées, les associations apprécient d'être épaulées dans leurs projets, notamment technologiques. Les collaborateurs de CSC ont les compétences requises pour les aider et chaque année CSC met plusieurs consultants à disposition d'associations.

a. **Faciliter l'accessibilité numérique avec 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.



Créée en 1889, l'association Valentin Haüy (AVH, <http://www.avh.asso.fr/>), 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.

Entre septembre 2015 et septembre 2016, deux employés de CSC ont été mobilisés pour effectuer une mission d'aide à l'évaluation des besoins de l'AVH en matière d'automatisation et de production d'ouvrages adaptés, et également d'organisation de la fonction accessibilité numérique :

- ✓ L'association s'est en effet donnée comme objectif d'assurer aux populations malvoyantes « l'accès à la lecture par l'adaptation – en braille ou audio en voix humaine ou de synthèse - du plus grand nombre d'ouvrages et de périodiques » pour que les personnes déficientes visuelles disposent d'ouvrages adaptés quel qu'en soit le canal de diffusion.
- ✓ En outre, l'AVH veut permettre aux aveugles et malvoyants de tenir toute leur place dans notre monde qui évolue à grande vitesse dans le domaine des technologies de l'information, de la communication et plus globalement de la digitalisation, en développant « l'accessibilité numérique » à leur attention.

b. Mécénat de compétences auprès de l'Association des Paralysés de France

De janvier à juin 2015, deux employés de CSC (pôle Secteur Public et équipe Salesforce) ont assisté l'Association des Paralysés de France (APF, www.apf.asso.fr) pour une mission de conseil afin d'accompagner APF Entreprises dans la mise en œuvre de son projet CRM (Customer Relationship management), afin d'améliorer la gestion de sa relation clients.

APF Entreprises regroupe 24 entreprises adaptées, 25 établissements d'aide et service par le travail et 4 CDTD (centres de distribution de travail à domicile).



c. Deuxième participation à « La Parisienne »

Depuis plus de 10 ans, la course exclusivement féminine « La Parisienne » s'implique au côté de la Fondation pour la Recherche Médicale pour soutenir la recherche sur le cancer du sein.

Pour la 2^{ème} année consécutive, CSC a engagé, avec le soutien de la direction générale ainsi que de l'association sportive du comité d'entreprise, plus de 40 collaboratrices de CSC France pour courir les 6,7 km sous les couleurs de CSC le dimanche 11 septembre 2016.



Ambitions Communautés 2016

CSC souhaite développer davantage le mécénat de compétences pour des organisations caritatives locales, facteur de motivation pour ses collaborateurs, et participer aux projets mondiaux déclinés par notre maison mère.

III. EMPLOYÉS

I. Les ressources humaines au cœur de notre activité

a. Attirer les futurs talents de CSC

CSC promeut une politique de recrutement favorisant 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 ce processus.

Cette année, CSC a révisé sa politique de relation écoles en choisissant 24 écoles cibles, réparties équitablement entre écoles d'ingénieurs et écoles de commerce/management. Une nouvelle dynamique de « campus-team » consiste à mobiliser des anciens de chaque école cible pour participer activement à la diffusion de l'image de CSC auprès des étudiants.

En qualité « d'ambassadeurs », les campus teams s'investissent activement auprès des écoles et des étudiants en mettant leur expertise métier au service des différents événements proposés par les écoles ou par CSC.

CSC conserve également ses partenariats historiques avec l'EM Lyon, l'ISC et Dauphine en contribuant activement aux cours orientés sur le conseil et les systèmes d'information.

CSC poursuit également sa politique de recrutement d'apprentis en embauchant 20 apprentis au sein des équipes conseil pour l'année scolaire 2016/2017 et embauche également régulièrement des profils issus d'universités présentes partout en France.

CSC travaille également en partenariat avec le Pôle Emploi et le FITEC en recrutant des demandeurs d'emploi via des POEI (préparation opérationnelle à l'emploi individuel) afin de les former aux nouvelles technologies développées chez nos clients et les positionner sur des missions de conseil.

CSC embauche plus de 50% de ses stagiaires de fin d'études en CDI.

b. Promouvoir notre culture de la performance

L'ambition de CSC est d'atteindre l'excellence dans l'ensemble de ses activités, dans sa relation clients et en interne, au travers de la passion qui anime les femmes et les hommes qui la compose : un objectif unique et partagé, la performance de l'entreprise et une croissance pérenne.

Cette culture de la performance se nourrit des principes d'amélioration continue, à la fois concentrés sur les activités récurrentes mais également sur l'acquisition de nouvelles compétences qui assurent le devenir de nos métiers.

c. Accompagner et proposer un parcours sur-mesure

Un parcours et un accompagnement individualisé

Chez CSC, nous allons au-delà des schémas traditionnels qui expliquent que l'évolution d'un collaborateur est le fruit des managers et des RH. Nous sommes convaincus que le collaborateur est le premier acteur de son devenir, de son employabilité, de son parcours professionnel.

Avec la mise en place du « Career Path », chaque collaborateur a une vision de son évolution potentielle et des différentes alternatives qui s'offrent à lui. Il peut ainsi agir auprès de son management et des RH pour poser les bases, les conditions, les objectifs de son développement de carrière.

La structure organisationnelle agile mise en place chez CSC favorise fortement la proximité et l'individualisation de la gestion de carrière.

Avec une structure RH proche des opérationnels (HR Business Partners), l'anticipation des besoins, individuels et / ou collectifs est plus facile et efficace. Chaque responsable d'unité ou de ligne de métier dispose ainsi d'une compréhension de son équipe qui permet un suivi intégrant besoins de l'entreprise et vœux d'évolution.

Cette vision sous-tend la reconnaissance de la contribution individuelle dans le développement de la performance de CSC.

