



# Communication sur le progrès (COP)

---

ONU / GLOBAL COMPACT

Année 2017-2018



1 Déclaration du Président du directoire

2 Présentation de NXO

3 Les 10 principes du Pacte mondial

4 Les actions menées en 2017-2018

- Droits de l'homme
- Droit du travail
- Environnement
- Lutte contre la corruption

5 Mesure des résultats

# Déclaration du Président du directoire

A la suite de notre adhésion, le 5 avril 2017, nous publions aujourd'hui notre 1<sup>ère</sup> communication sur le progrès qui est l'occasion de renouveler la volonté de NXO de soutenir le Pacte mondial des Nations unies.

Elle se traduit par la réaffirmation de notre adhésion totale aux 10 principes édictés par le *Global Compact* concernant les Droits de l'homme, le Droit du travail, la Protection de l'environnement et la Lutte contre la corruption, ainsi que par notre volonté de les transmettre à toutes nos parties prenantes.

Tout en agissant concrètement dans ces domaines, cette première année se caractérise par la mise en place des outils nécessaires à une sensibilisation et une prise en compte de ces principes par tous les collaborateurs au sein de l'entreprise.

De la même façon, NXO a décidé de développer et renforcer la Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) dont l'objectif est de contribuer au Développement durable. Celui-ci est, selon une définition donnée dans le Rapport de la commission Brundtland remis en 1987 aux Nations Unies, un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Parmi les 7 domaines d'action de la RSE définis par la norme ISO 26000, se trouvent en l'occurrence les 4 thèmes du Pacte mondial : Droits de l'homme, Relations et conditions de travail, Environnement, Loyauté des pratiques.

Notre action dans le cadre de la RSE s'est en particulier traduite en 2017 par :

- L'obtention en mai de la certification Argent (Silver) d'EcoVadis. La société EcoVadis fournit une expertise sur la RSE, permettant de suivre les pratiques de Développement durable des chaînes d'approvisionnement ;
- L'annonce en septembre, dans un document intitulé « Engagement de la direction », de la mise en place d'un Système de Management de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (SMRSE).

C'est cette démarche volontariste et soucieuse de ses responsabilités que nous voulons pour NXO.

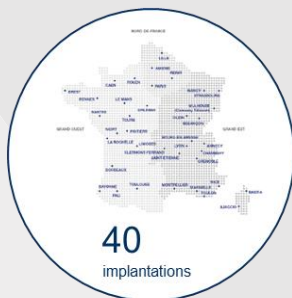
Jean-Maurice FRITSCH  
Président du directoire





# Présentation de NXO

## Chiffres clés 2017



NXO  
Antilles-Guyane

NXO  
Océan indien

NXO  
Experts

NXO  
Telecom

243 m€  
de CA

+4.2 m€  
de Résultat Opérationnel  
courant

+22.5 m€  
de Trésorerie

1 250  
employés, dont plus de  
800 dans les services

+400  
Collaborateurs certifiés, soit près de 1000  
certifications actives chez les plus grands  
partenaires technologiques (Alcatel-Lucent  
Enterprise, Check Point, Cisco, Dell EMC,  
Fortinet, Genesys, Juniper, Microsoft,  
Nutanix, Stormshield, VMware...)

### Le meilleur des services

Une présence locale forte  
pour un véritable maillage  
du territoire au bénéfice  
des clients

Des équipes commerciales  
et techniques de proximité

Des services en ligne  
mutualisés sur des  
plateformes nationales

### Le Centre de Services

10.000  
appels / mois

+300  
experts en ligne et sur site

17.5/20  
satisfaction client  
novembre 2017



### La répartition du CA



NXO est une société française indépendante, leader sur son marché et spécialisée dans l'intégration et la gestion des flux digitaux des entreprises.

Elle conçoit, déploie et exploite des solutions et services pour ses clients des secteurs privé et public. Très présente localement avec 40 implantations en métropole et dans les DOMTOM, NXO compte aujourd'hui près de 1.250 employés, dont 850 experts qualifiés.

Forte de ses expertises en matière de Communication & Collaboration, Infrastructures digitales, Sécurité & Services, NXO accompagne les entreprises dans leur transformation digitale et s'appuie pour cela sur 400 collaborateurs certifiés et près de 1.000 certifications actives chez les plus grands acteurs technologiques.

