



RSE 2017

Responsabilité Sociétale d'Entreprise

gfi.world

gfi
NEW CHALLENGES,
NEW IDEAS

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

| | | | |
|--|-----------|---|-----------|
| 1.1. INFORMATIONS SOCIALES | 2 | 1.3. INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 25 |
| 1.1.1. Les collaborateurs Gfi Informatique, la plus grande richesse du Groupe | 2 | 1.3.1. L'impact territorial, économique et social de l'activité de la Société | 25 |
| 1.1.2. Organisation du travail, adaptée aux besoins du Groupe et à l'écoute des préoccupations des salariés | 6 | 1.3.2. Les relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la Société | 25 |
| 1.1.3. Dialogue continu et soutenu avec les organisations syndicales | 7 | 1.3.3. La sous-traitance et fournisseurs | 26 |
| 1.1.4. Santé et sécurité des collaborateurs, des actions concrètes | 8 | 1.4. L'ETHIQUE, AU CŒUR DES PRATIQUES DU GROUPE | 27 |
| 1.1.5. Le développement du capital humain et des compétences, un levier de réussite | 10 | 1.4.1. Engagements de la Direction de Gfi Informatique | 27 |
| 1.1.6. Égalité de traitement et respect d'autrui, deux axes majeurs de la politique sociale du Groupe | 13 | 1.4.2. Des mesures concrètes | 28 |
| 1.1.7. Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail | 16 | 1.5. CONCLUSION | 30 |
| 1.1.8. Sensibilisation des salariés au développement durable | 17 | 1.6. SYNTHÈSE DES INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX | 31 |
| 1.2. INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES | 18 | 1.6.1. Indicateurs sociaux | 31 |
| 1.2.1. La politique générale en matière environnementale | 18 | 1.6.2. Indicateurs environnementaux | 33 |
| 1.2.2. La pollution | 19 | 1.7. NOTE MÉTHODOLOGIQUE | 34 |
| 1.2.3. Économie circulaire | 19 | 1.8. RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES CONSOLIDÉES FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION | 36 |
| 1.2.4. Le changement climatique | 22 | 1.8.1. Responsabilité de la société | 36 |
| 1.2.5. La protection de la biodiversité | 23 | 1.8.2. Indépendance et contrôle qualité | 36 |
| 1.2.6. Le Pacte mondial – Principe Environnement | 24 | 1.8.3. Responsabilité de l'organisme tiers indépendant | 36 |

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) consiste à intégrer les préoccupations sociales et environnementales à la stratégie d'entreprise, au sein des activités qu'elle réalise et dans les interactions qu'elle a avec ses différentes parties prenantes.

Le lancement du *Global Compact* des Nations unies (Pacte Mondial) en juillet 2000 a été la première démarche significative destinée à rassembler des entreprises, le monde du travail et la société civile autour de dix principes universels regroupés en quatre grands domaines : Droits de l'homme, Normes internationales du travail, Environnement et Lutte contre la corruption.

En France, l'article 225 du Grenelle II a instauré des obligations de transparence sur les démarches RSE pour les entreprises. Les sujets relatifs à la RSE font depuis l'objet d'une attention particulière de la part des Directions générales des entreprises et notamment de celle du groupe Gfi Informatique, qui, chaque année communique sur le sujet dans son rapport annuel.

En répondant au questionnaire RSE d'EcoVadis, Gfi Informatique a obtenu le titre *Silver* en décembre 2014. Lors de l'évaluation EcoVadis 2016, le Groupe a obtenu la note de 60/100 (soit 10 points de mieux que lors de l'évaluation de 2014) et maintient ainsi son titre *Silver*.

La loi du 12 juillet 2010 et ses décrets d'application ont rendu obligatoire, pour les grandes entreprises, de communiquer sur les conséquences sociales et environnementales de leurs activités et sur leurs engagements sociétaux.

Le présent rapport, qui répond à cette obligation, est structuré en trois parties :

- informations sociales ;
- informations environnementales ;
- informations relatives aux engagements sociétaux.

1.1. INFORMATIONS SOCIALES

1.1.1. Les collaborateurs Gfi Informatique, la plus grande richesse du Groupe

GFI INFORMATIQUE, UN ACTEUR MAJEUR DE L'EMPLOI

Présent dans seize pays en Europe (France, Espagne, Portugal, Pologne, Belgique, Luxembourg, Suisse et Angleterre), en Chine, en Afrique (Maroc et Côte d'Ivoire), en Asie du Sud-Est (Singapour) et en Amérique (États-Unis, Mexique, Colombie), le Groupe compte 14 716 collaborateurs au 31 décembre 2017. Ceci représente une augmentation des effectifs de 17% par rapport à l'année précédente. La croissance des effectifs du Groupe est due essentiellement pour l'année 2017 à l'Espagne (+ 674 collaborateurs) et le Portugal (+ 758 collaborateurs). Toutefois, la France, avec 9 814 collaborateurs, représente 66,7% des effectifs du Groupe. Le Groupe a recruté, au cours de l'année 2017, 2 006 collaborateurs en France et a accueilli 78 collaborateurs issus de fonds de commerce rachetés, dont Garsys.

Avec respectivement près de 3 084 et 3 539 entrées réalisées en 2016 et en 2017, le Groupe contribue fortement à l'emploi, avec une répartition équilibrée en France entre l'Île-de-France et les régions. En 2017, les embauches au sein du Groupe représentaient 97,8% des entrées des nouveaux collaborateurs et les acquisitions, 2,2%. Il faut souligner qu'un quart des embauches de salariés en France est réalisé par le biais de la cooptation. Non compris dans ces données, chaque année le Groupe accueille une centaine de stagiaires, ce qui constitue une autre façon d'œuvrer en amont du marché du travail, à l'insertion

des jeunes. Dans ce cadre, différentes actions sont menées par le groupe Gfi France, notamment sur l'insertion des jeunes en recherche d'emploi, voire en situation de décrochage, tel qu'exposé plus précisément au paragraphe 2.3.2.

A contrario, le Groupe a enregistré 2 969 départs en 2017, dont 248 licenciements (soit 8,4%).

Avec 93,5 % des collaborateurs en CDI (Contrat à Durée Indéterminée) au niveau du Groupe et 96,3% en France à fin décembre 2017, le Groupe s'est attaché à nouer une relation contractuelle durable et de confiance avec les collaborateurs, en leur proposant notamment des perspectives de carrière tout au long de leurs parcours. Il faut noter que les besoins du marché et la législation sociale locale étant différents, Gfi Informatique Portugal a davantage recours à des emplois à durée déterminée qui représentent, à fin décembre 2017, 21% des contrats locaux. Le Maroc, la Belgique, le Luxembourg, la Suisse, la Côte d'Ivoire et la Pologne n'ont pas ou très peu recours à des emplois à durée déterminée, la France emploie moins de 1 % de ses effectifs en CDD et l'Espagne 8,4 %, dont certains en faveur de populations défavorisées.

Avec 55 % des effectifs de la France hors région parisienne, Gfi Informatique est un acteur incontournable du développement de l'emploi en régions. Gfi Informatique est implanté en France dans près de 50 villes, couvrant les territoires d'ouest en est et du nord au sud.

Cette proximité est un atout pour satisfaire au mieux les clients et les projets qu'ils souhaitent déployer. Gfi Informatique a développé par ailleurs des centres de services partagés, particulièrement à Lille, Lyon, Nantes, Toulouse et Meudon. Ce dynamisme régional permet ainsi à Gfi Informatique d'être au cœur des préoccupations de ses clients et contribue à la vitalité de certaines régions.

En Espagne, avec des implantations sur tout le territoire (Madrid, Pays Basque, région de Valence, Catalogne, Andalousie), le Groupe est également un acteur national bien intégré au tissu social local.

UNE POLITIQUE D'INTÉGRATION SOUTENUE

À l'issue du processus de recrutement, qui peut varier de 2 semaines à 4 mois selon les profils, la politique d'intégration du Groupe est un processus continu et soutenu sur plusieurs semaines. Afin de forger le sentiment d'appartenance au Groupe, un parcours de pré-intégration sur une plateforme E-learning est assigné au futur collaborateur, pour découvrir les valeurs du groupe, sa stratégie, la gestion des talents.... Lors de son arrivée au sein du Groupe en France, le nouveau collaborateur est informé sur les aspects administratifs et les jalons de son intégration (saisie du compte-rendu d'activité, présentation de l'équipe, identification de sa hiérarchie directe et indirecte, revue des locaux...). Lors de cet échange, le livret d'accueil ainsi que les principales plateformes d'information et de communication (Intranet, Sharepoint, YAMMER, Global Management System (GMS)) lui sont présentés. Ce moment est également l'occasion pour le salarié de remettre les différents documents administratifs qui lui auront été demandés au préalable, afin d'administrer son dossier du personnel.

Le collaborateur est ensuite amené à rencontrer son manager et l'équipe commerciale qui l'accompagneront tout au long de sa mission et le présenteront en clientèle, en cas de mission ou de projet chez le client. Avant tout démarrage de mission, le manager rédige un ordre de mission reprenant le nom du client, le lieu de déplacement, la durée prévisible du contrat et la nature de la mission. À plusieurs reprises, et au début de l'exécution du contrat de travail, le manager et/ou l'équipe commerciale s'assurera, soit par échange téléphonique soit en face à face, de l'intérêt du projet/mission, et évoquera les éventuelles difficultés rencontrées et les moyens alloués pour les surmonter. L'intégration définitive est ensuite validée à l'issue de la période d'essai. En complément, les nouveaux collaborateurs sont invités à faire part de leur avis sur le processus d'intégration et de recrutement, via des questionnaires, dont les réponses sont adressées à la direction et aux managers pour améliorer ces sujets.

Des cursus d'intégration spécifique pour 3 filières (delivery, sales et managers) sont organisés au niveau du groupe en France, afin de permettre une meilleure intégration de ces collaborateurs et leur donner les clés de lecture des outils internes Gfi qui sont à leur disposition.

LA MIXITÉ INTERGÉNÉRATIONNELLE, UN PILIER DE LA POLITIQUE SOCIALE DE GFI INFORMATIQUE

Avec une moyenne d'âge de 40 ans au niveau du Groupe, Gfi Informatique s'inscrit avant tout comme un Groupe dynamique et multigénérationnel. La répartition des effectifs par tranche d'âge et par pays se trouve en annexe.

Depuis plusieurs années, Gfi Informatique en France agit en faveur de l'insertion professionnelle et sociale des jeunes, en accueillant plus de 309 collaborateurs en contrat d'alternance (contrats d'apprentissage et professionnalisation) et près de 174 jeunes en stage au cours de

l'année 2017. En effet, l'alternance et les périodes de stage sont considérées comme une source incontestable de nouveaux talents qui peuvent ensuite rejoindre Gfi Informatique durablement par le biais d'un contrat à durée indéterminée.

Après négociations avec les organisations syndicales, Gfi Informatique en France a signé un accord sur la gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) fin 2016 pour une durée de 2 ans.

Il en résulte des engagements et des mesures sur les thématiques suivantes :

1. les référentiels métiers ;
2. le suivi de carrière des salariés ;
3. les mesures en faveur de l'intégration et du développement des compétences des jeunes ;
4. les mesures en faveur des seniors, en termes de développement des compétences et des qualifications, et l'accès à la formation ;
5. les dispositifs de formation ;
6. l'université Gfi ;
7. l'accompagnement à la mobilité des salariés ;
8. les dispositions spécifiques au déroulement de carrière des salariés exerçant des responsabilités syndicales .

Les autres filiales du Groupe sont également particulièrement sensibles et actives sur le sujet. À titre d'exemple, le Belux a embauché cette année plusieurs jeunes, diplômés de leur école. Après une formation dispensée en interne, ils sont accompagnés par plusieurs consultants plus expérimentés. Cette forme de tutorat est tout particulièrement appréciée des plus jeunes. En matière d'emploi des seniors, la Belgique a aussi instauré un plan d'emploi des seniors, c'est-à-dire des salariés âgés de plus de 45 ans. De même, en collaboration avec ANAPEC, Gfi Informatique Maroc a accueilli plusieurs stagiaires nouvellement diplômés, dans l'optique de les intégrer au sein du Groupe en CDI.

UNE POLITIQUE SALARIALE, EN LIEN AVEC LA PERFORMANCE

Rémunération moyenne annuelle

Dans un contexte mondial d'incertitude, Gfi Informatique a néanmoins maintenu une politique de rémunération attractive (détail en annexe), avec des niveaux de rémunération pratiqués au-dessus des minima conventionnels locaux. Avec une rémunération annuelle fixe théorique d'environ 44 503 euros bruts en 2017, le salaire moyen Gfi Informatique en France représente près de 2,5 fois le salaire minimum français. Avec une rémunération moyenne en France en 2016 de 43 966 euros bruts, l'évolution de la rémunération moyenne de 1,2 % entre 2016 et 2017 s'explique principalement par les augmentations individuelles octroyées dans le cadre de la politique salariale. Quant à la forte hausse de la rémunération moyenne en Espagne, et au Portugal, de respectivement + 7 %, + 43 %, par rapport à 2016, elle est la conséquence du rachat des filiales EFRON, et ROFF, dont les collaborateurs ont une forte ancienneté et de haut salaire. Enfin, la rémunération moyenne annuelle 2016 et 2017 par pays se trouve en annexe.

Évolutions salariales

En termes de processus, afin de veiller en France à l'application de la politique salariale et à sa cohérence entre les différentes *Business Units* du Groupe, le Comité salaire apprécie les demandes d'évolutions salariales soumises par les managers. Il se réunit quatre fois dans

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

Informations sociales

l'année (deux fois en mars puis en juin et septembre) et les augmentations peuvent être positionnées selon 3 dates d'effet différentes dans l'année, en fonction de la date d'anniversaire des collaborateurs. Le Comité salaire prend ses décisions de manière objective au regard des principes de sa politique salariale, à savoir : la reconnaissance de la performance individuelle et/ou de la contribution, le potentiel d'évolution, le respect de l'équité interne et de l'égalité professionnelle, l'identification des salariés *Key People* et Hauts Potentiels, la gestion prévisionnelle des emplois et compétences, la compétitivité externe et le contrôle des coûts liés à la masse salariale. Ce comité agit également pour réduire les écarts éventuels de rémunération entre les hommes et les femmes et neutraliser l'exercice de mandats de représentation du personnel sur la rémunération ; il veille ainsi au respect des principes d'égalité de traitement, qui sont rappelés aux managers, notamment chaque début d'année lors de la note de directive salariale. Chaque année, les managers sont sensibilisés sur le sujet, en particulier sur le fait de proposer des salaires d'embauche identiques aux futurs collaborateurs, à niveau de diplôme, qualification, compétences et expériences identiques. Lors des *people review* qui sont préparés par chaque manager en amont des Comités salaire, les Responsables Ressources humaines (RRH) s'assurent également du respect des piliers qui forment la politique de rémunération du Groupe. Avec une connaissance générale des process ressources humaines, les RRH garantissent également l'adéquation de la politique de rémunération avec les chantiers RH engagés (par exemple, le déploiement de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ou encore le lancement des entretiens d'évaluation informatisés). Au cours des 3 campagnes d'augmentation réalisées dans l'année 2017, plus de 46 % des salariés ont bénéficié d'une augmentation individuelle, d'un montant moyen significatif de 4 %.