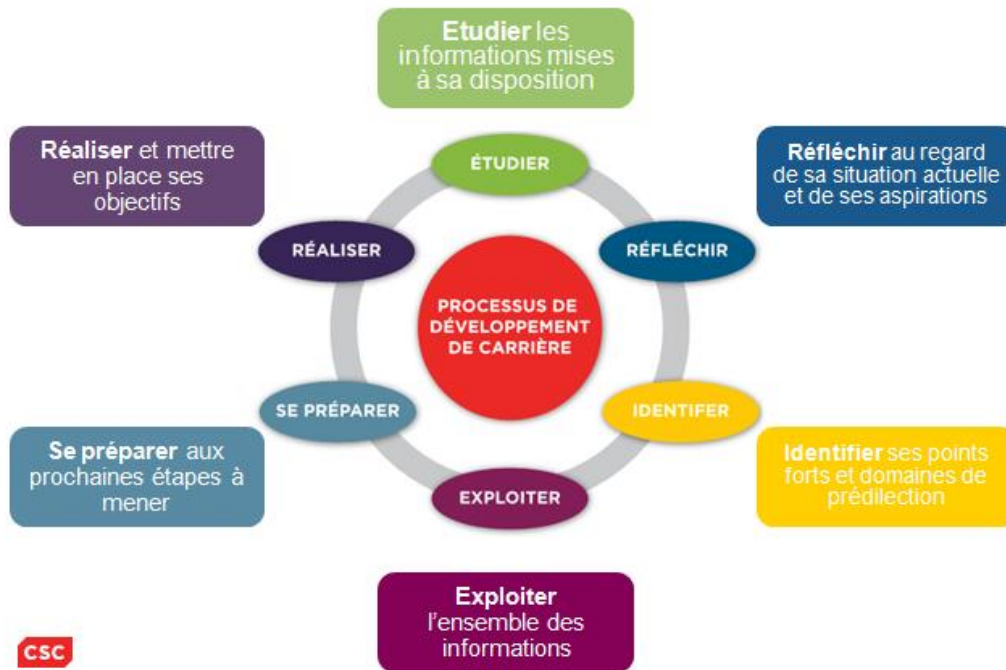
Ce suivi individualisé de la carrière est également facilité par des outils pour le manager et la mise en place de processus RH dédiés.

Un projet de développement de carrière pour tous

CSC propose une approche globale qui est au carrefour du développement collectif et individuel, ouvert à tous et où chacun se retrouve selon son expérience, métier et ses responsabilités. Cette analyse de cohérence s'instruit selon les ambitions business de l'entreprise qui pose ses besoins en compétences selon ses axes stratégiques.

Fondée sur le principe de transparence et d'excellence, cette approche s'appuie également sur la mise en place effective d'un partenariat entre chaque collaborateur et son management.

Processus de développement de carrière au sein de CSC



Ce processus est complémentaire au processus de management de la performance :

- ✓ fixation des objectifs de manière commune,
- ✓ entretien de mi-année au-travers d'échanges sur les actions correctrices potentielles,
- ✓ évaluation de la performance annuelle, plan individuel de formation et de développement,
- ✓ analyse de l'évolution de la rémunération, des bonus et autres éléments de compensation liés.

Au-delà du processus formel décrit ci-dessus, chaque collaborateur rencontre tout au long de l'année son « People Manager » afin de partager ses expériences et bénéficier de ses conseils.

Les Career Paths proposent, pour chaque fonction de l'entreprise, un descriptif détaillé du poste et des compétences-clés attendues, ainsi que des cursus de formation associés.

Ces Career Paths permettent à tous, et notamment aux nouveaux arrivants, de suivre un tronc commun de formation leur permettant d'acquérir les fondamentaux de l'entreprise et propose ensuite deux options :

- Le « **Management Career Track** » dont les principaux attendus sont :
 - Attirer, développer et fidéliser les collaborateurs
 - Assurer un haut niveau de performance
 - Contribuer au développement commercial
- Le « **Expertise Career Track** » dont l'attendu principal est de :
 - Développer son expertise sur des sujets métiers ou techniques afin d'être le contact de référence

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 son réseau social mondial, CSC « my Career ».

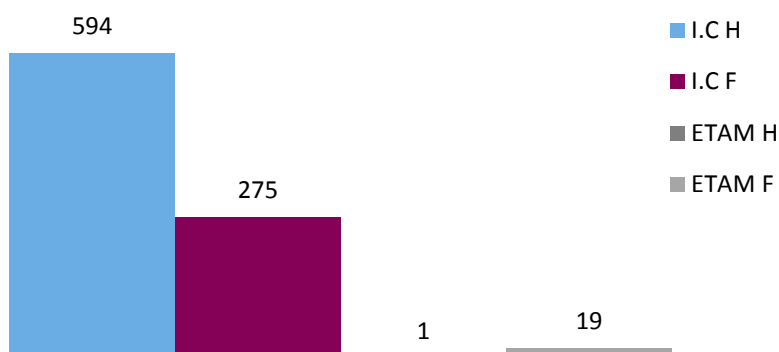
d. Faire progresser les compétences de chacun

Indicateurs clés (Source Bilan Social 2015 p.48) :

**Nombre de personnes formées en 2015
(1 stagiaire = 1 personne ayant suivi au moins 1 formation)**

	I.C.		ETAM		TOTAL	
	H	F	H	F	H	F
2013	472	232	41	20	513	252
	704		61		765	
2014	326	137	7	13	333	150
	463		20		483	
2015	594	275	1	19	595	294
	869		20		889	

Nombre de personnes formées en 2015



Toutes les heures de stages imputées sur la déclaration 2483 sont rémunérées.

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

	2013	2014	2015
Outils et Méthodes	192	294	282
Métier	135	129	230
Communication & Management	79	225	298
Langues	744	223*	39
Sécurité			40
	1 150	871	889

*formation externe + e-learning

Nombre d'heures de stages rémunérés et non rémunérés en 2015

Heures de formation -hors e-learning- (1 996 jours)	13 972 heures (10346 heures en 2014)
Total d'heures de formation (3 628 jours)	25 396 heures (15 449 heures en 2014)

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.

Le plan de formation CSC a pour finalité d'identifier les grands domaines dans lesquels les compétences des collaborateurs doivent être renforcées, en accompagnement des axes stratégiques de l'entreprise.

Ces évolutions découlent du positionnement et des orientations de CSC France sur le marché du conseil, de l'intégration de solutions et de l'externalisation qui intègre les meilleures solutions à apporter aux besoins de ses clients.

Les orientations stratégiques en termes de formation et de développement des compétences qui ont été définies pour 2016 sont les suivantes :

- Intégration et accompagnement des nouveaux collaborateurs (Chaque journée d'intégration est parrainée par un membre du comité de direction),
- Acquisition de compétences métier, comportementales et méthodologiques grâce à des parcours de formation adaptés à la progression du collaborateur,
- Accompagnement des nouveaux managers et développement des compétences managériales,
- Développement des compétences des collaborateurs par des cursus de formation certifiants

Nos 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 renouveler son engagement aux valeurs éthiques de CSC.

- **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.

Des programmes de formation structurés et de nombreuses ressources (cours, vidéos, livres, cas clients, documents téléchargeables) permettent à tous les collaborateurs de renforcer leurs compétences et d'être acteurs de leur progression de carrière.

Le portail CSC University donne accès aux ressources e-learning proposées chez CSC (notamment l'outil Oxford Business English pour développer ses compétences linguistiques en anglais) ainsi qu'à des programmes de formation construits avec les partenaires tels SAP, IBM, Microsoft, etc.

- **Une meilleure maîtrise de l'anglais avec Oxford Business English**

Un partenariat mondial avec Oxford Business 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...).

- **Le programme « PM10 »**

L'objectif du PM10 est de proposer un socle commun pour la formation des chefs et des directeurs de projets ou de programmes à travers les différentes organisations et localisations de CSC.