NXO est également créatrice de talents. Elle porte notamment une attention particulière à l'évolution de ses équipes et mène une politique active autour de l'alternance avec plus de 100 alternants, soit près de 10% de ses effectifs.

60% de son revenu correspondent à la vente de services d'intégration (gestion de projet, développements, installation, formation...) et d'exploitation (maintenance, supervision, métrologie, assistance à l'exploitation...) de ces technologies.

85% des 100 plus grandes entreprises françaises et 60% des 500 plus grandes entreprises françaises sont clients de NXO.

# Présentation de NXO

## 1 Le marché

NXO est une société de service à haute expertise technologique qui accompagne ses clients dans un environnement en pleine transformation.

Les grandes caractéristiques du marché qui les impactent directement guident l'approche de NXO dans la conception de ses solutions et services pour conseiller ses clients et les accompagner dans leur transformation.

## Notre marché

### 3 CARACTÉRISTIQUES



**Transformation digitale**  
et nouveaux modèles de sourcing



**Ruptures technologiques**  
« Softwarisation », virtualisation, SDN



**Environnements**  
de plus en plus **hétérogènes**  
auxquels s'ajoutent des changements réglementaires

Le marché présente trois grandes caractéristiques :

### La transformation digitale

Elle revêt deux réalités complémentaires :

Faire face à une mutation du marché :  
réinvention du fonctionnement et de  
l'organisation de l'entreprise (uberisation...)

Améliorer le business existant :  
la satisfaction des utilisateurs,  
la performance de l'entreprise

Elle a en particulier poussé de nouveaux modèles de consommation des technologies et des usages au travers du Cloud ou plutôt des clouds (public, privé, multi-clouds). Le développement des clouds faisant naître de nouvelles questions au sein des organisations : hybridation, pilotage de la qualité de service, gestion de la sécurité.

# Présentation de NXO

## Les ruptures technologiques

Elles offrent de nouvelles opportunités en terme de flexibilité et de performance, et ceci en particulier dans le domaine des infrastructures digitales avec la « softwarisation » et la virtualisation des réseaux au travers des technologies de type Software Defined Network qui génèrent de nouvelles façons d'appréhender le provisionning et l'exploitation des réseaux.

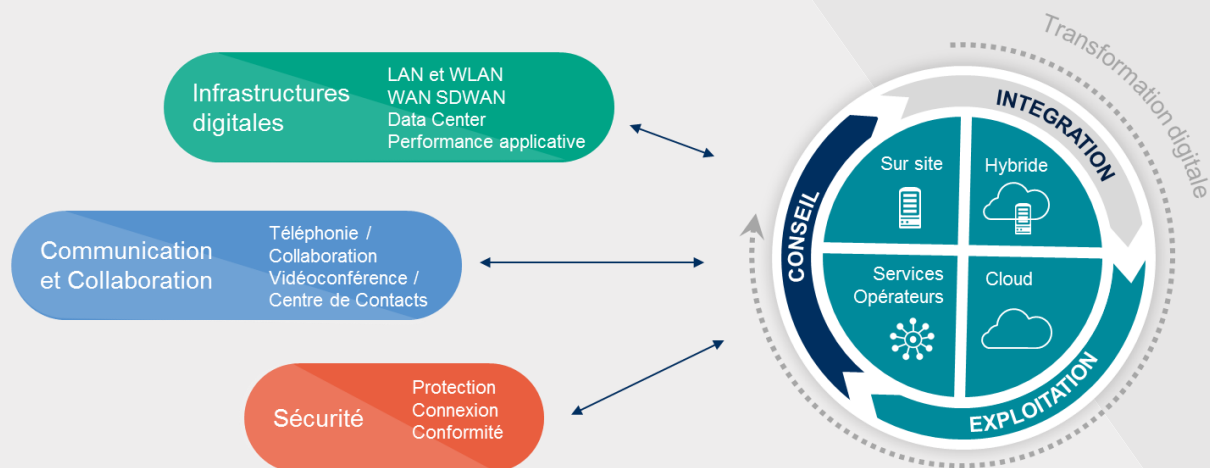
## L'hétérogénéité et les contraintes réglementaires

Les modèles et les technologies vont cohabiter chez les clients de NXO : systèmes legacy, système de dernière génération, sur site, cloud public, cloud privé, hybridation, multicloud... Il y a donc aujourd'hui un fort enjeu dans la définition des choix cibles, du chemin pour y parvenir et pour interconnecter les systèmes et des plateformes.