Pour l'exercice 2017, la Direction générale en France a réitéré sa politique d'augmentation individuelle dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire des salaires 2017, avec une enveloppe d'augmentation individuelle de 1,8% de la masse salariale. Les augmentations individuelles sont attribuées sur la base de l'appréciation des performances et en fonction de la cohérence de la rémunération par rapport à l'équité interne et externe, sur proposition des managers et après validation du Comité salaire. L'année 2017 a également été l'occasion de revaloriser le barème des indemnités kilométriques (IK) et de relever de 50% à 60% la prise en charge par l'employeur des abonnements transport en commun, soit au-delà de l'obligation légale.

Enfin, en matière d'équité professionnelle, la Direction veille à celle-ci à travers plusieurs dispositions : augmentation systématique des femmes de retour de congé maternité/adoption, versement d'une rémunération complémentaire à l'allocation de la sécurité sociale aux hommes ayant pris un congé paternité, garantie d'évolution salariale des représentants du personnel et déblocage d'une enveloppe spécifique à la réduction des écarts éventuels de rémunération entre les femmes et les hommes. Ces points sont davantage développés au paragraphe 2.1.6 sur l'égalité de traitement.

Association aux performances du Groupe

10% de nos collaborateurs du Groupe en France bénéficient d'une rémunération variable contractualisée, d'un montant annuel contractuel moyen de 15 800 euros bruts. Ceci implique les collaborateurs dans la réussite du Groupe et de son plan stratégique. Le partage des objectifs par rapport aux résultats économiques du Groupe permet d'assurer la cohésion des équipes, la mutualisation des efforts, et ne peut que renforcer le sentiment d'appartenance des collaborateurs au Groupe.

Enfin, dans le cadre de la démarche RSE au sujet de la politique salariale, la Direction en France a dématérialisé depuis 2014 à la fois une partie des bulletins de paie mais également les tickets restaurants. Si la dématérialisation des tickets restaurants est effective pour l'ensemble des collaborateurs, celle des bulletins de paie reste optionnelle jusqu'à présent et ressort de la volonté du collaborateur. Souhaitant accélérer cette dynamique, avec un contexte législatif le facilitant, l'ensemble des collaborateurs devrait bénéficier du bulletin de paie dématérialisé dès début 2018, sauf avis contraire des collaborateurs. Il est à noter que cette dématérialisation a été accompagnée de la mise à disposition d'un coffre-fort électronique, qui permet à chaque salarié de conserver de manière sécurisée un grand nombre de documents, ce qui constitue un confort important notamment en cas de dommage survenu au domicile d'un salarié.

Cette démarche de dématérialisation a également été renforcée en 2015 avec la dématérialisation des bulletins d'option de participation, pour les salariés volontaires. Pionnier sur le sujet, cette avancée permet au Groupe de contribuer davantage au développement durable.

À L'INTERNATIONAL

Espagne

En Espagne, la politique de rémunération est tout autant développée et riche. Une grande campagne annuelle d'évaluation et de notation est lancée en septembre, au cours de laquelle chaque salarié est évalué et noté en comparaison avec ses homologues, au regard de son investissement, de ses compétences et de son potentiel. En fonction de l'appréciation du manager sur la performance générale d'un collaborateur, une évolution de sa carrière ainsi qu'une revalorisation salariale peuvent lui être proposées, en application d'une grille interne. La corrélation entre la performance et l'évolution professionnelle et salariale, est pilotée de manière la plus transparente, afin de garantir l'équité de traitement. Ce plan de carrière et de salaire est effectif en mars de l'année suivante. Ce process est même renforcé pour les jeunes collaborateurs ayant moins de 2 ans d'ancienneté, avec une évaluation tous les six mois. Gfi Informatique Espagne a consacré pour l'exercice 2017, 1,67% de sa masse salariale à l'octroi d'augmentations individuelles.

Notre filiale EFRON dispose de nombreux bureaux à l'international. La politique de rémunération d'EFRON est différenciée en fonction des pays qui la composent (Colombie, Mexique, et Etats-Unis).

- En Colombie, une enveloppe de 5,1% de la masse salariale a été octroyée pour les augmentations individuelles sur l'année 2017. Une étude est en cours pour aligner le process de la politique de rémunération en Colombie à celle de la France, afin de préparer une grille de salaire basée sur l'expérience, la formation et l'évaluation des performances.
- A ce jour, la politique de rémunération mexicaine est également en cours d'amélioration. Sur appréciation du client de la bonne performance et des objectifs réalisés durant la période par le collaborateur, le collaborateur peut bénéficier d'une augmentation. En 2017, 6% des collaborateurs mexicains ont obtenu une augmentation individuelle.
- Enfin, la politique de rémunération d'EFRON aux Etats-Unis est fondée de la même manière qu'au Mexique, sur appréciation du client et de la performance, la contribution et le potentiel du collaborateur. Un processus d'évaluation ou de notation a lieu tous les 6 mois pour valider une réévaluation salariale. Les augmentations sont effectives en décembre de chaque année. Le taux d'augmentation en 2017 varie de 1% à 4% en fonction de la performance.

Portugal

Le process au Portugal est approché de la même manière qu'en Espagne, si ce n'est qu'il n'est initié qu'au premier trimestre de l'année. Avec une enveloppe de 2,3% de la masse salariale, le Groupe en Espagne a augmenté 30% de ses effectifs en 2017. Par ailleurs, la filiale Portugaise ROFF a consacré une enveloppe de 4% de la masse salariale pour les augmentations individuelles. En 2017, l'augmentation salariale a concerné 50% de ses effectifs.

Maroc

Le processus de rémunération au Maroc est sensiblement le même qu'en France ou qu'en Espagne avec l'attribution d'augmentations individuelles en fonction à la fois de la performance des collaborateurs, appréciée lors des entretiens d'évaluation. Tout comme en France, les augmentations sont plutôt positionnées à date anniversaire de l'entrée dans le Groupe des salariés et sont espacées au minimum tous les 2 ans pour les meilleurs collaborateurs. Au titre de l'année 2017, plus de 70% des salariés ont perçu une augmentation individuelle.

Belux

En ce qui concerne la politique de rémunération en Belgique et au Luxembourg, les salaires de tous les collaborateurs belges ont bénéficié d'une indexation en janvier 2017, ainsi qu'une réévaluation en octobre 2017 de 1,1%. A l'inverse, les collaborateurs luxembourgeois n'ont pas bénéficié de l'indexation en 2017. Ces augmentations collectives font suite au respect du *health index*, qui correspond en fait à l'indexation des salaires en fonction de celui des prix des biens de consommation. Ce mécanisme permet de garantir le pouvoir d'achat des salariés. Parallèlement, les managers étudient en début d'année si le salaire de chacun de leurs salariés est en ligne avec celui proposé sur le marché national et au regard du positionnement interne. Si la rémunération d'un collaborateur venait à ne pas être en concordance, elle est alors réajustée.

Pologne

La politique d'augmentation est initiée en Pologne chaque année à partir de novembre « N-1 » avec des augmentations à date d'effet en avril « N ». L'enveloppe consacrée aux augmentations salariales pour l'exercice 2017 reste semblable à l'année dernière.

1.1.2. Organisation du travail, adaptée aux besoins du Groupe et à l'écoute des préoccupations des salariés

Temps partiels

Au sein du Groupe, environ 5% des effectifs sont à temps partiel, avec de légères variantes entre pays (0 % en Suisse, Pologne, Côte d'Ivoire, Maroc et au Portugal, 1,3% en Espagne, 5 % en France et 6% au Belux). En effet, le taux de travail à temps partiel semble plus développé au Belux, mais cela reste relatif à l'effectif de la filiale. Il convient également de rapprocher le taux de salariés à temps partiel de la durée du travail à temps complet, les variations significatives de cette dernière entre les pays expliquent les différences de taux des salariés à temps partiel. L'entreprise s'est attachée à la sécurisation des emplois tout en veillant à favoriser le travail à temps partiel, dès lors que les collaborateurs en sont demandeurs et que les contraintes de services peuvent être levées. Le taux de salariés travaillant à temps partiel est similaire au niveau de la branche (4,7%).

L'équilibre entre l'activité professionnelle et la vie personnelle paraît indispensable à l'épanouissement des collaborateurs. Les salariés à temps partiel concernent principalement des femmes, qui souhaitent allier leur activité professionnelle et leur vie de famille. Le passage à temps partiel intervient ainsi presque uniquement au cours du contrat de travail des collaborateurs, et non à l'embauche. Pour tout passage à temps partiel, un avenant au contrat de travail est signé entre le salarié et la Direction, stipulant entre autres le nouveau temps de travail, sa répartition dans la semaine et l'échéance du temps partiel. À la demande du collaborateur et sous réserve de l'accord de la Direction, son temps partiel peut être reconduit.

Télétravail

De plus, afin de concilier vie professionnelle et vie privée, un accord sur le télétravail a été signé fin 2011 par le groupe Gfi Informatique en France. Les salariés sont seuls à l'initiative de ce mode d'organisation du travail, le médecin du travail pouvant par ailleurs être amené à préconiser cette organisation. L'accord privilégie le maintien du lien social en retenant le télétravail dit « pendulaire ». Dans ce dispositif, deux jours maximum par semaine peuvent être travaillés au domicile du salarié. La société met à disposition du salarié un ordinateur portable et verse une indemnité pour les frais de connexion et d'occupation du domicile.

Opérationnellement, les salariées en état de grossesse, peuvent bénéficier en priorité du télétravail à partir du troisième mois de grossesse, sous réserve qu'il n'y ait pas d'incompatibilité avec la fonction exercée et les moyens pour l'exercer.

Le télétravail est également un mode d'organisation du temps de travail développé dans toutes les filiales étrangères du Groupe, sous réserve que cela soit compatible avec la mission du collaborateur et que le manager approuve cette décision. Bien qu'il n'y ait pas d'accord collectif en la matière, un document contractuel est alors conclu entre le collaborateur et l'employeur.

Modulation des heures de travail

Par ailleurs, afin de s'adapter aux conditions climatiques et au mode de vie local, en Espagne, le Groupe module les heures de travail collectives en période estivale. En écourtant le temps de travail quotidien en juillet et août, le nombre hebdomadaire d'heures de travail théoriques sur ces deux mois passe de 40 h 30 min à 35 h 00.

Avec une moyenne annualisée de 40 h 00 de travail par semaine en Espagne, ce pays s'inscrit également dans la moyenne des autres filiales du Groupe : 40 h 00 au Maroc, au Portugal et au Luxembourg, 40 h 00 en Belgique mais avec 12 jours de congés supplémentaires. La France fait plutôt matière d'exception avec un temps de travail hebdomadaire de 37 h 00 avec 10 jours de repos.

Mobilité géographique

En outre, afin de satisfaire à la volonté de certains collaborateurs d'ouvrir leur carrière à l'international mais à la fois de répondre aux besoins des clients, Gfi Informatique encourage la mobilité géographique entre les filiales du Groupe ou la réalisation de missions durant un temps déterminé vers un pays étranger. Ainsi, plus d'une centaine de collaborateurs du Groupe ont été concernés par cette mesure au cours de l'année 2017.

Gfi Informatique a renforcé ses procédures et sa communication, notamment celles liées à la sécurité des collaborateurs et à l'expatriation.

Absentéisme maladie

Avec un taux moyen d'absentéisme de 3,2% en 2017 pour l'ensemble du groupe et 3,8% en France, Gfi Informatique affiche un taux légèrement en hausse par rapport à l'exercice précédent, avec 2,8% au niveau du Groupe en 2016. À titre de comparaison, selon le baromètre réalisé par le groupe de conseil Ayming et publié début septembre 2017, le taux d'absentéisme qu'ont connu les entreprises françaises est de 4,6% en 2016 (soit une moyenne de 16,8 jours d'absence par an et par salarié), avec un pic à 5,5% dans le secteur des services. Le taux d'absentéisme 2017 du Belux connaît un taux plus important que les autres pays, en raison de salariés en longue maladie.

1.1.3. Dialogue continu et soutenu avec les organisations syndicales

ORGANISATION DU DIALOGUE SOCIAL ET BILANS DES ACCORDS COLLECTIFS EN FRANCE

Le dialogue social est mené à 2 niveaux :

- l'UES Gfi Informatique qui concerne plus de 87% de l'effectif : la commission paritaire, composée des délégués syndicaux et de représentants de la Direction, comprend en moyenne 12 participants ;
- les entités juridiques hors UES dans lesquelles des délégués syndicaux ont été désignés, ITN CONSULTANTS, Gfi Informatique Telecom et Gfi Business Transformation.

Bilan des négociations

Au niveau de l'UES Gfi Informatique, la commission paritaire s'est réunie autour de 2 thèmes :

1. Rémunération, temps de travail, répartition de la valeur ajoutée : les négociations n'ont pas permis de trouver un accord, la Direction a toutefois mis en place des mesures notamment pour accompagner les salariés dans leur mobilité, en ligne avec les mesures déjà adoptées l'an dernier. Ainsi, les remboursements de frais d'hébergement seront alignés sur les bases du barème Urssaf. Par ailleurs, une enveloppe de 1.5% de la masse salariale sera consacrée aux augmentations décidées en comité salaires, et une enveloppe spécifique et supplémentaire de 250.000 € sera consacrée aux salariés non augmentés depuis 5 ans.
2. Égalité professionnelle et qualité de vie : les négociations n'ont pas permis de trouver un accord, la Direction a adopté un plan d'action en matière d'égalité professionnelle, avec une enveloppe de 300.000 € consacrée à la réduction / suppression des écarts. Une charte relative au droit à la déconnexion, reprenant les dispositions du règlement intérieur et comportant des mesures de formation des managers et d'information de l'ensemble des salariés, a été adoptée à défaut d'accord. Enfin, l'année 2017 a été consacrée à la réalisation d'un diagnostic sur le handicap et à l'étude de ce dernier, l'objectif étant de mettre en place des mesures visant à favoriser l'emploi des personnes reconnues handicapées par le biais d'une convention à conclure avec l'AGEFIPH dès 2018 pour une durée de 3 ans.

LES RELATIONS SOCIALES DANS LES FILIALES ÉTRANGÈRES

Espagne

En Espagne, la Direction a eu l'occasion de traiter avec les 5 organisations syndicales (ELA, LAB, UGT, CCOO et CGT) de nombreux sujets au cours de l'année 2017, dont entre autres : la définition d'un système de rémunération compensatoire pour les salariés ne pouvant bénéficier du calendrier d'été, et des améliorations concernant les plannings de temps de travail (plus de flexibilité concernant les heures

d'ouverture et de fermeture du bureau, plus de flexibilité lors de temps de déjeuner et l'extension du calendrier d'été).

Actuellement, au sein de la filiale EFRON Colombie, Mexique et Etats-Unis, il n'y a pas de Comité d'entreprise, ni d'organisations syndicales.

Portugal

Au Portugal, tout comme au sein de la filiale ROFF, il n'y a pas de Comité d'entreprise, ni de syndicats. Conformément à la législation locale, il n'y a pas de procédures particulières de consultation. Néanmoins, la Direction entretient un dialogue régulier avec les collaborateurs. Les décisions prises sont portées à la connaissance des salariés par plusieurs moyens : affichage sur Intranet, communication par les managers et la Direction des Ressources Humaines et liste de diffusion collective aux collaborateurs.