Les personnes concernées par cette formation sont les chefs de projets et les directeurs de projets possédant l'expérience :

- ✓ Du management d'équipes transversales dans l'optique de délivrer un projet en respectant les contraintes de planning, budget et périmètre,
- ✓ De tous les aspects du cycle de vie d'un projet.

Ce programme est virtuel et proposé en blended learning (e-learning + sessions animées par un formateur). Des sessions de formation sont régulièrement lancées, avec une communication spécifique auprès des chefs de projets et les directeurs de projets.

Des certifications externes, Prince 2 et PMI (divers niveaux), sont en lien avec le programme PM 10.

- **La certification PMP**

L'objectif de ce programme est de permettre aux participants d'acquérir la connaissance et les compétences nécessaires pour réussir l'examen de certification du PMP (Project Management Professional) proposé par le PMI (Project Management Institute).

Ce programme dure 16 semaines et combine des sessions animées par un formateur et des cours traditionnels en e-learning.

Les participants bénéficient de l'accompagnement d'un *program manager* qui les accompagne tout au long du programme de formation.

Des sessions de formation sont régulièrement lancées, une communication spécifique auprès des managers de projet est effectuée.

- **Les certifications Six Sigma**

Trois préparations à des certifications Six Sigma sont proposées dans le cadre de CSC University : Yellow, Green et Black Belt

- **Six Sigma Yellow Belt**

Le niveau « Yellow Belt » permet de conduire un projet d'amélioration des processus avec des résultats visibles en termes économiques, de qualité et de satisfaction clients. Il s'agit de mettre en œuvre des outils et une démarche simples et abordables.

- **Six Sigma Green Belt**

Le niveau « Green Belt » permet d'accroître son autonomie en termes de conduite de projet d'amélioration des processus.

- **Six Sigma Black Belt**

Le niveau « Black Belt » permet de prendre en charge des projets complexes et stratégiques ainsi que de contribuer au déploiement de la démarche Lean Six Sigma. Des outils spécifiques sont nécessaires (gestion du changement, re-conception de processus, statistiques avancées). L'objectif de cette formation est de permettre la maîtrise de ces outils pour les mettre en œuvre au travers de projets.

- **Les formations SAP**

Le « SAP learning hub », plateforme développée par SAP, propose une offre de formation très complète à travers trois approches : auto-formation, réseau social et exercices pratiques.

- **« Self-study » ou autoformation**

Les collaborateurs ont un accès illimité à plus de 3800 titres de formation (cours en e-learning, manuels d'utilisateur, exercices d'entraînements). Le contenu est régulièrement mis à jour et permet d'avoir accès en permanence aux informations les plus récentes, ainsi qu'aux versions antérieures des logiciels.

- **« Social learning » ou réseau social**

Les collaborateurs peuvent étudier des sujets et des programmes spécifiques, interagir avec des experts ou des pairs à travers des classes virtuelles. SAP propose en permanence des classes virtuelles pour les programmes principaux et programme des ateliers spécifiques pour des mises-à-jour ou des sujets clients particuliers.

- **« Hands-on practice » ou exercices pratiques**

Les collaborateurs peuvent réaliser des exercices d'entraînement dans une base dédiée à la formation.

- **Le 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.

e. Accompagner les séniors : 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.

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.

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 regroupant l'ensemble des postes ouverts, disponible sur l'intranet, est mis à la disposition de tous les collaborateurs ;
- ✓ Une base de données permet de 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.

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 43 nationalités sont représentées chez CSC.

Répartition de l'effectif total au 31/12/2015 selon la nationalité français / étrangers
(Source : Bilan Social 2015 p.9)

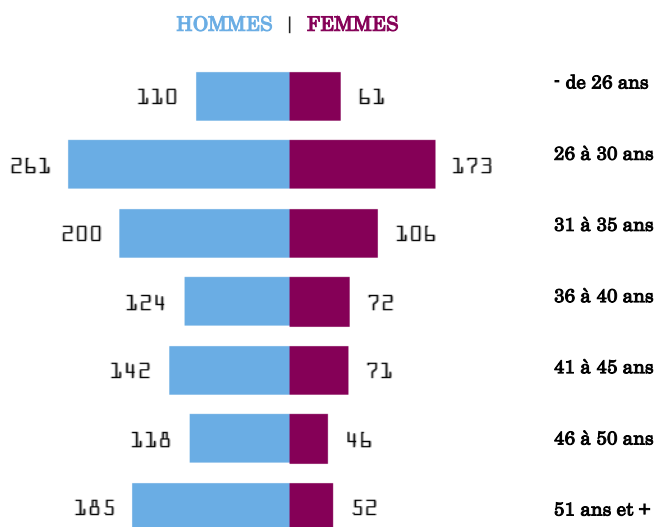
	I.C.		ETAM		TOTAL	
	Français	Etrangers	Français	Etrangers	Français	Etrangers
2013	1865	64	95	3	1960	67
Total 2013	1929		98		2027	
2014	1677	165	81	6	1758	171
Total 2014	1842		87		1929	
2015	1499	153	64	5	1563	158
Total 2015	1652		69		1721	

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

Répartition par sexe de l'effectif total au 31/12/2015
(Source : Bilan Social 2015 p.6)

	TOTAL		
	H	F	T
2013	1414	613	2027
2014	1310	619	1929
2015	1140	581	1721

Structure des effectifs par âge inscrits au 31 Décembre 2015
(Source : Bilan Social 2015 p.7)



CSC affirme son attachement à garantir :

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

En tant qu'entreprise socialement responsable, CSC Computer Sciences SAS s'attache à promouvoir la diversité. La mixité professionnelle constitue un véritable facteur de performance et d'innovation dans l'entreprise.

- Un plan d'action sur l'égalité professionnelle hommes-femmes a été mis en place. 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. 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.

Toutes nos annonces sont « estampillées » diversité et handicap.

Adaptation du poste de travail :

Chaque année, avec l'aide de son service médical, CSC investit dans du matériel ergonomique, afin de permettre l'adaptation du poste de travail : fauteuils de bureau, souris, grands écrans et sac à dos à roulettes.

Nous avons déclaré 1 travailleur handicapé supplémentaire en 2015. Toutefois le pourcentage légal de travailleurs handicapés n'étant pas atteint, nous payons une contribution Agefiph.

Insertion des travailleurs handicapés : (Source : Bilan Social 2015 p.16)

	2012	2013	2014	2015
Nombre de travailleurs handicapés	5	9	11	12
Contribution AGEFIPH	607 504€	649 502 €	517 193 €	486 362 €

Ambitions 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 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 seniors. 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 notamment en transformant en CDI plus de 50 % de nos stagiaires.
- ✓ Favoriser l'embauche et le maintien dans l'emploi des salariés seniors (au moins 55 ans)

Pour définir les actions concrètes à mettre en œuvre, un plan d'action a été signé en septembre 2013 à partir d'un diagnostic préalable portant sur la situation de l'emploi des jeunes et des salariés seniors, 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 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 recrutement et les équipes opérationnelles (forum, cas d'étude, cours, conférence...) ainsi que par le renforcement de sa communication sur le nombre de contrats et les métiers ouverts à l'alternance

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 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 du salarié.