Par ailleurs de nouvelles contraintes réglementaires ont des impacts forts sur les choix technologiques et leurs implémentations, par exemple la GDPR ou les obligations des OIV.

## 2 Les métiers et les services de NXO

La mission de NXO est d'accompagner ses clients dans leur transformation digitale au travers de ses 3 métiers et de ses services :



# Présentation de NXO

---

NXO stimule l'innovation afin d'améliorer la performance de ses clients. Ses équipes et ses experts sont toujours à la recherche de technologies et de design de services en adéquation avec l'évolution des comportements digitaux :



Déploiement et accompagnement de nouveaux usages : NXO déploie de nouveaux usages digitaux et transforme les espaces de travail des utilisateurs, dans le but d'améliorer la performance des équipes et d'améliorer l'expérience client.



Convergence des outils de communication : NXO intègre et déploie des systèmes hybrides pour capitaliser sur l'existant, valoriser le meilleur des nouvelles technologies et délivrer un usage cohérent aux utilisateurs.



Design d'Infrastructures agiles : NXO conçoit, intègre et exploite des infrastructures digitales pour que les entreprises puissent réagir plus rapidement aux opportunités business, et aux exigences de robustesse et de disponibilité liées au Big Data et au tout connecté.



Simplification et conception d'offres de services hybrides : NXO modélise et conçoit des services qui répondent aux enjeux de systèmes et modèles hybrides : services cloud, intégration entre les services cloud et les infrastructures sur sites ou managées, intégration de solutions de collaboration en environnement hétérogène...



Sécurisation des flux digitaux : NXO aide ses clients à protéger leurs données et applications dans leurs DataCenters ou dans le Cloud. Et permet à leurs utilisateurs d'accéder rapidement et facilement à leurs applications de n'importe où.

# Présentation de NXO

## 3 Les points d'ancrage de NXO

Les 4 points d'ancrage de NXO le rend unique sur son marché.



NXO est une entreprise indépendante, qui fait le choix des meilleures technologies, sans parti-pris. Son portfolio de partenaires technologiques lui permet de répondre aux besoins de ses clients dans tous les domaines de son expertise, qui est clairement multi-constructeurs et multi-éditeurs. NXO a des partenariats stratégiques avec les leaders du marché IT (Cisco, Microsoft, Alcatel-Lucent, Genesys...).



NXO est une entreprise de passionnés de technologie. Ses consultants, architectes, experts ont le goût de l'innovation, pour apporter les meilleures solutions techniques et fonctionnelles aux enjeux business et IT de ses clients.

NXO dispose de plus de 40 accréditations partenaires ou services. Son expertise s'exerce à la fois dans le domaine du « build » (mise en place de projets) et du « run » (exploitation).



NXO est proche de ses clients. D'une part, grâce à son organisation en ligne (commerciale et services) qui lui permet d'être disponible et réactif pour traiter les demandes de ses clients.

D'autre part, grâce à sa capillarité géographique : son fort ancrage régional avec 40 implantations en France métropolitaine lui permet de délivrer le service au plus proche de ses clients.



Cette présence aux niveaux local, régional, national et international, en ligne ou sur site, permet à NXO de répondre aux demandes de ses clients avec les ressources les mieux adaptées. NXO peut ainsi gérer la complexité de solutions technologiques sur mesure.

Les équipes commerciales et services de NXO sont tournées vers ses clients.

NXO valorise l'esprit d'équipe et les talents de ses collaborateurs. NXO pousse ses collaborateurs à faire preuve d'audace et d'un esprit « entrepreneurial », pour qu'ils donnent le meilleur d'eux-mêmes aux projets qu'ils délivrent chez leurs clients.