Belgique

Au Belux, malgré l'organisation d'élections professionnelles en 2016, aucun candidat ne s'est porté volontaire. En l'absence de Comité paritaire, la Direction continue à informer ses collaborateurs par le biais de l'Intranet et/ou d'affiches postées dans les endroits communs. À défaut de remarques et de commentaires de leur part sous un mois, les nouvelles règles sociales sont alors considérées comme approuvées. Les prochaines élections professionnelles en Belgique sont prévues en 2020.

Luxembourg

Au Luxembourg, en l'absence de syndicats, la Direction a, à nouveau, engagé des discussions au cours de l'année 2017 avec une délégation de salariés composée de 4 représentants du personnel, désignés par le personnel. Les sujets traités portaient sur l'organisation de la campagne annuelle d'évaluation des collaborateurs, l'absentéisme, l'organigramme, la politique de flotte automobile, etc...

Maroc

Au Maroc, Gfi Informatique n'est pas représenté par une organisation syndicale. La Direction organise des réunions mensuelles avec les délégués des salariés, voire exceptionnelles en cas de besoin ou demande particuliers. Les principaux sujets évoqués avec les délégués des salariés en 2017 ont été relatifs à l'amélioration des contrats d'assurance Groupe, la possibilité de faire des suggestions sur l'organisation générale de l'entreprise, sur l'amélioration de l'hygiène et de la sécurité en interne, ainsi que les conditions de travail.

Suisse

Enfin, s'agissant de la Suisse, la faiblesse de l'effectif de Gfi Informatique au sein de ce pays n'a pas permis de mettre en place des organismes représentant le personnel.

1.1.4. Santé et sécurité des collaborateurs, des actions concrètes

Avec des taux de fréquence et de gravité des accidents de travail de respectivement 1,53 et 0,68 au niveau du Groupe en 2017, Gfi Informatique semble moins exposé aux accidents du travail que d'autres groupes. Sur l'année 2017, 41 accidents de travail avec arrêt ont été recensés dans le Groupe, dont 12 en France. Ces taux assez faibles, tout comme l'absence de décès liés au travail, s'expliquent avant tout par la nature des activités occupées (sociétés de services), peu exposées aux dangers physiques. Par ailleurs, aucune maladie professionnelle n'a été reconnue en 2016 et 1 en 2017 au sein du groupe Gfi Informatique.

LES ACTIONS EN FRANCE

Prévention et lutte contre les risques psychosociaux

Attentif au mieux-être au travail, un accord de méthode relatif à l'amélioration des conditions de travail a été signé en 2010. Au-delà des obligations légales, le Groupe est convaincu de la nécessité de mettre en place un plan de prévention et de lutte contre les risques psychosociaux (RPS) et des sources du stress au travail afin de favoriser le mieux-être au travail au sein du Groupe. Ainsi, début 2012, la Direction a conduit avec le cabinet PSYA et le Comité de pilotage RPS une enquête auprès de l'ensemble des collaborateurs du groupe Gfi Informatique en France. Le Comité de pilotage est composé de membres de la Direction, de managers et de membres CHSCT. Grâce à cette enquête à laquelle 43 % des salariés ont répondu, et aux 88 entretiens individuels qui ont été menés pour en approfondir les premiers résultats, le Groupe dispose maintenant d'une photographie de l'entreprise et de son positionnement face à la question des risques psychosociaux. Cette photographie est plutôt rassurante : si des facteurs de risques ont pu être identifiés et des facteurs de stress relevés, le Groupe se situe dans la moyenne supérieure des entreprises jusqu'ici étudiées par le cabinet PSYA (moyenne de 1,85 au sein de Gfi Informatique versus 1,91 dans le panel PSYA avec une échelle horizontale de risques allant de 1 à 4 (4 = risque majeur)). Les facteurs de risques relevés, qui sont également partagés par la majorité des entreprises du secteur de l'informatique, sont les suivants : climat de travail, charge de travail, conciliation vie professionnelle/vie personnelle, reconnaissance, soutien du manager, rôle, latitude de décision, perspectives d'évolution, soutien des collègues et participation au changement. Les résultats du diagnostic sur les risques psychosociaux ont été livrés sur l'Intranet du Groupe.

À l'issue de cette enquête, la Direction a utilisé les résultats pour actualiser les plans de prévention intégrés dans les documents uniques. Par ailleurs, l'ensemble des Responsables Ressources Humaines du Groupe a reçu une formation sur la compréhension et la régulation du stress ainsi que sur la sensibilisation du management sur le sujet. S'inscrivant dans une démarche attentive d'écoute des collaborateurs, ces derniers ont la possibilité depuis 3 ans de faire part de leurs conditions de travail et du climat social qu'ils ressentent, à travers de questions qui leur sont adressées chaque mois. Les situations jugées alarmantes sont étudiées par les Responsables ressources humaines, afin de prévenir et enrayer tout risque psychosocial.

En complément, la Direction sensibilise depuis 3 ans chaque salarié à la déconnexion des outils de travail, en dehors des plages classiques de travail, entre 20 h 30 et 7 h 30 et pendant les périodes de suspension du contrat de travail. Cette disposition va au-delà des modalités

conventionnelles qui la limitent aux salariés en forfait jours, puisqu'elle est applicable à l'ensemble des salariés du Groupe.

La sensibilisation à la sécurité routière fait en outre parmi des mesures préventives que mène la Direction. Des campagnes de communication (affiches, dépliants, mails...) sont en effet adressées aux collaborateurs, à l'instar de la dernière opération menée dans la région Rhône-Alpes, en appui du bureau de la sécurité routière.

Prise en compte des conditions de travail et des situations de pénibilité

En outre, compte tenu des contraintes d'exploitation des clients, un certain nombre de collaborateurs occupent des emplois à horaires alternés ou de nuit. La mise en place du travail de nuit et du travail posté a pour objectif d'assurer une continuité de service au client dans le but notamment :

- de réaliser des interventions hors heures et jours ouvrés afin de permettre aux sociétés clientes d'assurer sans interruption leurs activités ;
- d'éviter aux heures ouvrées l'interruption des applications utilisées par les clients et/ou étant mise à disposition des utilisateurs des clients ;
- d'éviter les risques de blocage de l'activité de nos clients.

Les salariés travaillant de nuit ou en travail posté sont principalement des techniciens en infrastructures et services, aussi bien en région parisienne qu'en province.

Depuis sept ans, un diagnostic des facteurs de risques liés à la pénibilité auxquels peuvent être exposés les salariés est mené en France. Sur les 6 facteurs de risques listés, Gfi Informatique est principalement concerné par le travail de nuit et le travail en équipes successives alternantes. Bien que Gfi Informatique en France ne soit pas concerné par un plan d'actions sur la pénibilité, compte tenu du faible nombre de salariés concernés, des actions ponctuelles sont mises en place, avec par exemple l'intervention de consultants sur les bonnes méthodes de travail à adopter ou encore la dispense d'une formation par la médecine du travail de Clichy dans leurs locaux sur les bons gestes et postures à adopter.

À l'issue des négociations menées avec les organisations syndicales en 2013 et 2014, un accord a été conclu au niveau de l'UES Gfi Informatique France sur le travail atypique, qui intègre principalement le travail de nuit, le travail posté, le travail du dimanche/jour férié et le *back-up*. Pour limiter la pénibilité du travail liée à l'activité de nuit, la Direction a proposé, au-delà de la contrepartie financière, d'augmenter le temps de repos compensateur. Par ailleurs, afin de permettre des périodes de récupération, la Direction a souhaité que ce temps de repos compensateur soit réparti régulièrement dans le cycle de travail, en allégeant les plannings d'activité. Pour les salariés affectés à des rotations en 3x8, le cycle doit respecter l'enchaînement suivant : matin/après-midi/nuit. Il ne peut y avoir en aucun cas enchaînement d'un poste de nuit avec un poste de matin. Les prises de poste ne peuvent pas avoir lieu sur une plage horaire comprise entre 23 h 00 et 6 h 00. Parmi les autres mesures avancées par la Direction figure la garantie temporaire de maintien de la majoration de salaire pour les salariés passant d'un horaire habituel de nuit à un horaire habituel de jour. Cette mesure est réservée aux cas de sorties définitives d'un travailleur de nuit à l'initiative de l'employeur ou pour inaptitude médicalement constatée par le médecin du travail.

Depuis 2015, la Direction et les managers réalisent une fiche de prévention de la pénibilité pour tout salarié qui est considéré comme exposé à un facteur de pénibilité, c'est-à-dire toute heure de travail effectuée entre 24 heures et 5 heures.

Enfin, les femmes enceintes bénéficient d'une réduction d'horaire rémunérée de 20 minutes par jour à partir du 3ème mois de grossesse et de 30 minutes par jour à partir du 5ème mois de grossesse.

Une attention particulière à la santé

MUTUELLE ET PRÉVOYANCE

Soucieux de la santé de ses collaborateurs, le Groupe fait bénéficier depuis plusieurs années à l'ensemble des collaborateurs en France d'un système de mutuelle et prévoyance attractif, avec une prise en charge de l'employeur supérieure à 50%. 100 % des collaborateurs en CDI sont ainsi couverts par le régime de mutuelle et prévoyance, et ce depuis plusieurs années. Portant sur la mise en conformité du régime frais de santé au contrat dit responsable et sur le maintien d'un niveau de garanties élevé tout en préservant l'équilibre financier du régime, la Direction et les organisations syndicales ont convenu d'un accord sur le sujet en 2016, accord permettant également et de manière optionnelle aux conjoints de pouvoir bénéficier d'une couverture intéressante en termes de frais de santé.

Il est à noter que le salaire des collaborateurs est maintenu durant les trois premiers jours d'absence, dits de « carence », sous réserve d'un an de présence.

DON DU SANG : ORGANISATION DE DEUX JOURNÉES « DON DU SANG, DON DE SOI »

Chaque année depuis 2011, la Direction permet aux salariés du site de Saint-Ouen de participer à l'opération « don du sang, don de soi » en collaboration avec l'Hôpital Bichat. À cet effet, des taxis viennent chercher les salariés donneurs pour les emmener à Bichat, puis les accompagner à Saint-Ouen (principe de la collecte accompagnée). Une vingtaine de donneurs réguliers participe à ces journées. Les services RH et communication participent activement à cette opération, avec la désignation d'un correspondant EFS et l'intervention d'un webmaster pour création et suivi d'un site dédié à l'opération sur Intranet. Il est à noter que les collectes accompagnées sont particulièrement prisées par l'EFS et les donneurs : l'EFS constate en effet que ces collectes fidélisent les donneurs, les salariés apprécient la prise en charge intégrale (transport inclus) et la motivation entre collègues.

Depuis 2015, l'opération se généralise en France et un grand nombre de sites participent avec un véritable succès : plus de 50 salariés donneurs par site participant.

MÉCÉNAT AVEC DES ASSOCIATIONS CARITATIVES

En ayant signé depuis 3 ans une convention de mécénat avec la Croix-Rouge, Gfi Informatique soutient les actions dans le secourisme, l'aide humanitaire, l'action sociale et la santé. Les actions menées répondent aussi bien à des situations d'urgence et d'exception, que du secours au quotidien ou encore une sensibilisation de chacun pour agir dans un environnement familial (à la maison, sur les routes, au travail...).

PROMOTION DU SPORT

La pratique d'une activité physique est reconnue comme un facteur de bien-être et de santé. Le Groupe favorise et encourage cette pratique et participe à de nombreuses compétitions sportives. Ainsi chaque année, en octobre, de nombreux salariés se donnent rendez-vous pour

les 20 km de Paris ; ils étaient environ 130 collaborateurs, issus de toute la France, en octobre 2017. Le groupe « running » sur Yammer est l'un des plus actifs et traduit l'esprit sportif qui règne parmi les salariés.

LES ACTIONS ENGAGÉES PAR LES FILIALES ÉTRANGÈRES

Espagne

En ce qui concerne l'Espagne, afin de garantir un haut niveau de sécurité et de santé à tous les salariés, Gfi Informatica SA mène des actions de prévention, permettant ainsi de prévenir les éventuels risques professionnels. Afin d'atteindre un niveau de sécurité et de santé pour l'ensemble des collaborateurs, une analyse des risques a été effectuée selon la réglementation en vigueur. Comme chaque année, une visite des installations a été effectuée dans le but de vérifier l'ensemble des équipements d'urgence (extincteur, défibrillateur, etc.).

Le Groupe en Espagne a négocié les coûts d'une mutuelle privée avec deux entreprises. Bien que les frais soient supportés par les collaborateurs, cette démarche employeur permet de leur faire bénéficier d'un système médical compétitif, avec de meilleures garanties. Cette année, 15% des collaborateurs ont décidé de bénéficier de la mutuelle.

En matière de prévention des risques au travail, Gfi Informatica SA est particulièrement vigilant sur le sujet en proposant des formations de prévention théoriques et pratiques à tous ses salariés. Cette formation est dispensée non seulement à l'embauche des nouveaux salariés mais aussi lorsqu'ils sont amenés à changer de sites ou d'endosser de nouvelles responsabilités. A ce jour, 95% des collaborateurs ont reçu une formation en lien avec la prévention des risques au travail. Les 5% restants sont des salariés nouvellement embauchés, et sont dans le processus pour réaliser les formations. Par ailleurs, les salariés sont amenés à être formés aux premiers secours, à l'évacuation des sites, à l'extinction des feux et à l'utilisation des défibrillateurs semi-automatiques.

En ce qui concerne les filiales EFRON Colombie, Mexique et Etats-Unis, les actions engagées sont les suivantes :

- En Colombie, un plan d'action est en cours de construction pour offrir aux salariés une mutuelle et une prévoyance.
- Au Mexique, un plan de prévention des risques au travail est en cours d'élaboration pour se conformer aux nouvelles lois qui rentrent en vigueur prochainement dans le pays. De plus, le personnel de Gfi Mexique a accès à des soins, à la fois publics via l'institut mexicain du Seguri Social et privés via une assurance privée qui couvre les frais médicaux. Par ce biais, les employés accèdent à une meilleure assistance médicale.
- Aux Etats-Unis, l'employeur fait bénéficier d'une assistance médicale à tous ses collaborateurs et prend en charge 50% de leur assurance. Cette année, 90% des collaborateurs ont souscrit à l'assurance-maladie.

Portugal

Gfi Portugal est titulaire d'un contrat de santé, incluant des rendez-vous et des examens médicaux tous les 2 ans. Gfi Portugal a renégocié le contrat d'assurance maladie qui permet l'amélioration des conditions de couverture santé pour l'ensemble des collaborateurs. A ce jour, 193 collaborateurs bénéficient d'une assurance vie. Chaque collaborateur a la possibilité de souscrire à la

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

Informations sociales

mutuelle employeur à partir de 6 mois d'ancienneté. Actuellement, 517 salariés en bénéficient.

Notre filiale ROFF dispose des mêmes conditions santé que Gfi Portugal. Chaque collaborateur a la possibilité de souscrire à la mutuelle employeur dès la date d'embauche. A ce jour, 790 salariés bénéficient de la mutuelle. En ce qui concerne la prévoyance, l'ensemble des collaborateurs en profitent.