Modalités de contrôle de la validité des titres de travail

CSC a mis en place des processus de vérification des autorisations de travail à l'embauche des salariés et dans le cadre de leur renouvellement.

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 31/12/2015
(Source : Bilan Social 2015 p.4)**

	I.C.		ETAM		TOTAL	
	H	F	H	F	H	F
2013	34	18	0	9	63	15
Total 2013	52		9		61	
<i>dont 60 apprentis</i>						
2014	21	6	4	1	25	7
Total 2014	27		5		32	
<i>dont 29 apprentis</i>						
2015	15	5	2	1	17	6
Total 2015	20		3		23	

dont 13 apprentis

**Effectif permanent au 31/12/2015
(Source : Bilan Social 2015 p.5)**

	I.C.		ETAM		TOTAL	
	H	F	H	F	H	F
2013	1258	498	39	56	1297	554
2014	1059	444	26	48	1085	492
2015	911	428	18	49	929	477
Total 2013	1756		95		1851	
Total 2014	1503		74		1577	
Total 2015	1339		67		1406	

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'issue de leur stage. Le pourcentage de stagiaires embauchés en CDI après leur stage atteint plus de 50% chaque année.

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, un peu moins de 1% en 2015. Ils relèvent de situations très exceptionnelles. Le pourcentage de CDI est d'un peu plus de 99 % pour un peu moins d'1% de CDD.

Diffusion faite des postes à pourvoir

Les postes à pourvoir sont diffusés sur notre site internet (www.csc.com/fr), sur le site de l'APEC pour les postes de cadre, ainsi que sur les sites dédiés à l'emploi.

c. Récompenser les projets innovants

Le programme « CSC Award for Technical Excellence » représente la récompense la plus prestigieuse décernée au sein du groupe CSC. Cette récompense met en exergue notre capacité d'innovation et reflète nos valeurs d'entreprise en mettant à l'honneur le travail et la collaboration de nos équipes. CSC reconnaît et soutient la capacité d'innovation de ses collaborateurs qui délivrent des solutions orientées à haute valeur ajoutée pour leurs clients.

Depuis 14 ans, nos équipes françaises sont régulièrement primées.

d. Accord sur le télétravail

Un nouvel accord, conclu le 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 de l'accord national interprofessionnel du 19 juillet 2005 (lui-même découlant de l'accord européen du 16 juillet 2002).

Il définit les conditions de recours et de mise en œuvre du télétravail. 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 sur l'autonomie du salarié et sur la confiance mutuelle entre le manager et le salarié, elle nécessite des règles de fonctionnement clairement définies.

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

- Utiliser les nouvelles technologies de l'information et de la communication afin que les locaux de l'entreprise ne soient plus le seul cadre de la prestation de travail et donner 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
- 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 véhicules personnels
- 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

Cet accord sera mis en place courant 2016.

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 en bénéficieront.

Le processus de retour:

- 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.

Un bilan systématique sera 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 permettra).

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.

Ce programme est obligatoire pour tous. 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. Chaque action se rapporte à l'un des principes de conduite mentionné dans le code éthique et les règles de conduite CSC.



b. Collaborer via C3, le réseau social de CSC

Le réseau social de CSC, C3 (pour “Connect. Communicate. Collaborate”) est l’un des plus grands réseaux communautaires intra-entreprises au monde.

Salué par plusieurs prix, C3 est un outil de travail incontournable qui facilite la collaboration entre ses consultants, réduit les temps de prise en charge des demandes des collaborateurs et diminue le recours à plusieurs sources d’information.

De plus, il contribue à accroître le sentiment d’appartenance au groupe.

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



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

a. Assurer la qualité de vie au travail

La course contre le temps, les transformations du travail, la volonté de concilier vie professionnelle/vie personnelle sont autant d’éléments qui sont analysés et pris en compte pour définir notre bien-être au travail.

Chez CSC, nous sommes convaincus du lien direct et indissociable entre qualité de vie au travail et performance individuelle et / ou collective.

En déménageant au sein de la Tour Carpe Diem, une tour moderne qui assure un environnement de travail propice à la qualité de vie au travail, CSC a fait un choix d’exigence pour son personnel.

CSC a engagé une démarche sur la qualité de vie au travail qui a pour objectifs de :

- Favoriser « un environnement de travail où il fait bon vivre » au travers de nombreux dispositifs.
- Permettre à chaque collaborateur d’engager une réflexion sur le sujet et d’engager des actions individuelles et collectives.
- Permettre à chacun de vivre ce processus, d’en être acteur, de faire part de ses commentaires, idées... pour le faire évoluer,
- Lier qualité de vie au travail et performance globale.

Pour atteindre ces objectifs, nous mettons en place un dispositif autour de 2 axes :

- Mise en place d’actions de formation et de sensibilisation
- Mise en place d’ateliers collaboratifs, d’accompagnement et d’adaptation

Sur 2016 :

Nous mettons en place une sensibilisation pour l’ensemble des collaborateurs CSC sur l’importance de la qualité de vie au travail ainsi que sur la prévention des risques psychosociaux (RPS). Une solution mixte est envisagée :

- Premier dispositif sous format de réunions d’information internes

- Second dispositif sous format e-learning
Nous poursuivons la formation des people managers commencée en 2013, en intégrant les nouveaux people managers nommés ou recrutés sur 2015 et 2016. L'objectif est d'accompagner leur montée en compétences au travers de :
 - Un e-quiz pour mesurer les actions mises en place depuis la formation
 - Un kit de communication pour partager avec leurs collaborateurs
 - Un module de formation e-learning pour s'approprier le sujet (pour ceux qui n'auront pas suivi la formation)

Au-delà de ces formations, un dispositif plus large sur la question du bien-être au travail et sur l'appréhension du risque psychosocial sera bientôt déployé au travers d'ateliers.

En complément de ce qui précède, un dispositif de soutien et d'écoute, en collaboration avec le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) a été déployé. Ce dispositif sera assuré par une société indépendante, 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 pourraient occasionner 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.

Depuis 2014, un outil d'évaluation de la santé des salariés destiné au médecin du travail existe. Il s'agit de l'enquête EVEREST « EVolutions Et Relations En Santé au Travail » présentée chaque année au CHSCT, dans le cadre du rapport annuel du médecin du travail.