# Les 10 principes du Pacte mondial



**WE SUPPORT**

## DROITS DE L'HOMME



- Principe 1 : Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'homme
- Principe 2 : Ne pas se rendre complice de violations des Droits de l'homme

## DROIT DU TRAVAIL



- Principe 3 : Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective
- Principe 4 : Contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire
- Principe 5 : Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants
- Principe 6 : Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession

## ENVIRONNEMENT



- Principe 7 : Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement
- Principe 8 : Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
- Principe 9 : Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

## LUTTE CONTRE LA CORRUPTION



- Principe 10 : Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin



# Les actions menées en 2017-2018

---



# Les actions menées en 2017-2018

## Les droits de l'homme

NXO respecte le droit français dans toutes ses composantes, ainsi que les textes internationaux reconnus par la France :

- La Déclaration universelle des Droits de l'homme, adoptée le 10 décembre 1948,
- La Convention européenne de sauvegarde des Droits de l'homme et des Libertés, adoptée en 2000.

Dans ce cadre, NXO a toujours été soucieux de promouvoir et respecter les Droits de l'homme (droit à l'éducation, à la liberté d'expression, à un environnement sain, etc.), dont il reconnaît l'universalité, et de permettre à ses collaborateurs de jouir de leurs droits sans distinction de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, de convictions politiques ou autres, d'origine nationale ou sociale, de propriété, de naissance ou tout autre statut.

### Point d'attention chez NXO

Dans le domaine des Droits de l'homme, NXO a choisi de porter une attention toute particulière à 3 domaines spécifiques :

1

#### Mixité hommes-femmes :

Aucune discrimination n'est faite en fonction du sexe des candidats ou des collaborateurs, ni à l'embauche, ni en terme d'évolution. Bien au contraire, NXO considère que la mixité des équipes est pour l'entreprise un levier de performance et de transformation.

2

#### Mixité des nationalités et des ethnies :

Aucune discrimination n'est faite à l'embauche ou en terme d'évolution, en fonction des ethnies ou des nationalités des candidats ou des collaborateurs.

3

#### Justice sociale et équité :

NXO accorde une grande importance à ces valeurs qui passent par une attention individuelle à chacun.

### Nouvelle politique mise en place en 2017-2018

Durant l'année écoulée, NXO a élaboré un « Manuel de politique RSE » dont l'objectif est de contribuer au Développement durable en s'attachant aux questions de Droits de l'homme.



# Les actions menées en 2017-2018

## Le droit du travail

NXO a toujours été soucieux du respect des libertés et des droits de ses collaborateurs (association, négociation collective, refus du travail obligatoire...), ainsi que de la qualité du climat dans lequel ils évoluent (sécurité et prévention, absence de discrimination ou de pressions...).

Ainsi, NXO considère que les relations et conditions de travail englobent toutes les pratiques liées au travail réalisé au sein de l'entreprise, par elle ou pour son compte, y compris en cas de sous-traitance.

Elles couvrent le recrutement et la promotion des collaborateurs, la formation et le développement des compétences, la santé, la sécurité et l'hygiène au travail, la cessation d'emploi, les procédures disciplinaires, ainsi que toute politique ou pratique affectant les conditions de travail, notamment le temps de travail et la rémunération.

### Point d'attention chez NXO

Dans le domaine du Droit du travail, NXO a choisi de porter une attention toute particulière à 4 domaines spécifiques :

1

#### Dialogue social

NXO a la volonté de cultiver le dialogue social. Afin d'entretenir une politique sociale de manière concertée avec les instances représentatives du personnel, ce dialogue est régulier sur de nombreux sujets :

- La GEPP (Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels) ;
- La protection de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail ;
- L'insertion professionnelle ;
- Les seniors ;
- La diversité dans l'entreprise ;
- L'égalité professionnelle ;
- La formation ;
- L'intégration des jeunes ;
- L'exercice du droit syndical.

2

#### Formation et développement des compétences

NXO considère que la formation et le développement des compétences de ses collaborateurs contribuent non seulement à la qualité des prestations proposées par l'entreprise à ses clients, mais aussi au bien-être des personnels dans leur parcours professionnel.

Ainsi l'entretien individuel annuel comporte une partie d'entretien professionnel qui a vocation à faire le point sur les souhaits d'évolution du collaborateur et à aborder les aspects formation. Ce rendez-vous, important et obligatoire, est un moment privilégié pour chacun d'évoquer des actions de développement et les perspectives d'évolution professionnelle.

Par ailleurs NXO investit de façon importante dans la formation continue, de façon bien supérieure à ce qu'impose la loi française. C'est ainsi en 2017 plus de 50% des effectifs de l'entreprise qui ont suivi un stage ou une formation.