Belgique

En Belgique, outre la conformité aux prescriptions de sécurité prévues par la loi de 1996 relative au bien-être au travail, Gfi Informatique s'est associé avec un service externe spécialisé, IDEWE, au sujet de la protection et de la prévention sur le lieu de travail et organise des examens médicaux pour les collaborateurs. Ce service conseille Gfi Informatique en matière de prévention et amène des réponses en matière de sécurité au travail.

Dans le cadre du plan de prévention des risques établi par le conseiller interne, une nouvelle signalisation a été mise en place dans le bâtiment pour permettre une meilleure évacuation en cas d'incendie.

Parallèlement, la Direction est particulièrement attentive à la prévention en matière de consommation d'alcool et de drogue sur le lieu de travail. La Direction s'inscrit dans une politique de promotion du bien-être des salariés. Le comportement responsable attendu des collaborateurs comme des managers est particulièrement souligné dans le règlement de travail, et ne manque pas d'être rappelé en cas de nécessité. Enfin, la Belgique fait profiter à l'ensemble de ses collaborateurs d'un système d'assurance aux frais hospitaliers ainsi que d'une prévoyance collective.

Luxembourg

Quant aux actions menées par le Luxembourg, pour chaque nouvelle embauche, une visite médicale est organisée pour identifier d'éventuel problème de santé afin d'ajuster l'espace de travail. Un comité de pilotage est mis en place dans le but d'identifier et de suivre les collaborateurs en situation d'absentéisme ou de maladie.

Si les salariés au Luxembourg ne sont pas affiliés à un système collectif de santé, ils bénéficient tous en revanche d'une prévoyance collective.

Maroc

Le Groupe au Maroc offre également la possibilité à tous ses salariés d'adhérer à un système de prévoyance employeur ainsi qu'à un système de mutuelle collective. À ce propos, le contrat mutuel a été renégocié pour plusieurs années avec l'assureur afin, d'une part, d'augmenter le taux de couverture et d'autre part la liste des garanties couvertes. Ainsi, le taux de couverture moyen au Maroc avoisine 90 %.

Parallèlement, un centre médical a été créé depuis plusieurs années dans les locaux de l'une des filiales à Casablanca, afin de veiller pleinement à la santé et à la sécurité des collaborateurs mais aussi d'accroître le nombre d'examens médicaux pratiqués. Ce service médical, qui est assuré par deux médecins du travail, couvre une permanence de 4 jours par mois.

Dans la continuité, des séances de sensibilisation sur des thématiques liées à la santé ont été menées par les médecins de travail, séances qui ont accueilli une vingtaine de salariés. S'inscrivant dans cette démarche responsable, une campagne de vaccination antigrippale a été reconduite cette année.

Pologne

Au sein d'IMPAQ, nos collaborateurs et leurs familles ont la possibilité d'adhérer à un système de prévoyance et à une mutuelle collective. De plus, il est proposé une assurance en lien directe avec les accidents.

Dans la continuité de notre engagement sur la santé, une formation sur la santé et la sécurité est déployée à tous les nouveaux collaborateurs qui intègrent l'entreprise. Cette mesure a permis la réduction totale des accidents de travail depuis les 2 dernières années.

Une démarche sur la promotion de la santé a été lancée dernièrement pour encourager nos collaborateurs à entreprendre des activités sportives. Dans ce cadre, IMPAQ a co-organisé une activité sportive au travail « le vélo au travail ». Chaque kilomètre parcouru permet de gagner de l'argent pour une association.

1.1.5. Le développement du capital humain et des compétences, un levier de réussite

Afin de conduire sa transformation, dans un contexte de marché concurrentiel, Gfi Informatique s'est doté d'une politique et d'outils de développement du capital humain et des compétences.

Ainsi, répondre aux exigences de nos clients nécessite non seulement d'identifier et de connaître les compétences de ses collaborateurs, mais aussi, de savoir les faire progresser dans un secteur innovant, et en mutation permanente.

Depuis 6 ans, Gfi Informatique s'est lancé dans une démarche de GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et de Compétences), permettant d'une part de cartographier ses métiers et les compétences associées, et d'autre part de se doter d'une vision prospective des besoins en compétences nécessaires à 3 ans.

Issu de cette réflexion, outre notre politique de recrutement et la mobilité que peut offrir un groupe tel que Gfi Informatique, l'investissement en formation demeure un axe essentiel de

développement. Ainsi, la formation reste soutenue avec une moyenne de 35 heures de formation par an et par salarié formé en France, représentant plus de 113 915 heures totales de formation au cours de l'année 2017. Ainsi, environ 34% des collaborateurs français ont bénéficié d'une formation en 2017, sachant que ce taux atteint 41% au niveau du groupe Gfi Informatique.

Gfi Informatique accorde, en outre, une attention particulière à la qualité de ses formations, évaluant de manière continue les organismes avec lesquels nous travaillons, ainsi que le niveau de satisfaction des compétences acquises par les collaborateurs ayant suivi une session de formation.

Dans le domaine de la formation professionnelle, les objectifs de l'entreprise et des collaborateurs se rejoignent :

- les salariés souhaitent progresser et acquérir des compétences pointues, en adéquation avec la demande du marché ;

- le Groupe souhaite fournir à chacun des collaborateurs des outils qui leur permettront d'augmenter leurs compétences et leur motivation.

Ainsi, la démarche formation au sein du Groupe va au-delà des impératifs du cadre légal. Les axes stratégiques des plans de formation sont définis chaque année en fonction des tendances du marché et des spécificités de chaque activité.

La formation s'articule autour de trois principaux axes de compétences :

- axe technique ;
- axe métier ;
- axe de développement personnel.

Les formations dispensées s'inscrivent dans l'une des 6 catégories :

- des formations spécifiques pour s'adapter à l'environnement des clients ;
- des formations s'inscrivant dans une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences pour s'adapter à la stratégie business à moyen terme ;
- l'Université Gfi Informatique pour former les managers, ingénieurs commerciaux, chefs de projets et directeurs de projets ;
- des programmes de reconversion ;
- l'intégration des jeunes diplômés par un plan de formation adapté et de demandeurs d'emploi dans le cadre de dispositifs de formation préalable à l'embauche ;
- deux dispositifs de *e-learning*, l'un permettant l'accès à près de 2 000 cours IT conçus par des professionnels extérieurs, l'autre permettant de mettre en place des actions de formation personnalisées aux attentes et process du Groupe.

En France, des actions spécifiques ont été menées sur des sujets considérés comme stratégiques pour l'entreprise, à titre d'exemple :

- montée en compétence des acteurs commerciaux dans le domaine de la vente de solutions complexes ;
- renforcement de l'expertise *testing et Devops* à travers des formations certifiantes et/ou personnalisées ;
- formation de l'ensemble des nouveaux managers, commerciaux ou chefs de projets / directeurs de projets à nos outils et process internes, par le biais de cursus d'intégration dans le cadre de l'université Gfi ; en complément, un programme de formation ambitieux a été lancé en novembre 2016 avec une grande école de commerce, pour une durée de 18 mois, auprès de nos managers. Face aux nouveaux enjeux de notre secteur d'activité et du Groupe, cette formation permettra aux managers de se doter des principaux outils pédagogiques, et d'embarquer leurs équipes dans la dynamique de transformation du Groupe.

Certains projets de formation ont été menés dans une optique de maintien de l'employabilité des collaborateurs suite aux évolutions organisationnelles et technologiques du client.

Gfi Informatique s'appuie, entre autres dispositifs, sur l'entretien annuel et l'entretien professionnel (2 entretiens distincts) afin d'évaluer ses collaborateurs et d'établir leurs perspectives d'évolution. En complément, d'autres entretiens sont prévus pour s'assurer du suivi, de l'employabilité et de l'intégration de ses collaborateurs, en particulier vis-à-vis des jeunes et des seniors. En réponse aux dispositions conventionnelles, un entretien spécifique pour les salariés en forfait jours a été mis en place en 2015 pour répondre entre autres à l'articulation vie privée/vie professionnelle de ces collaborateurs.

Enfin, pour coordonner l'ensemble de ces projets de développement RH, le Groupe a mis à disposition des managers différentes

applications informatiques. Le SIRH de Gfi Informatique (Talentsoft) permet d'avoir une approche intégrée des différentes dimensions des ressources humaines, avec l'initialisation du recrutement, la passation et l'historisation des entretiens annuels, le recueil des souhaits de formation et le suivi des actions réalisées, la gestion des référentiels de métiers et de compétences, ou encore la rémunération.

LES FORMATIONS DISPENSÉES PAR LES FILIALES ÉTRANGÈRES

Portugal

Tout comme en France, la majorité des formations dispensées au Portugal est liée aux formations techniques (74%), suivies des formations business et management (12%) et enfin, aux formations linguistiques, notamment en français (14%). Au-delà, les collaborateurs peuvent également profiter de la même plateforme *e-learning* que celle choisie par la France, dans la mesure où l'essentiel des cours est accessible en anglais. Les organismes de formation avec qui travaille Gfi Informatique Portugal sont évalués de la même manière qu'en France ; cette évaluation dite « à chaud » est réalisée par les collaborateurs, couplée par une évaluation dite « à froid » pour évaluer l'efficacité de la formation.

Pour la filiale ROFF, le plan de formation annuel s'articule autour des mêmes thématiques citées ci-dessus. La majorité des formations dispensées est liée aux formations techniques (68%), suivies des formations business et management (13%), et enfin, aux formations sur le développement personnel (15%). Dans le cadre des projets SAP, ROFF Portugal a acquis une plateforme *e-learning* (Learning Hub) pour offrir à ses collaborateurs un accès à un contenu d'apprentissage SAP interactif. A ce jour, 210 salariés en ont bénéficié. L'objectif pour les 3 prochaines années est d'ouvrir des accès à l'ensemble des collaborateurs.

Espagne

Dans le même esprit, les salariés en Espagne peuvent bénéficier de tout type de formations, sachant que l'essentiel des cours suivis porte sur les formations techniques (60% des formations), suivies par les formations linguistiques (34%) avec la maîtrise de l'anglais et du français. La direction met à disposition des collaborateurs tous les ans sur un portail la liste des formations possibles, avec le contenu et les dates des prochaines sessions. En parallèle, les collaborateurs peuvent également profiter de la même plateforme *e-learning* que celle choisie par la France pour se former sur des formations techniques. Plusieurs évaluations des formations dispensées sont réalisées par les salariés et leurs managers, tant pour mesurer les prestations des organismes de formation que pour évaluer l'efficacité des formations dans leur mise en application.

Dans le cadre de la filiale EFRON Espagne, la politique de formation est la suivante :

- Depuis 2 ans, une politique de formation est mise en place en Colombie dans les domaines techniques et managériaux. Au même titre que l'Espagne, un questionnaire de satisfaction est envoyé aux salariés pour évaluer le contenu du cours et le formateur.
- Au Mexique, 90% des formations dispensées sont liées aux formations techniques, les 10% restants sont consacrés aux formations linguistiques avec la maîtrise de l'anglais. Une évaluation de la formation est réalisée par le collaborateur pour

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

Informations sociales

évaluer la connaissance acquise durant la formation. Un catalogue de formation est en cours d'élaboration pour 2018.

- Aux Etats-Unis, une nouvelle stratégie de formation a été lancée pour offrir à l'ensemble des salariés l'opportunité de développer leurs compétences et connaissances.

BeLux

En Belgique et au Luxembourg, la formation 2017 a été orientée sur 3 axes : les formations techniques (développement de logiciel, management de système, business object, etc.), suivies par les formations managériales et commerciales, et enfin le développement personnel. La particularité de la politique de formation dans ces 2 pays est essentiellement l'orientation sur des formations en *e-learning* : outre les plateformes choisies en France que les salariés du Belux peuvent utiliser, un partenariat a également été conclu avec un autre éditeur sur le sujet, tant sur le développement de logiciels que sur des formations indispensables dans le cadre du développement de compétences d'un consultant informatique.

Maroc

En ce qui concerne le Maroc, l'essentiel des formations dispensées concerne les formations techniques (60% de l'ensemble), en particulier celles liées à l'éditeur SAGE, puis des formations commerciales ou managériales (20%) et enfin des formations de développement personnel (20%), essentiellement relatives à l'apprentissage de l'anglais. Tout comme en France, une évaluation

dite « à chaud » est réalisée par les collaborateurs, couplée par une évaluation dite « à froid », mais réalisée cette fois-ci par les managers pour apprécier la mise en application des compétences acquises lors de la formation. Dans le cadre de la certification ISO 27001, une campagne de formation importante sur la sécurité informatique a été assurée par Gfi sous le format e-learning.

Pologne

En Pologne, la majorité des formations concerne des formations techniques (JAVA, Oracle, ITIL, Angular...), suivies par des formations commerciales ou/et managériales et enfin des formations liées au développement personnel, essentiellement relatives à l'apprentissage du français en raison de l'intégration récente de la filiale polonaise au groupe Gfi Informatique.

En parallèle à la réalisation des formations, une évaluation est envoyée aux collaborateurs pour évaluer le contenu de la formation ainsi que le formateur.

Côte d'Ivoire

En Côte d'Ivoire, la totalité des formations sont centrées sur le domaine technique (JAVA, Oracle, ITIL, Angular...). Tout comme la France, une évaluation dite « à chaud » est réalisée par les collaborateurs, couplée par une évaluation dite « à froid », mais réalisée cette fois-ci par les managers pour apprécier la mise en application des compétences acquises lors de la formation.

1.1.6. Égalité de traitement et respect d'autrui, deux axes majeurs de la politique sociale du Groupe

UNE CHARTE ETHIQUE, SYMBOLE DE RESPONSABILITÉ INTÉGRITÉ ET RESPECT D'AUTRUI

France

Bien que les principes fondamentaux qui ont pour objet de guider les comportements de travail de l'ensemble du personnel soient déjà connus et respectés au sein du Groupe, la Direction s'est inscrite dans une démarche de formalisation et de réaffirmation de ces principes, en rédigeant en 2014 une charte éthique.

La charte éthique du groupe Gfi Informatique exprime son respect de la loi et des personnes, ainsi que ses responsabilités vis-à-vis de ses clients et des autres parties prenantes du Groupe. L'éthique du groupe Gfi Informatique couvre les 3 principes fondamentaux, que sont la responsabilité, l'intégrité et le respect d'autrui. À proprement parler de la responsabilité sociale, l'hygiène et la sécurité, l'égalité, la diversité et l'intégration ou encore le harcèlement sont mis en avant dans la partie respect d'autrui. Tout particulièrement, le Groupe s'engage à respecter et promouvoir les droits fondamentaux issus de la déclaration universelle des droits de l'homme, la dignité et la valeur de la personne humaine, et l'égalité des droits entre les femmes et les hommes. La charte rappelle enfin le respect des informations confidentielles tout comme la protection des données à caractère personnel.

Cette charte a fait l'objet d'une information et consultation auprès des instances représentatives du personnel.

Portugal

Au Portugal, Gfi Portugal a signé un Code d'éthique au travers duquel la filiale s'est engagée à respecter les principes éthiques et des valeurs : respect des droits de l'homme, promotion de la diversité, lutte contre la discrimination. La filiale demande également à ses fournisseurs dans ses conditions générales, de respecter les normes éthiques. Dans la continuité de cette démarche volontariste, la Direction distribue depuis 2013 aux nouveaux salariés un guide du recrutement dans lequel les principes d'égalité et de non-discrimination sont mis en avant.