Enfin, une offre de prestations santé orientées prévention du stress : massage-relaxation, pilates, nouvelles techniques de soins naturelles (acupuncture, luminothérapie) est mise à disposition des salariés.

b. Assurer la sécurité de nos collaborateurs

Nous souhaitons nous assurer que nos collaborateurs travaillent dans un environnement sûr et moderne. La Tour Carpe Diem qui abrite nos bureaux parisiens est conforme aux normes du code du travail ainsi qu'aux exigences liées à la 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 et de préventions (tabagisme, tabagisme passif par exemple) sont régulièrement menées.

IV. ENVIRONNEMENT

CSC est un des leaders mondiaux des solutions et des services informatiques de nouvelle génération. et emploie plus de 56 000 personnes (au 31 mars 2016) au niveau global. 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 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 écoresponsables, et mettons en œuvre des programmes, des campagnes et des plans de communication en ce sens.

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.

I. Nos engagements pour l'environnement

a. Notre stratégie globale environnementale

La stratégie environnementale de CSC définit nos **objectifs globaux** pour les 3 prochaines années, disponible sur

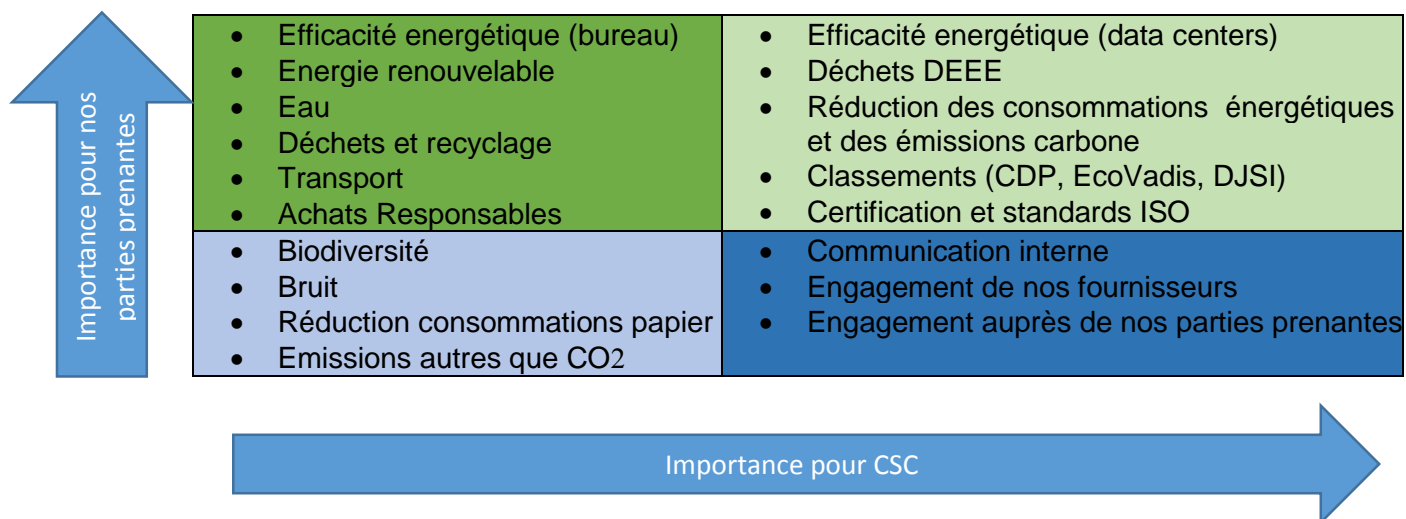
http://assets1.csc.com/cr/downloads/CSC_Global_Env_Sustainability_Plan_FY16_Final.pdf :

- **Energie : 20% de réduction absolue** de la consommation énergétique mondiale (MWh) d'ici FY18 (année de référence 2012) sur l'ensemble de nos bureaux et centres de données
- **Emissions : 18% réduction absolue** des émissions de GES (teqCO2) d'ici FY18 (année de référence 2012), hors nouvelles acquisitions non incluses dans les données FY16, incluant les émissions de nos bureaux et centres de données (scope 1 et 2) et les émissions liées au transport (scope 3)
- **Déchets : Zéro e-déchets à la décharge (%)**
- **Systèmes de management et classement** : les plans pour étendre nos certifications et améliorer notre position dans les classements environnementaux incluent :
 - Acquérir et conserver la **certification ISO 50001** (gestion de l'énergie), pour les centres de données stratégiques globaux (%)

- Conserver la **certification ISO 14001** (gestion de l'environnement) pour les bureaux stratégiques mondiaux
- Améliorer continuellement notre **performance dans les classements et les indices** de durabilité, tels que DJSI, CDP, FTSE4Good, Ecovadis
- Atteindre et conserver le **Code de conduite européen pour les centres de données** (EU Code of Conduct for Data Centres)

Cette stratégie groupe a donné naissance à une matrice de priorités environnementales qui est déclinée dans chaque pays localement, l'ensemble des données étant remonté au niveau global.

Matrice de priorités environnementales pour CSC



Pour la France, notre objectif de l'année 2015 était 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. Etant donné notre déménagement, cet audit a été finalisé en mai 2016.

b. Réduire nos consommations et nos émissions

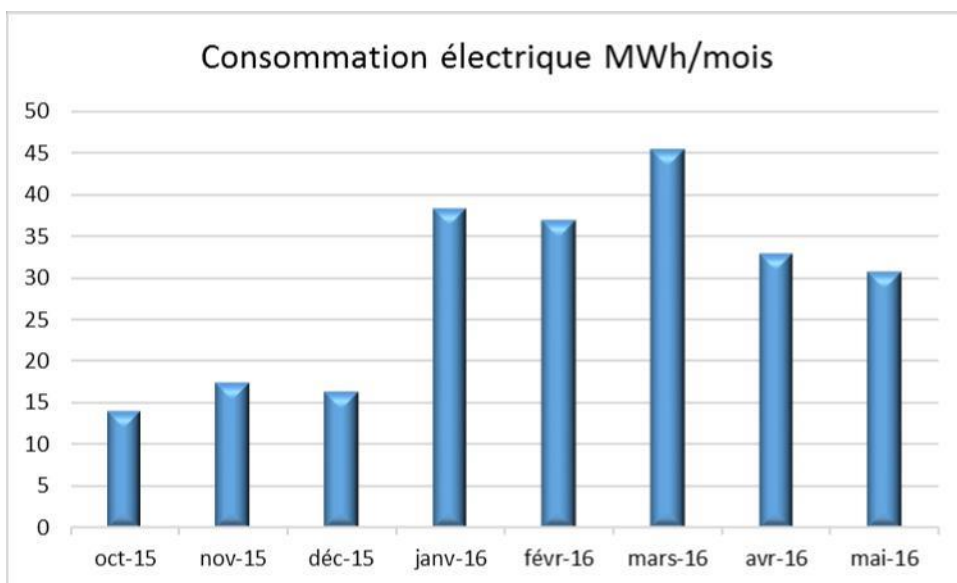
Un tableau de bord est suivi par la direction des services généraux. Il permet de dégager nos tendances de consommation et de mettre en place des actions d'amélioration.