# Les actions menées en 2017-2018

## Le droit du travail

3

### Conditions de travail

NXO est très attentif à ce que ses collaborateurs puissent disposer de bonnes conditions de travail.

Ainsi, en 2017, NXO a négocié avec les partenaires sociaux 4 accords qui apportent un cadre aux salariés :

- Accord sur l'aménagement du temps de travail ;
- Accord sur les astreintes ;
- Accord sur l'exercice du droit syndical ;
- Accord relatif aux statuts des salariés.

Par ailleurs, NXO étudie systématiquement les demandes de système d'horaires individualisés émises par les collaborateurs.

4

### Prévention et sécurité au travail

Au sein de NXO, l'exposition aux risques et la pénibilité des tâches exercées sont relativement faibles.

Les domaines les plus sensibles sont les accidents de trajet et les risques électriques.

De ce fait, les actions de prévention sont essentiellement menées dans ces cadres.

Par ailleurs, NXO a toujours considéré la formation à la sécurité comme un élément important.

## Nouveaux plans et nouvelle politique mis en place en 2017-2018

Durant l'année écoulée, NXO a élaboré ou mis à jour plusieurs documents :

Elaboration du document « Le digital au service de la politique de Responsabilité sociétale de l'entreprise chez NXO » qui vise à apporter un meilleur confort de travail aux collaborateurs, à faciliter le développement des compétences et des connaissances.

Elaboration du « Manuel de politique RSE » dont l'objectif est de contribuer au développement durable en s'attachant aux questions de Droit du travail.

Mise à jour du « Plan d'Action Sécurité, Environnement et Santé – PASES ».

# Les actions menées en 2017-2018

## Environnement

NXO est pleinement conscient que ses décisions et ses activités peuvent avoir un impact sur l'environnement, impact qui peut être lié à l'utilisation de ressources, à l'emplacement des activités, à la production de pollution et de déchets.

C'est ainsi que l'entreprise est attentive depuis longtemps aux impacts environnementaux de ses activités, puisque son projet « Développement durable » a été lancé dès 2006 sur le champ de la problématique de traitements des déchets, puis par extension sur les engagements environnementaux de l'entreprise.

Ce fut ensuite l'élaboration d'un « Manuel du management de l'environnement », modifié et mis à jour régulièrement depuis lors. Puis, au regard des préoccupations plus larges de l'entreprise inhérentes au Développement durable, la nomination d'un Directeur national du Développement durable.

Cette démarche volontariste s'est traduite par l'obtention en 2017 de la Certification Argent (Silver) d'EcoVadis qui sanctionne les pratiques de Développement durable des chaînes d'approvisionnement et le degré de maturité des entreprises en matière de Responsabilité sociétale (RSE).

### Point d'attention chez NXO

Dans son engagement relatif à ses objectifs environnementaux, NXO a choisi de se baser sur 4 fondamentaux :

#### Conformité à la législation et à la réglementation environnementale :

1

Ce souci permanent de NXO l'a conduit à lancer une vaste étude sur la gestion de ses Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques professionnels (DEEE) pour vérifier, voire adapter, sa conformité à la réglementation environnementale.

#### Amélioration continue et prévention de la pollution :

2

Cet objectif conduit NXO à rechercher les technologies respectueuses de l'environnement, les moins polluantes, à recourir aux meilleures pratiques en matière d'efficacité énergétique, ainsi qu'à privilégier à chaque fois que ceci est possible le recyclage et le traitement de ses déchets.

#### Réduction des impacts sur les milieux physiques :

3

Les impacts directs dont est responsable NXO sont essentiellement liés à la consommation d'énergie (chauffage et climatisation des immeubles, utilisation de matériel informatique et transport).

En 2017, NXO a ainsi déménagé 4 de ses sites (soit 10%) pour privilégier des logements plus respectueux de l'environnement tout en réduisant leurs surfaces de plus de 38%.

#### Engagement de tous dans la protection de l'environnement :

4

NXO souhaite sensibiliser l'ensemble de ses collaborateurs à la question de la protection de l'environnement.

C'est dans cet esprit qu'il met en place son Système de Management de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (SMRSE) qui vise à contribuer au Développement durable.