Maroc

Au Maroc, la filiale de Gfi Informatique a obtenu depuis 2008, pour une durée à chaque fois de 3 ans, le label CGEM (Confédération générale des entreprises du Maroc (CGEM)). D'ailleurs, la filiale a obtenu le renouvellement en décembre 2016. La forte mobilisation des équipes du Groupe au Maroc aux objectifs de la charte responsabilité sociale de la CGEM ainsi que l'élaboration d'un plan d'actions ont permis justement la reconduction de cette labellisation.

Aujourd'hui, le Groupe au Maroc fait partie d'un cercle fermé avec plus de cinquante autres sociétés marocaines ayant reçu cette accréditation sur le sujet. À travers cette charte, nos entités marocaines s'engagent sur plusieurs points, en particulier sur le volet social : le respect des droits humains, l'amélioration en continu des conditions d'emploi et de travail et les relations professionnelles et le développement de l'engagement sociétal.

LA MIXITÉ HOMMES-FEMMES, UN DÉFI

Avec près de 24% de femmes parmi l'ensemble de ses collaborateurs, Gfi Informatique atteint un ratio qui correspond à la moyenne des autres ESN. La répartition des effectifs par sexe et par pays se trouve en annexe.

Plan d'actions sur l'égalité hommes/femmes en 2017 en France

AU SEIN DES FILIALES FRANÇAISES DU GROUPE

Égalité hommes/femmes au sein du Conseil d'administration

La loi Copé-Zimmermann du 27 janvier 2011, ainsi que le Code AFEP-MEDEF révisé en Novembre 2016, prévoient que le Conseil d'administration d'une société cotée doit être composé, à l'issue de l'Assemblée générale des actionnaires de 2017, (i) d'un pourcentage d'administrateur de chaque sexe ne pouvant être inférieur à 40% ou (ii) d'un écart de deux membres entre les administrateurs de chaque sexe, lorsque le Conseil d'administration est composé de moins de huit membres, (hors administrateur représentant les salariés).

L'Assemblée générale mixte de Gfi Informatique, en date du 22 mai 2017, a renouvelé le mandat d'administrateur de Mme Carole Foissaud et le mandat de Censeur de M. Gérard Longuet. L'Assemblée a, par ailleurs, procédé à la nomination de Messieurs Jean-Paul Lepeyre, Nicolas Roy, Patrick de Giovanni, en qualité de Censeur.

Ainsi, au 31 décembre 2017, le Conseil d'administration est composé de 8 administrateurs dont trois administrateurs femmes (hors l'administrateur représentant les salariés), conformément aux dispositions de la loi Copé-Zimmermann, assurant ainsi l'équilibre de la représentation des hommes et des femmes au sein du Conseil d'administration.

Égalité professionnelle hommes/femmes

Le plan d'actions 2017 affirme la volonté de la Direction de promouvoir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes tant en matière d'accès à l'emploi qu'en matière de promotion professionnelle, de rémunération ou encore de formation professionnelle. Pour affirmer sa détermination au principe d'égalité entre les femmes et les hommes, la Direction prévoit dans le plan d'actions la définition d'objectifs de progression dans les différents domaines ainsi que la mise en place d'actions.

Embauche

Les actions menées en concertation avec la politique définie par la branche pour promouvoir les métiers du numérique dans les filières d'enseignement supérieur et les forums sont privilégiées. À titre d'exemple, le groupe Gfi Informatique en France a déjà participé au deuxième forum des Jeunes Femmes et Numérique. En tant que sponsor Gold, un des membres de la Direction générale avait animé une conférence sur le thème « Reshape your Briefs », avec le Secrétaire d'État au Numérique, Axelle Lemaire, et d'autres partenaires. L'objectif de ce forum, auquel 1 483 femmes étaient inscrites, était de promouvoir les métiers du numérique auprès des femmes, et des futures salariées, mais également de développer l'esprit entrepreneurial auprès de ce public féminin.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

Informations sociales

La Direction s'est par ailleurs donné l'objectif de progression suivant, l'amélioration d'un point de la proportion de femmes embauchées par rapport à la proportion des femmes dans l'effectif.

Promotion professionnelle et formation professionnelle

La Direction souhaite faire participer toutes les femmes ayant une responsabilité d'encadrement d'équipe et occupant une position de cadre avec une position élevée dans la grille conventionnelle à une formation managériale d'ici décembre 2020. Par ailleurs, elle souhaite intensifier ses efforts en matière de formation vis-à-vis des femmes, en se donnant comme objectif une augmentation de deux points de la proportion de femmes bénéficiaires d'une action de formation par rapport à la proportion des femmes dans l'effectif.

Équité des rémunérations

En matière de rémunération, elle est construite sur des principes d'équité et d'objectivité. L'évolution de la rémunération est basée sur la performance réalisée et le potentiel d'évolution, sans discrimination entre femmes et hommes.

En cas d'écart constaté non justifié à niveau de responsabilités, de formation, d'expérience et de compétences professionnelles mises en œuvre comparable, la situation salariale est spécifiquement revue. À cet effet, il a été convenu qu'une enveloppe de 300 000 euros soit consacrée en 2017 au niveau du Groupe pour résorber certains écarts salariaux, comme cela a pu l'être les trois dernières années. Au titre des 5 dernières années, près de 900 augmentations dans ce cadre ont été attribuées.

La Direction communique chaque année les informations relatives à l'utilisation de cette enveloppe à la commission égalité professionnelle du CCE de l'UES Gfi Informatique.

Toujours dans la même optique, Gfi Informatique propose une garantie d'évolution salariale au retour de congé maternité/adoption plus favorable que la garantie légale. Au titre de l'exercice 2017, 66 collaborateurs ont pu profiter de cette garantie d'évolution salariale.

Par ailleurs, au-delà de l'allocation minimum versée par la Sécurité sociale, Gfi Informatique verse une rémunération complémentaire aux salariés dans le cadre du congé paternité, dont celle-ci peut conduire au maintien à 100% de la rémunération pour les salariés ayant une ancienneté minimum de 2 ans, selon un barème établi.

Crèches

Il faut noter la mise en place d'une crèche multi-entreprises intégrée dans l'immeuble de Saint-Ouen. Cette situation a permis à Gfi Informatique d'y proposer des places pour les collaborateurs travaillant au siège social.

AU SEIN DES FILIALES ÉTRANGÈRES DU GROUPE

Espagne

Le Groupe en Espagne est également sensibilisé sur le sujet de l'égalité professionnelle, et traite plus largement le sujet dans le cadre des négociations ouvertes avec les organisations syndicales sur le thème de l'égalité. Les organisations syndicales sont particulièrement attentives au domaine de l'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale.

Concernant la partie EFRON (Colombie, Mexique, Etats-Unis), celle-ci respecte l'égalité des chances et encourage la non-discrimination fondée sur la race, l'âge, le sexe, l'idéologie, la nationalité, la religion ou toute autre condition personnelle.

Portugal

Signe que l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes constitue une force pour l'entreprise, sa croissance et son dynamisme social, la ligne managériale dirigeante du Groupe au Portugal affiche une quasi-égalité, 5 hommes et 4 femmes. Dans la même dynamique que l'Espagne, il n'y a pas de distinction entre les hommes et les femmes, que ce soit dans la rémunération, les promotions ou le traitement.

BeLux

S'agissant du Groupe en Belgique, les collaborateurs ont la possibilité de déposer une procédure de plainte contre les actes de violence ou de harcèlement moral/sexuel au travail. Cette disposition collective est portée à la connaissance de tous les salariés dans le règlement de travail en Belgique. Il est à noter que cette mesure s'adresse aussi bien aux hommes qu'aux femmes. Dans le cadre de cette procédure d'alerte, le collaborateur qui s'estime lésé peut se rapprocher d'un conseiller en prévention et/ou d'une psychothérapeute, désignés par l'employeur, qui pourront lui apporter des conseils, de l'aide et du soutien. Bien entendu, ce temps d'écoute et parfois de médiation permet un soutien psychologique important, soutien dont la discrétion est garantie. Cette mesure a permis à un consultant informatique, qui avait sollicité le psychothérapeute, d'être repositionné dans de meilleures conditions chez un autre client.

Gfi BeLux approuve la loi anti-discrimination en vigueur dans le pays qui interdit strictement de discriminer en fonction de l'âge, des préférences sexuelles, de l'état civil, de la religion, de l'état de santé, ect. Une campagne générale sur les déclarations inappropriées a été réalisée pour sensibiliser les collaborateurs.

Maroc

Enfin, en ayant sa signature à la charte de responsabilité sociale (charte de la Confédération générale des entreprises du Maroc – CGEM), le groupe Gfi Informatique au Maroc s'engage à prévenir toutes les formes de discrimination et promouvoir l'égalité des chances entre les hommes et les femmes et en faveur des catégories vulnérables, notamment les handicapés. Nous venons de renouveler notre label RSE avec CGEM.

Pologne

Le gouvernement polonais est soucieux du respect des règles en vigueur sur l'égalité hommes/femmes.

L'INTÉGRATION DE SALARIÉS DE NATIONALITÉ ÉTRANGÈRE

Conscient de la richesse apportée par des collaborateurs de nationalité étrangère, Gfi Informatique en France intègre dans ses effectifs près de 750 collaborateurs, issus d'environ 70 nationalités différentes. De par leur culture et leur langue différentes, ils contribuent à la valeur ajoutée des projets menés au sein du Groupe.

Au-delà, Gfi Informatique en France participe à l'intégration durable de certains salariés de nationalité étrangère en sollicitant un changement de statut auprès des préfectures et directions du travail compétentes. Effectivement, pour certains métiers identifiés en tension dans le secteur d'activité, Gfi Informatique en France effectue, pour le compte de plusieurs salariés, une demande de changement de statut (étudiants à salariés), en prenant en charge les frais afférents, afin de pérenniser la collaboration avec ces collaborateurs.

GFI INFORMATIQUE ET SES SALARIÉS, MOBILISÉS SUR LE SUJET DU HANDICAP

Des actions continues en France, particulièrement depuis 2013

Depuis 2013, Gfi Informatique en France développe une politique en matière de handicap et encourage la diversité.

Depuis 2010, un référent handicap a été mis en place au sein du groupe Gfi Informatique, permettant d'être à l'écoute de ses salariés et de coordonner les actions entreprises en matière de handicap.

De 2013 à 2015, une campagne de communication et de sensibilisation a été menée en France auprès des salariés. Cette campagne s'est traduite par la mise en place sur l'Intranet Gfi Informatique d'un espace dédié au handicap. Afin de sensibiliser les salariés au sujet et d'avoir un meilleur niveau d'informations, des brochures sur le handicap ont été mises à disposition courant juin 2013 dans les principaux établissements en France, démarche qui s'est accompagnée d'une campagne d'affichage au sein de ces mêmes établissements.

Cette sensibilisation des salariés s'est également développée avec la mise en ligne d'une bande dessinée sur le sujet. De manière à pouvoir répondre à l'ensemble des questions posées par les salariés au sujet du handicap et de pouvoir faciliter leurs démarches administratives, une assistance téléphonique ainsi qu'une correspondance par email, gérées par des conseillers extérieurs à Gfi Informatique, ont été ouvertes fin du premier semestre 2013 jusqu'à mi-juin 2014.

Afin de professionnaliser et dynamiser le projet, Gfi s'est fait accompagner par une agence de communication expérimentée sur le sujet du handicap. Gfi accompagne son action par l'aide aux salariés en situation de handicap, en attribuant des CESU handicap pour les salariés en situation de handicap.

L'action de Gfi en matière de handicap se traduit également par des actions en faveur du maintien dans l'emploi des salariés handicapés, notamment par l'aménagement des postes de travail avec l'aide du médecin du travail, des SAMETH et de l'AGEFIPH.

Gfi Informatique a également mis en place une politique de recrutement des travailleurs handicapés. Des annonces sont publiées sur des sites dédiés au handicap, tels que Monster Handicap et l'AGEFIPH. Le groupe Gfi Informatique participe à des événements dédiés au recrutement de travailleurs handicapés. En outre, un partenariat avec Tremplin a été monté depuis 2012, dont l'objectif est de mettre en relation des étudiants ou apprentis en formation, en situation de handicap, avec Gfi Informatique. Cette initiative a également permis à Gfi Informatique d'échanger les bonnes pratiques en la matière avec les entreprises partenaires.

Dans le cadre de ce partenariat avec tremplin, Gfi est partenaire de la 6ème édition de l'opération « Tous Hanscene » qui a pour objectif d'inciter plus de collégiens et lycéens en situation de handicap à prolonger leurs études dans l'enseignement supérieur, d'amplifier l'ouverture des campus, et des cursus des établissements de l'enseignement supérieur aux jeunes en situation de handicap et de permettre aux entreprises de recruter des personnes handicapées avec des niveaux d'études supérieurs au BAC.

Par ailleurs, des partenariats ont été développés avec les Entreprises Adaptées CEDRE (recyclage de papiers), INTERNETTO et COPIVER (reproduction) afin de créer un véritable référencement au sein du groupe. Gfi Informatique continue à travailler ponctuellement avec des Esat ou Entreprises adaptées en ce qui concerne les fournitures de

bureau, la prestation de services, la sous-traitance et la mise à disposition de personnel.

Gfi Informatique fait partie du Collectif « Handicap et Numérique », composé de 12 sociétés du secteur informatique ayant pour objectif la création d'une synergie au niveau de ce secteur et son évolution sur la prise en compte du handicap, via l'échange des bonnes pratiques et la mise en place d'actions sur le sujet du handicap. Ainsi depuis juin 2014, le portail commun – Handi Numérique – a été mis en place, ayant pour objet de rendre plus lisible les formations et les métiers du secteur du numérique.

Enfin, Gfi Informatique a réalisé un Diagnostic Conseil Approfondi dans l'objectif de préparer la signature d'une convention avec l'AGEFIPH dès 2018. Cette convention permettra de continuer e d'amplifier les actions entreprises u cours des dernières années.

UNE SENSIBILITÉ CONTINUE DANS LES FILIALES ÉTRANGÈRES

Espagne

En Espagne, GFI Informatica SA respecte les dispositions de la loi LISMI de 1982 (loi pour l'insertion des personnes handicapées) et adopte, à cette fin, des mesures alternatives. Le Groupe en Espagne fait appel à des centres spécialisés, où plus de 80 % de l'effectif est composé de salariés handicapés, pour sous-traiter certaines missions : achat de matériels de bureau, réalisation d'entretiens des bureaux... Parallèlement, GFI Informatica SA collabore également avec des fondations spécialisées, dans l'espoir de pouvoir recruter davantage de salariés en situation de handicap, dont les compétences techniques correspondent à celles recherchées dans les projets. La Direction en Espagne ne manque pas de communiquer et rappeler aussi ses engagements et ses actions sur le site Intranet. A ce jour, il n'y a eu aucun problème ni de difficulté de leur part à évoluer dans les projets et dans l'entreprise.

Belgique

En Belgique, même si aucun accord ou plan sur le handicap n'a été signé engageant la filiale sur ce thème, l'intégration de collaborateurs handicapés est néanmoins une réalité et des aménagements des conditions de travail sont effectués afin de concilier la vie professionnelle et le handicap rencontré. Le télétravail a été favorisé également, afin de limiter les trajets professionnels et même de les supprimer. Dans ce cas, l'employeur peut participer à l'adaptation du poste de travail au domicile (prise en charge de l'ordinateur, de la connexion Internet et téléphonique...). Enfin, le bureau d'emploi du gouvernement local (VDAB) veille à ce que l'employeur soit mobilisé sur le sujet et offre les conditions de travail appropriées à ses employés.