Ces données sont habituellement calculées pour une année civile (de janvier à décembre), mais étant donné le déménagement dans la nouvelle Tour du siège de CSC, les consommations du nouveau site n'ont été communiquées que sur les mois d'octobre 2015 à mai 2016.

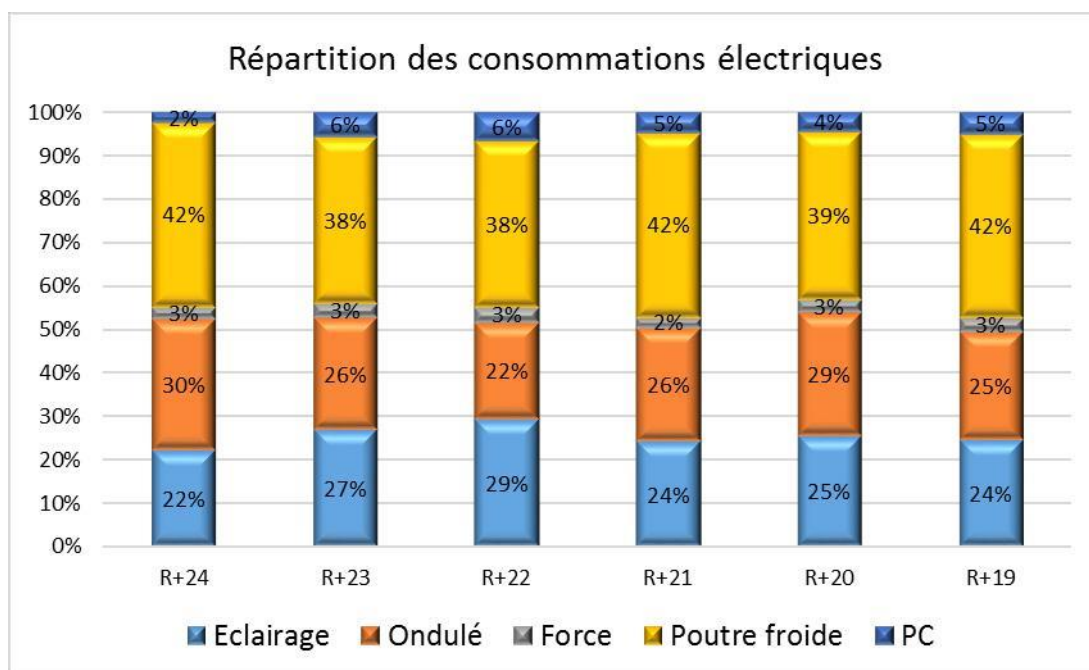
Consommations d'électricité de CSC France depuis son emménagement dans la Tour Carpe Diem le 15/10/2015

Année	2015			2016					Total sur 8 mois
	10	11	12	01	02	03	04	05	
MWh consommés	14,031	17,455	16,320	38,239	36,885	45,322	32,924	30,634	231,810

Fin 2015, d'octobre à décembre, les locaux n'étaient pas encore occupés par les collaborateurs. Le réel emménagement dans la Tour Carpe Diem a eu lieu début janvier 2016. Ceci est visible sur le diagramme suivant :



Cette consommation est répartie de la façon suivante (avec un relevé effectué sur les compteurs divisionnaires par niveau) :



Le poste le plus important est donc celui « poutre froide » principalement lié au fonctionnement du chauffage et du recyclage de l'air. On trouve ensuite les postes « Ondulé » (les serveurs et équipements informatiques sécurisés en cas de coupure électrique) et « Éclairage ».

Les deux postes « PC » avec le raccordement de l'ensemble des postes informatiques et prises de bureaux et « Force » ne représentent qu'une petite partie de la consommation totale.

En prenant en compte la répartition mesurée et les consommations représentatives depuis janvier 2016, les consommations annuelles électriques de la partie louée par CSC France dans la Tour Carpe Diem est :

Poste	Consommations kWhEF/an	Consommations €TTC/an
Eclairage	112 046	11 474
Ondulé	117 114	11 992
Force	12 984	1 330
Poutre froide	178 627	18 291
PC	20 838	2 134
TOTAL	441 610	45 221

L'abonnement électrique est commun pour toute la tour et réparti sur les charges. Il s'agit d'un abonnement EDF A8 Vert.

Les dépenses énergétiques étant exclusivement électriques, le tableau ci-dessus inclut les données de notre siège et des centres de données :

Consommations énergétiques et émissions carbone (Avril 2015 / Mars 2016) for CSC France

	MWh	teqCO2
Scope 1	0	0
Scope 2 (all electricity)	4726	314
Scope 3	N/A	620

c. 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. Enfin, nous veillons également à ce que nos achats internes soient plus respectueux de l'environnement au quotidien. A titre d'illustration, CSC France utilise du papier hybride recyclé à 30%, ayant le double label FSC et EcoLabel européen.

d. Gérer les déchets

Concernant nos équipements électriques et électroniques, lorsque cela est possible, nous les rénovons pour prolonger leur durée de vie jusqu'à 3 ans. Après leur remise à neuf, les produits sont soit réutilisés, soit reconditionnés et vendus par le biais de sites d'enchères populaires ou par des courtiers informatiques, ou donnés à des œuvres caritatives. Grâce à cette approche, nous veillons à ce que notre matériel informatique ait une seconde vie.

Données sur les équipements électriques et électroniques en France FY16

Réutilisé / remarkété	21 820 kg
Recyclés	11 594 kg
Total	33 415 kg sauvés de la décharge



e. 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 dernier sondage interne faisait ressortir une fréquentation largement majoritaire des transports en commun par les collaborateurs pour se rendre sur leur lieu de travail, les transports en commun restant également le mode de transport privilégié par les collaborateurs pour se rendre chez nos clients.