# Les actions menées en 2017-2018

## Environnement

### Nouveaux plans et nouvelle politique mis en place en 2017-2018

Durant l'année écoulée, NXO a élaboré ou mis à jour plusieurs documents :

Mise à jour de l'instruction sur la  
« Gestion des déchets de produits récupérés  
lors d'intervention chez un client ».

Elaboration du document « Plan de déplacements entreprise »  
destiné à mettre en place des actions pour limiter les  
déplacements motorisés sur toutes les agences de l'entreprise.

Elaboration du « Manuel de politique RSE » qui prévoit,  
dans le domaine de l'environnement, de renforcer  
la politique environnementale de l'entreprise.

# Les actions menées en 2017-2018

## Lutte contre la corruption

Se conformant en permanence à toutes les législations et réglementations en vigueur, le comportement de NXO est fondé sur les valeurs de l'honnêteté, de l'équité et de l'intégrité. C'est ainsi que l'entreprise considère que la corruption est inacceptable et que les principes de transparence, de responsabilité et de bonne gouvernance doivent prévaloir.

Dans ce contexte, NXO est sensibilisé depuis longtemps à la question de la lutte contre la corruption, comme le montrent l'élaboration dès 2012 d'un « Code de déontologie des affaires », destiné à formaliser l'ensemble des règles de conduite qui s'imposent à l'entreprise et à ses collaborateurs dans la gestion des affaires : droit de la concurrence, corruption, financement d'activités politiques, conflit d'intérêts, communication, protection des actifs. Ce Code est annexé au Règlement intérieur de l'entreprise.

### Point d'attention chez NXO

NXO prévoit de renforcer la sensibilisation de ses collaborateurs aux questions de lutte contre la corruption par la mise en place de modules en e-learning.

### Nouveau code et nouvelle politique mis en place en 2017-2018

Durant l'année écoulée, NXO a élaboré ou mis à jour deux documents :

Mise à jour du  
« Code de déontologie des affaires ».

Elaboration du  
« Manuel de politique RSE »  
qui prévoit d'agir pour la lutte  
contre la corruption.

# Mesure des résultats

THEMES		DOMAINES / INDICATEURS	2017
DROITS DE L'HOMME	Justice sociale et équité	Taux des jeunes (< 25 ans)	9,13%
		Taux des seniors (≥ 55 ans)	21,57%
		Taux d'handicapés	2,04%
		Taux d'embauche en CDI de moins de 25 ans	4,54%
		Nombre d'embauches en alternance	40
	Mixité hommes-femmes	Taux de femmes dans l'entreprise	19,34%
		Rémunération comparée femmes-hommes	84,57%
TRAVAIL	Mixité des nationalités	Taux de non-Français	2,92%
	Dialogue social	Nombre de réunions avec les représentants du personnel	161
		Volume global des heures utilisées	6.475
	Formation et développement des compétences	Taux de la masse salariale consacré à la formation continue	3,19%
		Taux de personnels ayant suivi au moins un stage	55,10%
		Nombre d'heures de stage	18.624
		Système d'entretiens individuels annuels	Oui
	Conditions de travail	Taux d'absentéisme	3,35
		Taux de salariés bénéficiant d'un système d'horaires individualisés	3,01%
	Prévention et sécurité au travail	Nombre de réunions du CHSCT	6
		Taux de fréquence des accidents de travail avec arrêt	5,06
		Effectif formé à la sécurité	12,24%
		Effectif formé pour l'habilitation électrique	123
ENVIRONNEMENT	Recyclage sur le site de Rueil	Déchets recyclés (en kg)	6.107,6
		Economies d'énergie réalisées (en MWh)	47,13
		Economies d'énergie réalisées (en m³ d'eau)	229,38
		Impact équivalent CO2 (en tonne)	0,92
		Collecte de biodéchets (en kg)	1.700
	Recyclage des matériels électroniques	Poids total (en kg)	29.281
		Cartes électroniques (en kg)	1.105
		Terminaux (en kg)	3.510
		Câbles (en kg)	1.354
		Ecrans (en kg)	795
		DEEE divers (en kg)	1.926
		Châssis (en kg)	15.186
		Batteries (en kg)	5.405
	LUTTE CONTRE LA CORRUPTION		Fait ou tentative de corruption
			0