Maroc

Quant au Maroc, le groupe Gfi Informatique missionne une association spécialisée dans l'insertion des personnes handicapées, l'AMH, pour avoir l'opportunité d'embaucher davantage de personnes en situation de handicap. Avec environ 25 000 adhérents, l'AMH est une référence au Maroc en matière d'inclusion et de bien-être des personnes handicapées. Un collaborateur en situation de handicap a été embauché en 2015, avec un aménagement de conditions de travail. La Direction au Maroc ne manque pas de communiquer et rappeler aussi ses engagements et ses actions sur le site Intranet

Malgré tout, le taux de salariés handicapés au sein de nos effectifs n'est pas représentatif des actions engagées : environ 2,7% en Côte d'Ivoire, 1,3% en France, 1,2% en Espagne, 2,3% en Pologne, 2,7% en Côte d'Ivoire et moins de 1% au sein des autres filiales étrangères du

groupe Gfi Informatique (0,8% au Portugal, 0,5% au Belux, et 0% au Maroc, en Suisse, Colombie, Etats-Unis, Mexique). Cette même difficulté est rencontrée au niveau de la branche, qui affiche un taux moyen d'embauche de salariés handicapés français d'environ 1,4%.

1.1.7. Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail

ADHÉSION DU GROUPE AU PACTE MONDIAL

En ayant adhéré le 22 juillet 2015 au Pacte Mondial, le groupe Gfi Informatique confirme son attachement fort, et surtout son respect aux quatre grands domaines suivants : les droits de l'homme, les normes internationales du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption, tel qu'exposé au paragraphe 2.4.1.

Les principes respectés par le groupe Gfi Informatique, en termes des droits de l'homme et des normes internationales du travail, et confirmés dans le cadre de cette démarche, sont avant tout de :

- promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme ;
- veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'homme ;
- respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective ;
- contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire ;
- contribuer à l'abolition effective du travail des enfants ;
- contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

Les actions menées par le Groupe dans ce sens, sont expliquées dans les paragraphes ci-dessous.

LES MOYENS D'EXPRESSION ET DE COMMUNICATION DES COLLABORATEURS

Depuis plusieurs années, les salariés sont incités à participer à des plates-formes collaboratives et aux réseaux sociaux. Dès 2011, des espaces collaboratifs ont été ouverts pour supporter les process des *Business Units*. Depuis, plusieurs espaces communautaires ont été créés pour partager autour de sujets professionnels.

De plus, un blog interne, réservé à l'ensemble des salariés du Groupe, a été lancé courant 2012. Symbole de la modernité et du dynamisme du Groupe, ce blog est un formidable outil de communication interne, où plusieurs dizaines d'informations sont échangées. Les collaborateurs ont la possibilité de s'exprimer, d'ajouter des commentaires et de mettre en avant leurs affinités par rapport aux sujets abordés. Ce même principe a été développé en Belgique via une plate-forme où les collaborateurs peuvent poser des questions, poster des messages, partager les connaissances.

Le groupe Gfi Informatique en France a lancé par ailleurs en septembre 2013 un réseau social d'entreprise, appelé Yammer, pour

transformer les savoirs individuels en savoirs collectifs. Il s'agit d'un projet d'entreprise particulièrement innovant puisqu'il met à la disposition des salariés un nouvel outil de communication basé sur l'usage de technologies 2.0. La volonté de bâtir une meilleure communication entre les collaborateurs venant d'horizons différents (commerce, production, fonctions de support...) mais partageant un intérêt professionnel commun a été à l'origine de ce projet. Réunis au sein d'une « communauté », les collaborateurs peuvent grâce aux technologies 2.0 mieux se connaître, échanger plus facilement de l'information et tirer profit de l'intelligence collective.

Dernièrement, une opération inédite baptisée « Chattez avec notre Président » a été menée en septembre 2016, le temps de la pause déjeuner, permettant à l'ensemble des collaborateurs du Groupe de poser leurs questions en direct au Président. Plus de 1 800 collaborateurs ont assisté à cette première session, qui a duré une heure. Le script de cette opération a été retranscrit sur notre blog interne, permettant ainsi aux absents de pouvoir être informés des réponses données par le Président, sur des sujets divers liés à l'organisation du Groupe, aux ressources humaines, à la qualité de vie au travail, aux futurs projets...

Enfin, l'organisation d'événements conviviaux, à la fois au niveau international (séminaire managers et commerciaux à chaque début d'année), et national (barbecue hivernal en Belgique) ou local (*kick off*) permet également aux collaborateurs d'enrichir leur cercle de connaissances.

LA LIBERTÉ D'ASSOCIATION ET DU DROIT DE NÉGOCIATION COLLECTIVE, AU CŒUR DU PROCESS DE L'ENTREPRISE

Élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession

La liberté d'association est le droit de toute personne de se joindre à d'autres personnes pour exprimer, promouvoir, poursuivre et défendre des intérêts communs. La liberté d'association est reconnue dans de nombreuses constitutions nationales et déclarations des droits de la personne, telle que la Convention européenne des droits de l'homme.

Le groupe Gfi Informatique en France et à l'international respecte les lois nationales et les conventions internationales sur la liberté d'association, dans tous les pays où il exerce ses activités. Les moyens de communication mis à disposition des collaborateurs ainsi que les différents événements organisés participent à mettre en œuvre cette liberté d'association.

La négociation collective entre employeurs et représentants des salariés porte sur plusieurs sujets tels que les salaires, les conditions de travail, le temps de travail, la résolution des conflits. Le Groupe privilégie ce moyen pour accompagner et mettre en œuvre sa stratégie de développement. En outre, Gfi Informatique France a mis en place une Base de Données Économiques et Sociales (BDES), sous la forme d'un *sharepoint*, en juin 2014 pour cinq de ses principales sociétés du Groupe, et en 2015 aux autres sociétés du Groupe. Cette base, donnant accès aux principaux documents sociaux et financiers du Groupe, vise à ce que les représentants des salariés puissent s'approprier la stratégie du Groupe.

La liberté syndicale, la liberté d'adhésion à un syndicat de son choix ou non et l'absence de toute discrimination envers tout salarié qui aurait une activité syndicale sont aussi des principes intangibles dans le Groupe.

En mai 2011, le groupe Gfi Informatique en France a signé un accord relatif à l'organisation du droit syndical et du dialogue social au sein de l'UES Gfi Informatique. Dans cet accord est stipulé, entre autres, des articles sur les moyens de communication des sections syndicales, la subvention de fonctionnement des sections syndicales, l'organisation des négociations d'accords ou encore l'évolution salariale et professionnelle des représentants de personnel.

Abolition du travail forcé et l'abolition effective du travail des enfants

Au vu du secteur d'activité, l'absence de travail forcé ou obligatoire et le non-recours au travail des enfants est une évidence.

C'est à l'issue d'un processus de recrutement clair et établi que les deux parties prennent le choix délibéré de coopérer ou non ensemble. La concrétisation de cette collaboration est marquée par la signature d'un contrat de travail, document qui lève toute suspicion, s'il devait y en avoir, de travail forcé ou obligatoire au sein d'une des sociétés du Groupe. Au préalable, l'identité et les compétences du futur collaborateur sont vérifiées : curriculum vitae, carte de nationalité, permis de conduire... En cas d'embauche d'un salarié de nationalité étrangère, la procédure de contrôle est renforcée avec la présentation du titre de séjour et l'authentification de celui-ci.

Enfin, il convient aussi d'affirmer que le groupe Gfi Informatique n'emploie aucun enfant, ni en France, ni dans aucune de ses filiales.

Engagement auprès de la Fondation Paris Saint-Germain

Gfi Informatique a étendu son engagement avec le club parisien Paris Saint-Germain Handball, en devenant mécène de la première journée des enfants de la fondation Paris Saint-Germain, au Stade Pierre de Coubertin. Près de 1 000 enfants âgés de 8 à 12 ans, dont certains en situation sociale compliquée et ne pouvant partir en vacances, ont participé à cet événement exceptionnel. Des enfants des collaborateurs et des clients ont également pu être conviés à cette manifestation. L'objectif pour Gfi Informatique et la Fondation Paris Saint-Germain était de leur offrir une expérience unique dont ils garderaient de magnifiques souvenirs à partager. Lors de cette journée, ils ont pu participer à des ateliers éducatifs et sportifs autour des valeurs du sport et ont assisté à un spectacle au cours duquel se sont succédés sportifs, freestylers et musiciens.

1.1.8. Sensibilisation des salariés au développement durable

Depuis 2015, plusieurs initiatives ont été menées, afin de sensibiliser davantage les salariés au développement durable, tel qu'exposé au paragraphe 2.2.

Toujours dans la lignée de cet esprit, le groupe Gfi Informatique France a lancé en juin 2015 le programme Sharecar, permettant un auto-partage entre les collaborateurs Gfi de voitures électriques et/ou hybrides. Favoriser des déplacements plus respectueux de l'environnement a été le leitmotiv de cette démarche entreprise au siège social et dans nos principales régions.

En France, au niveau des établissements secondaires ou des filiales implantées en régions, des mesures ont également reçu un accueil chaleureux en 2015, avec par exemple l'intervention d'IDVROM by SNCF dans les locaux de Gfi Informatique en région nantaise, pour promouvoir le co-voiturage. Au sein de Gfi Informatique dans le sud-est cette fois-ci, les équipes en région lyonnaise ont participé au challenge Mobilité organisé par la région, dont l'objectif était de fédérer un maximum de salariés autour du thème des modes alternatifs de transport (vélos, transports en commun, covoiturage...). Les salariés étaient invités à venir sur leur lieu de travail par le biais d'un transport peu ou non polluant.

1.2. INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

1.2.1. La politique générale en matière environnementale

L'organisation du Groupe pour la prise en compte des questions environnementales et les démarches d'évaluation et de certification en matière d'environnement

Dès 2006, le Groupe a pris, des initiatives pour sensibiliser les équipes aux enjeux environnementaux et aux impacts de son activité sur son milieu. L'objectif était d'identifier des bonnes pratiques au sein du Groupe, et de mettre en avant certaines actions concrètes pour les partager tant avec ses collaborateurs qu'avec ses partenaires économiques. L'animation et le déploiement de cette démarche relèvent, selon les pays et les sites, des services en charge des Achats, des Ressources Humaines, des Services Généraux ou du service Qualité, ou sont parfois directement supervisés par la Direction générale du pays concerné.

En France, les initiatives ainsi que les procédures applicables en matière de RSE à l'ensemble des collaborateurs, sont coordonnées par le département Qualité ainsi que le département des Achats du Groupe. Afin de connaître son positionnement, le Groupe évalue chaque année, depuis 2010, sa Responsabilité Sociétale auprès de la société EcoVadis, spécialiste de la notation RSE des entreprises selon la méthodologie du Global Reporting Initiative, du Pacte Mondial des Nations Unies et de la norme ISO 26000. Cette analyse repose sur 21 critères selon 4 thèmes : Environnement, Social, Éthique des Affaires, et Achats Responsables. En 2017, Gfi Informatique obtient le titre **GOLD** (contre le titre **SILVER** en 2016), et se classe dans le top 5 % des fournisseurs les mieux notés par EcoVadis.



L'Espagne, veille également étroitement au respect des normes environnementales. En effet, le département Qualité en collaboration avec le département des Services généraux, ont travaillé sur un *Programa anual de mejora*, visant à réduire notamment le gaspillage, la consommation énergétique ou encore la production de carbone. Ces différentes actions ont permis à l'Espagne de se démarquer dans la maîtrise de l'impact sur l'environnement de son activité, ainsi que par la mise en œuvre de règles en matière de protection de l'environnement. L'Espagne a ainsi pu bénéficier du renouvellement en 2017 pour 3 ans la certification ISO 14001 version 2015 sur ses bâtiments de Madrid et de Bilbao (certification obtenue pour la première fois en 2011 sur la version 2004 de la norme).

Au Portugal, les initiatives ainsi que les procédures applicables en matière d'environnement à l'ensemble des collaborateurs, sont coordonnées par le département des Services Généraux ainsi que le département Informatique dont la plupart concernent le recyclage.

La commercialisation de matériels électroniques a été l'occasion pour la filiale d'adhérer aux normes de l'*Associação Nacional para o Registo de Equipamentos Eléctricos e Electrónicos* (ANREEE) et d'en respecter le cahier des charges en ce qui concerne l'environnement. En 2017, la filiale a renouvelé son inscription au registre national des producteurs d'équipements électriques et électroniques.

Au Maroc, les actions permettant de réduire l'impact environnemental de l'activité du Groupe, sont assurées par la Direction des Ressources Humaines. Gfi Informatique au Maroc a reçu pour la première fois en 2008, puis en 2012, le Label de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM) pour la Responsabilité Sociale de l'Entreprise lequel est attribué aux entreprises qui adoptent une démarche de développement durable. Ce Label représente un engagement solennel du Groupe qui est de promouvoir les principes universels de Responsabilité Sociale et de Développement Durable dans son activité économique, dans ses relations sociales et plus généralement, dans sa contribution à la création de valeur. En décembre 2016, Gfi Maroc a obtenu un second renouvellement du Label CGEM pour une durée de 4 ans. Ce renouvellement vient attester de l'engagement continu du Groupe dans les domaines touchant la RSE ainsi que sa mobilisation pour une culture d'entreprise fédérant l'ensemble des collaborateurs et parties prenantes autour de valeurs et comportements responsables.

En Belgique et au Luxembourg, les questions relatives à la protection de l'environnement sont directement suivies par la Direction générale, laquelle travaille sur des initiatives relatives à la gestion des déchets et à la baisse de la consommation énergétique.

En Côte d'Ivoire, à compter de novembre 2017 les initiatives relatives à la protection de l'environnement sont coordonnées par le département des Ressources Humaines, qui met en place des mesures applicables dès 2018.

Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement

En France, afin d'améliorer la visibilité de la démarche RSE auprès de ses collaborateurs et de ses clients, Gfi Informatique a déployé, une rubrique RSE sur son intranet, contenant l'ensemble de la documentation RSE du Groupe (notamment la lettre d'adhésion au Pacte mondial des Nations Unies, les certifications Groupe, ainsi que la charte éthique, la charte Achats Responsables et son questionnaire en français et en anglais) et facilitant ainsi la réponse aux appels d'offres, et permettant au Groupe de gagner en transparence. Des formations spécifiques sur ces questions sont effectuées par la Direction Qualité du Groupe.

En Espagne, les certifications ISO 14001 s'accompagnent également de différentes actions de formation et de communication aux collaborateurs sur le thème de l'environnement. Le Département Qualité et les Services Généraux travaillent à sensibiliser les salariés sur les situations à risques et les comportements à adopter en cas d'accident pouvant avoir un impact sur l'environnement. Pour ce faire, les salariés ont également directement accès à l'ensemble de la documentation sur le site internet. En 2017, les campagnes de sensibilisation en matière de protection de l'environnement ont été déployées dans tous les locaux espagnols du Groupe.