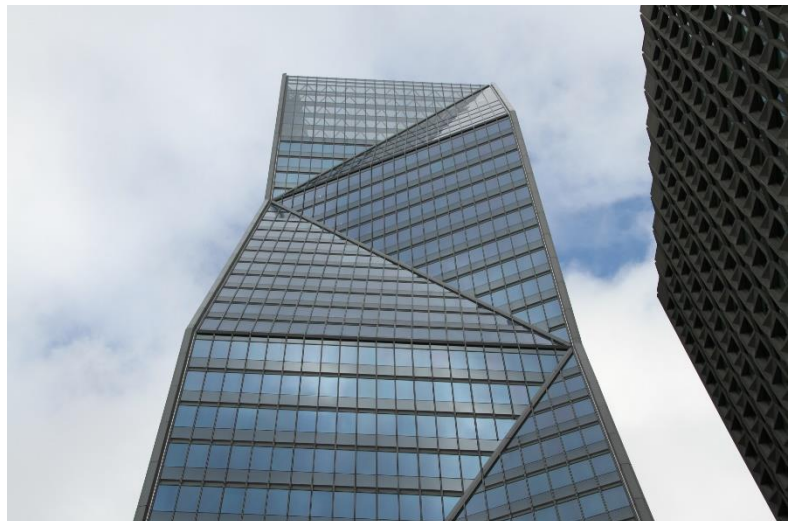
II. Déménagement de notre siège dans la Tour Carpe Diem

CSC a continué cette année à développer des environnements de travail « agiles » à Singapour, Londres, Paris et ainsi que pour le nouveau siège social de la maison mère en Virginie, aux Etats-Unis. L'approche offre aux collaborateurs CSC une plus grande liberté dans leurs mode de travail.

L'année 2016 a donc vu le déménagement du siège social de CSC France de notre ancienne tour « Le Balzac » vers la Tour Carpe Diem construite en 2013. Le bâtiment de 35 étages est partagé par plusieurs entreprises qui sont locataires des espaces de bureau. CSC y occupe les étages 19 à 24.

La Tour Carpe Diem concilie pour la première fois en France, sa qualité d'immeuble de grande hauteur (IGH) et le respect de la dimension environnementale à un niveau jamais atteint, appartenant à la nouvelle génération d'immeubles dont les performances sont validées par des organismes indépendants français et internationaux :

Carpe Diem : première tour à double certification HQE® et Leed, première tour Leed Platinum en France.



"Le déménagement, organisé en un délai record de trois mois, après consultation et en dialogue constant avec les partenaires sociaux, nous a permis de transformer notre façon de travailler, passant d'un espace de bureaux fermés à un environnement agile, dans le cadre de la stratégie CSC Digital Workplace. Dans un lieu de travail complètement ouvert, nous avons saisi l'opportunité de tirer parti des dernières technologies disponibles en utilisant notre service CSC MyWorkStyle, pour offrir à nos collaborateurs des solutions mobiles, sécurisées et collaboratives, telles que Skype Entreprise, leur permettant d'optimiser leur façon de travailler.

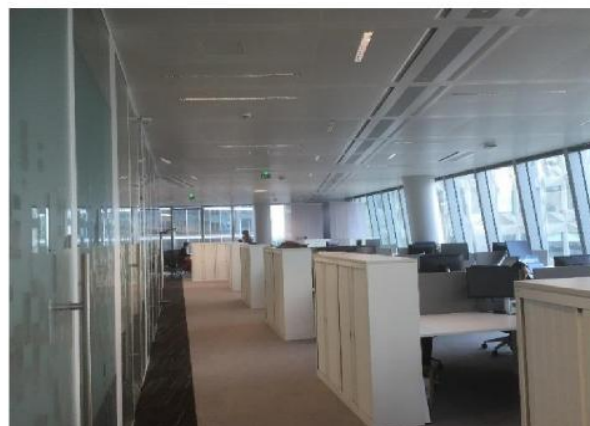
Nous considérons ce déménagement comme un véritable facteur de différenciation pour favoriser le travail d'équipe, l'innovation ainsi que pour attirer de nouveaux talents. Nos employés bénéficient désormais d'un excellent environnement de travail, et de services attractifs grâce à la Conciergerie Carpe Diem qui au-delà des services traditionnels propose des activités sportives et des services de massages sur place pour gagner du temps et améliorer le bien-être des salariés. Dans les premiers mois, nous avons eu à régler des problèmes tels que le niveau sonore de certains espaces, ainsi que l'optimisation du chauffage et de la climatisation. Au final, nous sommes très heureux d'avoir intégré un milieu de travail moderne capable d'accueillir les générations actuelles et futures de collaborateurs CSC. "

Pierre Bruno, Vice Président et Directeur Général Europe du Sud et de l'Ouest

Le déménagement a considérablement amélioré le ratio de nombre d'employés par bureau en passant de 1 bureau pour toutes les 1,8 personnes à 1 bureau pour 3 personnes, tout en maintenant des normes d'espace. La réduction de l'espace occupé, avec un mouvement vers un bâtiment classé LEED Platinum, a réduit la consommation d'énergie de plus de 80%.

De plus, l'ancien mobilier de bureau de la Tour Balzac a été proposé aux différentes ONG. Les donations ont été effectués notamment vers des institutions locales religieuses, ou publiques (église, mairies, Direction Départementale de la Sécurité Publique, associations paroissiales, Aéro Club, etc.).

Enfin, une enquête de satisfaction a été réalisée par une société externe afin de mesurer le ressenti de nos collaborateurs 6 mois après le déménagement.



III. Audit d'efficacité énergétique

CSC France a fait appel à une société de conseil HQE, spécialisée dans les économies d'énergie pour réaliser un audit énergétique de l'entreprise afin de définir un plan d'actions pertinent dans la démarche d'amélioration de la gestion d'énergie du site. Cet audit répond aux exigences de l'arrêté du 24 novembre 2014 relatif aux obligations d'audits énergétiques ainsi qu'à la norme EN 16247-2.

Les résultats principaux de cette étude sont les suivants :

- **Amélioration de l'enveloppe thermique** : étant donné le niveau de performance de l'enveloppe thermique actuelle (livraison du bâtiment en 2013 avec labels énergétiques THPE), aucune intervention n'est pertinente à ce niveau, il n'y a aucun problème de vétusté.
- **Amélioration des systèmes** : étant donné le niveau de performance des systèmes énergétiques en place et leur très bon niveau de vétusté, aucune intervention n'est pertinente à ce niveau. Le système des équipements techniques de CVC (Chauffage Ventilation Climatisation) en place est performant et adapté à l'usage. Les équipements et systèmes de gestion des éclairages sont performants.
- **Préconisations d'optimisation** : mise en place d'un suivi énergétique des usages par niveau (éclairage, ondulé, force, poutre froide et PC), afin d'évaluer les dérives ou anomalies et de cibler des actions d'optimisation.
- **Sensibilisation des utilisateurs** : la sensibilisation des utilisateurs sur l'impact de leur comportement sur les consommations énergétiques permettra de garantir une bonne performance énergétique.
- **L'optimisation de la régulation** permettra d'effectuer des économies en jouant d'une part sur la mise en place d'une température glissante sur la climatisation en fonction de la température extérieure afin de rester dans la zone de confort, et d'autre part sur l'ajustement du niveau de réduit en température de nuit et en week-end.

IV. Semaine du développement durable

A l'occasion de la Journée de la Terre et des activités menées par le siège de CSC aux Etats-Unis, 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. 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 », notamment un concours photo pour partager les plus belles photos de nature prises par nos collaborateurs.