Au Portugal, au sein de la filiale ROFF, des tableaux magnétiques ont été mis en place au niveau des cafétérias et des salles de repas pour sensibiliser les collaborateurs sur la protection de l'environnement particulièrement des conseils pour promouvoir le recyclage et réaliser des économies d'eau.

En Espagne et également au Portugal, une attention particulière a été portée à la célébration de la journée mondiale de l'environnement en Juin 2017, où les collaborateurs ont été sensibilisés au slogan « Rapprocher les gens de la nature ».

Enfin, des campagnes d'affichage sont réalisées dans la plupart des filiales du Groupe, afin de sensibiliser les collaborateurs sur l'utilisation du papier et de l'eau, le recyclage, ou encore les inciter à privilégier l'utilisation des transports en commun plutôt que leurs véhicules.

Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions

L'activité de Gfi Informatique ne présentant pas de risque direct de générer un accident écologique, aucune provision n'a été enregistrée à ce titre dans les comptes consolidés du Groupe pour l'exercice clos le 31 décembre 2017. Toutefois, certains moyens sont déployés par le Groupe pour prévenir la production de déchets, permettre la réduction de la consommation d'énergie et de l'émission de gaz à effet de serre, ainsi que cela est précisé aux paragraphes suivants.

1.2.2. La pollution

Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement

La nature des services informatiques et de prestations intellectuelles délivrés par le Groupe a un impact limité sur l'environnement et ne produisent pas directement de rejets dans l'air, l'eau ou le sol.

Toutefois, chacun des pays dans lequel le Groupe est implanté, veille à mettre en place des procédures permettant de réduire les postes

significatifs d'émission de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité (cf. paragraphe 2.2.4), d'utiliser durablement les ressources (cf. paragraphe 2.2.3.2) et réduire la production de déchets (cf. paragraphe 2.2.3.1).

La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution

L'activité du Groupe ne génère aucune nuisance sonore ou olfactive.

1.2.3. Économie circulaire

1.2.3.1 LA PRÉVENTION ET LA GESTION DES DÉCHETS

Les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets

Au regard de l'activité de Gfi Informatique, la gestion des déchets papier et des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) est l'un des enjeux principaux en termes environnementaux. Le Groupe a donc mis en place des mesures de prévention, de tri, de recyclage et d'élimination des déchets ainsi que des procédures précisant les modalités de récupération des matériels et composants à recycler.

En France, un fournisseur agréé pour la récupération et le retraitement des DEEE provenant des matériels informatiques obsolètes mis au rebut, a été sélectionné ; 2,4 tonnes de matériels ont ainsi été collectées sur le site de Saint-Ouen en 2017 (contre 2,078 tonnes en 2016). Cette collecte a également été étendue à tous les sites d'Ile-de-France, ainsi au total 2,809 tonnes de matériels ont été collectées en 2017. Par ailleurs, le site de Nantes centralise l'ensemble des DEEE de la région Ouest de la France. Ce site est d'ailleurs membre de la commission déchets d'une association regroupant l'ensemble des entreprises de la ville et travaille avec les institutionnels, pour apporter des solutions de retraitement par type de déchets, puis les applique au site Gfi Informatique de Nantes. D'autre part, une des activités de Gfi Informatique est de fabriquer des équipements électroniques, de ce fait celle-ci est adhérent à l'éco-organisme ESR qui se charge de la collecte et du traitement des équipements

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

Informations environnementales

électriques et électroniques professionnels mis au rebut. Ainsi en 2017, cet organisme a collecté 2 tonnes d'équipements spécifiques de Gfi Informatique (contre 2,2 tonnes en 2016), concernant majoritairement des badgeuses.

En Espagne, le Groupe a également conclu un contrat de sous-traitance avec une entreprise agréée dans la gestion des déchets afin de faciliter la collecte et le recyclage des DEEE. Ainsi, la collecte des DEEE a été estimée à 380 kg en 2017 pour le site de Madrid (contre 400 kg en 2016), par ailleurs le site de Bilbao n'a pas produit de matériels électriques pour le recyclage en 2017 (contre 150 kg en 2016). Néanmoins, des dons de matériels obsolètes ont été faits au profit des salariés, dont 53 ordinateurs obsolètes (contre 41 en 2016) à l'ensemble du personnel de l'Espagne présent dans le site de Bilbao, de Barcelone, d'Alicante et de Madrid. Par ailleurs, un programme annuel d'amélioration de l'environnement a été déployé, avec notamment la séparation à la source des déchets en sensibilisant les collaborateurs.

Au Portugal, une démarche comparable est menée pour la gestion des déchets électroniques. Dès lors que les équipements ne peuvent faire l'objet de donations, ils sont recyclés. À cet effet, le Groupe au Portugal travaille en partenariat avec la société de recyclage *Amb 3ª Associação Portuguesa de Gestao de Resíduos* pour la collecte des DEEE. Néanmoins, en 2017, le groupe n'avait pas d'équipement à recycler. Enfin, un accord a été conclu directement avec le fournisseur des imprimantes afin que celui-ci se charge systématiquement de la collecte et du recyclage des toners usagés. Au sein de la filiale ROFF, tous les DEEE sont regroupés dans un emplacement dédié et périodiquement un service d'externalisation est assuré pour la collecte et le recyclage.

En Belgique et au Luxembourg, la collecte des DEEE est également réalisée par une entreprise spécialisée pour leur recyclage.

Au Maroc, une gestion des déchets informatiques et des consommables informatiques, en vue de les recycler, a été mise en place en partenariat avec des associations. En 2017, 625 kg de DEEE ont été collectés (contre 500 kg en 2016).

Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire

Au regard de l'activité du groupe Gfi Informatique, cet indicateur n'a pas fait l'objet d'un suivi particulier et est considéré comme non pertinent.

1.2.3.2 UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES

La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales

L'activité de Gfi Informatique n'impliquant pas de consommation d'eau en dehors de l'usage courant des bâtiments, le Groupe n'a pas mis en place de suivi de consommation particulier. Toutefois, l'installation des bureaux dans des immeubles regroupant de hautes qualités environnementales, permet de réduire la consommation d'eau.

À cet effet, l'immeuble de Saint-Ouen étant certifié HQE (Haute Qualité Environnementale) présente un dispositif de réutilisation partielle des eaux de pluie.

De la même manière, l'immeuble Golf Park situé à Toulouse, a bénéficié en 2012 du Label Très Haute Performance Énergétique

(THPE), et présente des équipements hydroéconomes dont les performances sont une économie de 44 % par rapport à un immeuble conventionnel.

En outre, il peut être noté quelques bonnes initiatives de certains sites du Groupe :

Par exemple, au Maroc, une sensibilisation des collaborateurs à l'utilisation de l'eau est effectuée par voie d'affichage dans les locaux. Par ailleurs, les eaux usées sont récupérées selon les normes de protection de l'environnement marocaine.

En Pologne, le site de Varsovie a déménagé en mai 2017 dans un bâtiment certifié BREEAM (*Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology*) possédant un niveau d'évaluation « Excellent », ce qui permet une consommation d'eau beaucoup plus faible que dans un bâtiment de bureaux standard.

Au Portugal, au sein de la filiale ROFF, une sensibilisation des collaborateurs à la promotion des économies d'eau est effectuée sur les tableaux magnétiques présents au niveau des cafétérias et des salles de repas.

En Côte d'Ivoire, Gfi Informatique met en place dès 2018, une campagne d'affichage pour sensibiliser les collaborateurs à la protection de l'environnement, notamment à la consommation d'eau.

Consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité de leur utilisation

La consommation directe de matières premières liée à l'activité du Groupe est très limitée. Il n'est donc pas opportun d'intégrer dans la politique environnementale du Groupe, un suivi des consommations de matières premières.

Toutefois, le Groupe est vigilant quant à la consommation de papier au sein de chacune de ses filiales, et des actions de sensibilisation sont menées pour réduire la quantité des impressions.

En France, ceci a concerné, par exemple, une campagne d'affichage au niveau des imprimantes afin de limiter les impressions, une recommandation dans chaque courrier électronique d'imprimer uniquement ce qui est strictement nécessaire, une programmation par défaut des impressions en mode recto verso et, autant que possible, l'utilisation de papiers recyclés.

Ainsi :

- dès 2011, il a été mis en place sur le site de Saint-Ouen, une collecte de papiers de bureau avec un tri sélectif à la source, laquelle a ensuite été étendue à tous les sites d'Ile-de-France en 2012. Ceci a permis de collecter au total 9,3 tonnes de papier en 2017 (contre 9 tonnes en 2016) ;
- la collecte a depuis été étendue aux sites de Lille, Lyon, Nantes et Toulouse.

Fin 2016, la société Cèdre a par ailleurs installé sur les sites de Saint-Ouen et de Mozart (Clichy) des boîtes de recyclage papiers dans les bureaux, ainsi que des boîtes de tri sélectif à chaque étage, permettant de différencier la collecte de gobelets en plastiques, canettes, bouteilles, et papier.

Dans le cadre de la démarche RSE et afin de réduire la consommation du papier, la Direction de Gfi Informatique en France, a instauré depuis avril 2014 la dématérialisation des bulletins de paie et les tickets restaurants, comme précisé au paragraphe 2.1.1 « Association aux performances du Groupe ».

En Espagne, est mis en place un *Programa anual de mejora* comme précédemment exposé, lequel a pour objectifs

- i) de définir chaque année, des axes d'amélioration portant notamment sur l'adoption d'une politique d'impression responsable, l'optimisation de la consommation énergétique et la réduction des émissions de gaz à effet de serre, identifier les gisements afin de réduire le gaspillage et les déchets, et rationaliser l'utilisation des transports, et
- ii) de définir les services responsables du suivi des actions mises en place.

Pour exemple en 2017, a été instauré dans le cadre de ce programme, des campagnes de sensibilisation des collaborateurs par le département Qualité sur les erreurs commises lors du recyclage des déchets. Le site de Madrid a collecté en 2017, 2,58 tonnes de papier (contre 2,29 tonnes en 2016).

Au Portugal, des bacs de recyclage du papier ont été installés dans une salle dédiée à cet usage. De même le personnel dispose de codes personnels d'impression afin de réduire le gaspillage de papier et éviter les oublis d'impression. Par ailleurs, au sein de la filiale ROFF, la règle est d'avoir toute la documentation interne sous forme numérique. Cette action est également encouragée dans les projets et également dans les relations avec les clients.

Au Maroc, une sensibilisation des salariés à l'impression du papier, est également réalisée par voie d'affichage dans les locaux, et il a été collecté en 2017, 910 kg de papier (contre 960 kg en 2016).

En Pologne, il a été collecté en 2017 sur le site de Varsovie, 0,34 tonne de papier (contre 1,3 tonne en 2016). Cette diminution significative de consommation de papier est due à plusieurs raisons :

- le déménagement des bureaux dans un bâtiment certifié BREEAM en mai 2017, où les collaborateurs instinctivement ont réduit l'utilisation de papier et également les commandes papiers avant et pendant le déménagement ;
- une demande moindre des collaborateurs pour les impressions, en effet les développeurs préfèrent afficher du contenu sur plusieurs moniteurs grand écran, ainsi la nécessité de transférer et de présenter le contenu sur papier a considérablement diminué ;
- de plus en plus de documents restent seulement dans la version électronique ;
- la conscience environnementale des collaborateurs est de plus en plus élevée.

En Côte d'Ivoire, Gfi Informatique a mis en place un quota de papier par collaborateur afin de les sensibiliser à la dématérialisation. A l'image du Groupe, l'utilisation du Cloud est fortement recommandée pour l'envoi ou le stockage de documents plutôt que l'utilisation de papier.

La consommation d'énergie, les mesures prises par le Groupe pour améliorer l'efficacité énergétique

Les services informatiques délivrés ne consomment qu'une quantité d'énergie électrique modérée.

Gfi Informatique ne dispose pas de données consolidées concernant la consommation d'énergie au niveau du Groupe, ni de la part d'origine renouvelable. Cependant, le Groupe veille à étendre le suivi des consommations d'électricité, ainsi que l'émission de CO₂ qui en résulte, et présente au paragraphe 2.6.2 « Indicateurs environnementaux », l'ensemble des consommations disponibles à ce jour.

En France, le regroupement sur le site de Saint-Ouen de l'ensemble des sites de la région parisienne en 2010 a été l'occasion pour

(1) Montant calculé sur 11 mois de janvier à novembre 2017

l'entreprise de mettre en œuvre une politique de réduction de la consommation d'énergie. L'immeuble étant certifié HQE Construction, dispose de nombreux dispositifs destinés à réduire les consommations d'énergie.

Depuis, chaque installation dans un nouveau site est l'occasion de favoriser l'implantation dans des immeubles économes en énergie GTC pour le chauffage, la climatisation et la ventilation au sein des sites de Lyon et de Toulouse, (qui est aussi certifié THPE), et si possible certifiés HQE (comme celui de Toulouse).

Par ailleurs, conformément à la directive 2012/27/UE du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique, Gfi Informatique a fait appel à un cabinet spécialisé (habilité par le Laboratoire National de Métrologie et d'Essais (LNE)) pour réaliser un audit énergétique de certains bâtiments (Saint-Ouen et Paris 8^e), permettant de repérer les gisements d'économie d'énergie et ainsi mettre en œuvre des actions de réduction des consommations énergétiques. Ledit cabinet a établi un rapport de préconisation sur l'ensemble des sites concernés afin de définir les priorités d'amélioration énergétique au niveau de la gestion de l'activité.

L'audit réalisé a permis de définir certaines voies d'amélioration du site de Saint-Ouen, tel que notamment l'optimisation des ventilo-convecteurs, le remplacement de néons ou ampoules halogènes par des Led et la mise en place de détecteurs de présence pour les salles de réunion.

En 2017, la consommation d'électricité sur le site de Saint-Ouen a ainsi représenté 219 307 kWh (contre 291 107 kWh en 2016), ce qui représente une empreinte carbone de 5,573 teqCO₂⁽¹⁾(contre 6,322 teqCO₂ en 2016). Par ailleurs, la consommation d'électricité sur tous les sites en France a représenté 5 696 203 kWh (contre 5 104 483 kWh en 2016), ce qui représente une empreinte carbone 467 teqCO₂ (contre 418 teqCO₂ en 2016).

Au Portugal, conformément à cette même directive, la filiale ROFF a également fait appel à un cabinet spécialisé pour réaliser un audit énergétique de la flotte automobile et ainsi identifier des actions prioritaires pour rationaliser la consommation énergétique. Le cabinet a établi un rapport de préconisation afin de définir les priorités d'amélioration énergétique au niveau de la flotte automobile. Le renouvellement des certificats intervient tous les 4 ans d'après la directive européenne, mais la filiale ROFF a décidé de faire cette vérification tous les 2 ans. De plus, les immeubles situés à Lisbonne et à Porto bénéficient d'une certification énergétique par l'ADENE.

D'autre part, les températures des locaux de Gfi Informatique sont contrôlées et des coupures sont automatisées pour limiter le recours à la climatisation. De la même manière, les lumières des bureaux s'éteignent automatiquement à 20 heures afin d'éviter toutes consommations inutiles. Des actions de sensibilisation sont également menées auprès des collaborateurs.