Ambitions 2016

- ✓ Poursuivre le programme de certification ISO pour CSC France
- ✓ 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.
- ✓ Extension de l'usage de la visioconférence pour réduire les déplacements dans la région de l'Europe du Sud et de l'Ouest.

V. GOUVERNANCE

I. Gouvernance d'entreprise et gestion des risques



a. Organisation de la gouvernance

Pilotage de la société

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.

Contrôle de la société

Deux types de contrôle existent au sein de CSC.

D'une part, le contrôle interne est l'ensemble des mesures mises en œuvre par la direction générale, le management et le personnel pour attester d'une assurance raisonnable quant à l'accomplissement des objectifs (tels que l'utilisation économique et efficace des ressources disponibles, la maîtrise des risques, l'intégrité, la fiabilité et le caractère exhaustif des informations de gestion, le respect des lois

et des règlements, des politiques générales, des programmes, des plans et des procédures internes, la prévention de la fraude).

Le contrôle interne est donc une activité indépendante et objective qui a pour mission de donner à CSC une assurance sur le degré de maîtrise de ses risques. Ce contrôle est opéré par une société indépendante experte dans les activités de contrôle, d'audit et de gestion des risques. Le contrôle interne analyse les risques liés aux objectifs de CSC et évalue périodiquement le bon fonctionnement, l'efficacité et l'efficience des contrôles et procédures mis en place pour gérer les risques dans le cadre de son activité. L'audit interne soumet une évaluation des risques et, le cas échéant, propose des actions pour minimiser les risques et renforcer l'efficacité des contrôles.

D'autre part, conformément à la loi applicable, le contrôle de la situation financière et des comptes annuels de CSC est confié à un ou plusieurs commissaires aux comptes, qui sont nommés pour une durée de 6 ans maximum par l'assemblée générale de CSC. La fonction de contrôle légal des comptes de Computer Sciences SAS est assurée par Deloitte & Associés, société représentée par Monsieur Hervé Paris, commissaire agréé.

Adhésion au Syntec

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 études 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.



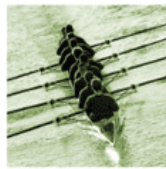
C

CLIENT FOCUSED
Our success derives from a deep understanding of our clients, to whom all of CSC is committed to deliver exceptional service and value.



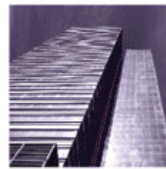
L

LEADERSHIP
We lead from the front, displaying our integrity and using facts to support our straight talk. We create an environment for positive change built on collaboration and trust.



E

EXECUTION EXCELLENCE
We insist on excellence in all we do for clients and ourselves, striving always for recognition among the leaders in our industry.



A

ASPIRATION
We aspire individually and collectively to be more tomorrow than we are today.



R

RESULTS
We accept individual responsibility for our commitments and expect to be accountable for results.

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. Éthique 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. Éthique 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 éthique. CSC a également mis en place un comité unique, dit comité de l'éthique 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

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

III. Confidentialité et protection des données personnelles

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

a. Gestion des données confidentielles

La politique de gestion de la confidentialité de CSC se décline à plusieurs niveaux, en fonction du degré de confidentialité des projets et des informations échangées (par exemple niveau de confidentialité fort pour les données bancaires ou les données personnelles).

- Tous nos collaborateurs sont formés périodiquement au respect des règles d'éthique propres à notre métier, en particulier la confidentialité. La connaissance et la bonne application de ces règles d'éthique est un critère d'appréciation de nos collaborateurs qui apparaît formellement dans nos formulaires d'évaluation annuelle.

- Par ailleurs, les contrats de travail de nos salariés comprennent systématiquement une clause de confidentialité dont voici un extrait :

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

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

- Les documents confidentiels sous format papier sont rangés dans des armoires et des bureaux fermant à clé. Les photocopies sont contrôlées.

- Pour les projets requérant un niveau de confidentialité supérieur, les dispositions complémentaires suivantes sont mises en place :

- ✓ Un engagement de confidentialité est signé et appliqué à tous les intervenants tant internes et qu'externes (sous-traitants).
- ✓ L'accès à la documentation du projet est strictement réservé à l'équipe intervenante et des contrôles d'accès aux versions électroniques sont mis en place.
- ✓ Des dispositions spécifiques relatives à l'archivage et/ou la destruction des documents en fin de projet 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.

En particulier, concernant les éventuels transferts de données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne :

CSC fournit des services à des clients répartis dans le monde entier soumis à une multitude de réglementations relatives à la protection des données personnelles. CSC a donc mis en place un plan de protection de ces données personnelles qui est gouverné par le « Chief Compliance Officer » de CSC et par des directeurs dédiés aux problématiques relatives à la protection des données personnelles.

Afin de se conformer à la réglementation européenne relative aux transferts de données personnelles en dehors de l'UE, CSC a mis en place et exécuté, dans le cadre de la gestion de ses propres données personnelles et lors de projets réalisés pour ses clients, des accords de transfert de données conformément aux « clauses contractuelles types pour le transfert de données à caractère personnel

vers des sociétés établies dans des pays tiers » établies par la Commission ~~e~~Européenne pour légitimer les transferts de données en dehors de l'UE.

Plus spécifiquement, en ce qui concerne les transferts de données personnelles UE-États-Unis, l'entité mère du groupe CSC basée aux États-Unis est certifiée « Safe Harbor » depuis avril 2014. Cette certification a simplement offert des garanties supplémentaires, CSC ayant toujours mis en place des accords de transfert tels que visés ci-dessus.

Compte tenu la récente décision de la Cour européenne de justice qui a invalidé le cadre du « Safe Harbor », le département « Global Privacy and Data Protection » de CSC continue d'assurer la liaison avec les autorités nationales de protection des données pertinentes et s'entretient régulièrement avec ses conseils juridiques afin de surveiller et de préparer CSC à des modifications supplémentaires dans la protection des données personnelles.

Ces accords de transfert basés sur les clauses de la Commission européenne restent aujourd'hui le principal moyen légitimant les transferts de données personnelles effectués par CSC en dehors de l'UE comme conformes à l'ensemble de la réglementation européenne relative à la protection des données à caractère personnel.

Enfin, CSC a mis en place depuis mars 2016, une nouvelle formation à distance dénommée « Secure the Human », créée par la division « Business Technology Information Assurance », afin de permettre aux collaborateurs de CSC d'identifier les attitudes à adopter pour sécuriser leurs données personnelles et celles de CSC.

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

Et notre programme global :

http://www.csc.com/cr/ds/118945-csc_responsible_supply_chain_program

CSC Contacts

- Frédérique Nicoli Ly, Senior Manager Corporate Responsibility, 33 6 20 13 31 03
fnicolily@csc.com
- Paula Sullivan, Corporate Responsibility, CSC, 44 7860 112486,
psullivan5@csc.com