En Espagne, l'immeuble accueillant les bureaux madrilènes bénéficie de la certification LEED Gold (*Leadership in Energy and Environmental Design*), certification accordée aux bâtiments à haute qualité environnementale.

Des audits ont également été menés en 2016 sur les sites de Madrid et de Bilbao par des cabinets agréés, conformément au Décret Royal 56/2016, venant transposer la directive européenne sur l'efficacité énergétique. Ces audits ont confirmé un management de la consommation d'énergie particulièrement performant en Espagne. En outre, le suivi de la consommation électrique a été étendu, dès 2016, sur les sites de Madrid, de Bilbao, aux sites du Pays Basque, de la Catalogne, d'Alicante, de Séville et des Canaries. En 2017, vient

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

Informations environnementales

s'ajouter plusieurs autres sites, ainsi la consommation totale d'électricité s'éleva à 1 408 780 kWh (contre 977 060 kWh en 2016). Cette augmentation de la consommation d'électricité est due principalement à l'intégration de nouveaux sites mais également à l'augmentation de la superficie des locaux de Gfi Informatique à Madrid et Alicante. D'autre part, les nouveaux sites ont bénéficié, en 2017, d'un changement de luminaire afin de limiter la consommation d'énergie.

En Pologne, le suivi de la consommation électrique a été réalisé sur le site de Varsovie, mais devrait s'étendre à l'ensemble des sites dans les années à venir. Ainsi, en 2017 la consommation d'électricité sur le site de Varsovie était de 84 000 kWh (contre 244 715 kWh en 2016). Cette diminution significative de la consommation d'électricité est due au déménagement de site dans un bâtiment certifié BREEAM avec un niveau de certification « Excellent » en mai 2017, ce qui permet la consommation d'électricité beaucoup plus petite que dans un immeuble de bureaux standard.

En Belgique, certaines règles permettant de baisser la consommation énergétique sont mises en place, comme par exemple, la coupure du chauffage en dehors des heures d'ouverture des bureaux.

En Côte d'Ivoire, l'utilisation d'ampoules à basse consommation est privilégiée, permettant une durée de vie plus longue et ainsi faire des économies énergétiques. D'autre part, l'air conditionné est géré de manière globale et s'éteint automatiquement lors des heures non travaillées.

Au Maroc, Gfi Informatique favorise également l'utilisation des ampoules à basse consommation visant ainsi à réduire la consommation d'énergie. En outre, les climatiseurs sont groupés et gérés par le gestionnaire du parc.

1.2.4. Le changement climatique

LES POSTES SIGNIFICATIFS D'ÉMISSION DE GAZ À EFFET DE SERRE GÉNÉRÉS DU FAIT DE L'ACTIVITÉ

Le Groupe estime ne pas être directement exposé aux conséquences du changement climatique à court ou à moyen terme.

Cependant, la Direction générale du Groupe a cherché à sensibiliser l'ensemble des équipes sur ce thème depuis plusieurs années. La multiplication des agences régionales tant en France, que dans les filiales internationales, outre les aspects sociaux déjà évoqués, participe à une meilleure gestion des ressources, notamment grâce à la proximité client qu'elle crée, et à la réduction très significative des déplacements qui en résulte.

Afin de connaître son empreinte carbone, Gfi Informatique a mandaté un cabinet spécialisé en France en 2008. Cette mesure de l'empreinte carbone a concerné l'ensemble des données relatives aux missions et déplacements, aux consommations d'énergie des bâtiments, celles des datacenters, ainsi que l'impact des matériels et des consommables. Elle a été réalisée sur la base des données 2008. Le bilan carbone s'élevait à 10 700 teqCO₂. Les déplacements professionnels en constituaient la part la plus importante avec 7 500 teqCO₂.

Suite à cette étude, des mesures ont ensuite été mises en œuvre pour limiter les déplacements, notamment :

- une démarche systématique de minimisation des déplacements, notamment grâce aux vidéoconférences et à l'utilisation des outils de *net conferencing* ;
- les instructions données à l'ensemble des responsables d'établissement de prendre toutes les mesures possibles tendant à réduire les consommations d'énergie avec la mise en place de plans d'extinction des bureaux et de contrôle des températures des locaux ;
- l'ouverture d'une négociation pour mettre en place du télétravail, tel que précédemment exposé au paragraphe 2.1.2 « Organisation du travail, adaptée aux besoins du Groupe et à l'écoute des préoccupations des salariés ».

La flotte automobile est également un sujet de préoccupation ; avec notamment, la mise en place d'une *Car policy* imposant en France, depuis le 1er janvier 2017, des modèles dont l'émission de CO₂ ne dépasse pas 110 g CO₂/Km (contre 127 g CO₂/Km en 2016). L'émission moyenne de CO₂ des véhicules de la flotte était, au 31 décembre 2017, de 101.96 g par km, en légère diminution par rapport au 31 décembre 2016, où elle était de 104.34 g par Km. Des actions ont également été menées afin de développer, au sein de la flotte automobile, l'utilisation de véhicules hybrides (essence-électricité ou gazole électricité), dont le nombre s'élève désormais à 31 (contre 24 en 2016).

Un système de voitures auto-partagées appelé « *SHAREcar by Gfi* » a, aussi, été déployé en juin 2015. Il s'agit d'une solution d'auto-partage de voitures électriques et/ou hybrides, dans toute la France. Ce programme permet aux collaborateurs d'emprunter une voiture électrique et/ou hybride pour les déplacements professionnels, sans frais, lors des heures travaillées et pour des déplacements personnels le week-end (du vendredi 18 h 00 au lundi 9 h 00).

Pour la région parisienne, le Groupe a installé deux bornes électriques dans le parking du site de Saint-Ouen, suivi de la mise à disposition d'un programme de partage de voitures électriques sur ce même site. Ce modèle de voiture est adapté aux déplacements en région parisienne (faible distance).

Pour la province, les voitures hybrides ont été privilégiées (plus longues distances) : la propulsion des voitures hybrides est assurée grâce à deux sources d'énergie distinctes, elles utilisent à la fois du carburant et de l'électricité, ce qui leur permet de consommer moins de carburant, de dégager moins de CO₂, de gaz à effet de serre et donc moins de substances polluantes que les voitures traditionnelles.

À ce jour, le Groupe a déployé plusieurs de ces voitures dans toute la France :

| Site d'implantation | Nombre de voitures à disposition |
|---------------------|--|
| Aix en Provence | 1 véhicule hybride de fonction |
| Orthez | 1 véhicule hybride de fonction |
| Orléans | 1 véhicule hybride en SHAREcar |
| Bordeaux | 1 véhicule hybride en SHAREcar |
| Saint-Ouen | 2 voitures électriques en SHAREcar + 11 véhicules de fonction + 1 véhicule hybride de fonction |
| Lille | 1 voiture hybride en SHAREcar + 2 véhicules de fonction |
| Lyon | 2 voitures hybrides en SHAREcar + 1 véhicule de fonction |
| Nîmes | 1 véhicule hybride de fonction |
| Nantes | 2 voitures hybrides en SHAREcar + 1 véhicule de fonction |
| Toulouse | 2 voitures hybrides en SHAREcar + 3 véhicules de service |

Il en résulte ainsi que deux voitures hybrides en SHAREcar ont été ajoutées pour la province durant l'année 2017.

Le Groupe a souhaité centraliser les commandes et la distribution des vignettes permettant de circuler dans les communes qui ont mis en place une politique de restriction du trafic automobile en cas de pic de pollution (notamment à ce jour à Paris et à Lyon). La flotte automobile étant constituée de véhicules récents à motorisation peu polluante (diesel ou essence), sauf pic de pollution majeure, la plupart de ces véhicules ne feront pas l'objet d'interdiction de circuler.

Ces préconisations ont été également partagées avec les différentes filiales internationales, notamment en ce qui concerne l'utilisation des outils de *net conferencing*.

Au Portugal, pour les déplacements professionnels entre les sites de Porto et Lisbonne, les collaborateurs sont incités à privilégier le co-voiturage. Par ailleurs, des vélos sont disponibles à l'ensemble des collaborateurs pour des déplacements courts pendant l'heure du déjeuner ou pour un déplacement personnel d'une journée.

En Espagne, un bilan carbone a été réalisé sur le site de Madrid (bâtiments uniquement), et démontre que les consommations sont en baisses en 2017, car les émissions de CO₂ liées à l'électricité qui est de 266 711 KWh, sont de 67 tonnes (contre 77 tonnes en 2016). Cette réduction des tonnes de CO₂ est une conséquence de la diminution de la consommation en KWh, dû au remplacement de tout l'éclairage par la technologie LED permettant une économie approximative de 16% sur la consommation électrique.

Par ailleurs, en 2017, un des parcs de stationnement possède 13 points de recharge de véhicules électriques dont la gestion et l'utilisation sont coordonnées par le Chef d'établissement du parc d'activités. En outre, le système de covoiturage s'est développé et une subvention est accordée aux collaborateurs ayant recours à ce mode de transport.

En Pologne, le « *Bike2work Program* » vise à inciter l'ensemble des collaborateurs à venir travailler en vélo, au lieu d'utiliser leurs véhicules.

En Belgique, chaque renouvellement de véhicules est précédé d'une étude du niveau d'émission de CO₂, ainsi les véhicules émettant plus de 139 g CO₂/km sont proscrits de la *Car policy*. Par ailleurs, le Groupe en Belgique favorise l'utilisation de voitures hybrides ou électriques, et a installé une prise électrique permettant leur recharge.

Au Maroc, des navettes ont été mises en place entre les locaux des filiales marocaines les gares, ainsi que les grandes villes des alentours et ce, afin d'inciter les collaborateurs à ne pas utiliser leurs véhicules.

En Côte d'Ivoire, au vu du contexte économique et social, la mesure de consommation de la flotte automobile n'a pu être réalisée.

1.2.5. La protection de la biodiversité

La nature des services informatiques délivrés n'a pas d'impact direct sur la biodiversité.

1.2.6. Le Pacte mondial – Principe Environnement

Ainsi que cela est précédemment exposé au paragraphe 2.1.7 « Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail » du présent rapport, en ayant adhéré au Pacte mondial, et renouvelé son adhésion au mois de juillet 2017, le groupe Gfi Informatique confirme son attachement fort, et surtout son respect des quatre grands domaines suivants : les droits de l'homme, les normes internationales du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption.

Les principes respectés par le Groupe, en termes d'environnement et confirmés dans le cadre de cette démarche, sont avant tout de :

- promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ;
- appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;
- favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Les actions menées par le Groupe dans ce sens, sont expliquées dans les paragraphes ci-dessous.

UNE GRANDE RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT

Depuis 2006, le Groupe a pris des initiatives pour sensibiliser les équipes aux enjeux environnementaux et aux impacts de son activité sur son milieu. L'objectif était d'identifier des bonnes pratiques au sein du Groupe, et de mettre en avant certaines actions concrètes pour les partager tant avec ses collaborateurs qu'avec ses partenaires économiques. L'animation et le déploiement de cette démarche relèvent, selon les pays et les sites, des services en charge des achats, de la logistique ou du service qualité. Ils sont suivis par la Direction générale.

La nature des services informatiques délivrés par le Groupe ne présente pas réellement de risques directs sur l'environnement. C'est donc sur l'économie du développement durable que des actions ponctuelles ont été conduites ou sont en cours de réalisation. Celles-ci sont détaillées dans la partie 2.2. « Informations environnementales ».

LA MISE EN PLACE DE TECHNOLOGIES RESPECTUEUSES DE L'ENVIRONNEMENT

Mobilisé sur les problématiques de mobilité intelligente, d'urbanisme digital (maquette numérique territoriale), d'Analytics et de Big Data au service de la ville et d'amélioration du pilotage des services délivrés par la collectivité, Gfi Informatique a présenté plusieurs solutions dédiées à la Smart City, notamment la plateforme de valorisation des données urbaines Intelligent Urban Exchange (IUX), Superhub et Public CRM.

En novembre 2017, le groupe Gfi Informatique en partenariat avec Tata Consultancy Services, a également participé au Forum Smart City du Grand Paris. Cet événement de référence, organisé par le journal La Tribune, a été marqué par plusieurs temps forts pour Gfi Informatique :

- remise du **Prix Smart City de la Ville Moyenne** aux villes de Béthune et Mulhouse par Vincent Rouaix, le Président-directeur général de Gfi Informatique ;
- participation à une **table-ronde** sur *L'intelligence artificielle et les data* au service du mieux-vivre en ville ;
- un publi-rédactionnel dans La Tribune (édition du 23 novembre 2017), des interviews et un déjeuner VIP en présence d'Anne Hidalgo et de décideurs et acteurs de la Smart City.

Cette action permet à Gfi Informatique de répondre aux attentes des villes, des citoyens, des élus locaux et des acteurs économiques par des solutions innovantes au service de l'efficacité opérationnelle et de la satisfaction des citoyens.

1.3. INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

1.3.1. L'impact territorial, économique et social de l'activité de la Société

Il a déjà été évoqué la mise en place par le Groupe de nombreuses implantations régionales décentralisées (une quarantaine en France et autant à l'international). Ce choix déjà ancien de la proximité avec les clients permet d'embaucher localement les futurs collaborateurs et de limiter les déplacements occasionnés par les missions. Cette organisation facilite l'intégration des équipes d'intervention dans un environnement économique et social qui leur est familier et contribue à réduire les incompréhensions et les conflits avec les interlocuteurs locaux des clients.

La contribution de Gfi Informatique au développement local et à une meilleure gestion des ressources est un élément différenciant de sa stratégie, ainsi que cela est précisé au paragraphe 2.1.1 « Les collaborateurs Gfi Informatique, la plus grande richesse du Groupe ».

En France, Gfi Informatique a réalisé plusieurs actions en termes d'impact territorial, économique et social tels que :

- en novembre 2016, Gfi Informatique a signé la charte entreprise-territoire. Mise en place par Plaine Commune et l'Association Plaine Commune Promotion, la charte entreprise-territoire vise à favoriser l'emploi et la sous-traitance locale en mettant en œuvre des actions spécifiques et des outils adaptés. Ce partenariat permet de s'engager sur des actions

concrètes sur l'emploi, la formation, le soutien à la création d'entreprise, le lien avec le tissu économique local, le handicap, la vie des salariés, et ainsi créer des synergies entre les acteurs économiques et le territoire ;

- en France comme en Espagne, les sociétés prestataires du recyclage des déchets sont des entreprises « adaptées » employant un grand nombre de travailleurs handicapés.

En Pologne, Gfi Informatique agit en faveur du recrutement des personnes handicapées et ainsi permet leurs insertions sociales et professionnelles.

Au Portugal, vu le secteur dynamique et innovant du numérique, Gfi Informatique a une augmentation conséquente du nombre de collaborateurs et de stagiaires, ainsi Gfi Informatique contribue à la création de nouveaux emplois, en mettant l'accent sur les professionnels de l'informatique, les nouveaux diplômés et les professionnels dans d'autres domaines qui passent par un programme de requalification pour acquérir des compétences en informatique. A savoir, que Gfi Informatique au Portugal est responsable du développement de projets qui ont un impact positif sur la vie quotidienne des citoyens.

1.3.2. Les relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la Société

Les contraintes de recrutement local et de compétences spécifiques limitent les possibilités de coopération avec les associations d'insertion, des établissements d'enseignement, ou d'autres associations locales.

Néanmoins, Gfi Informatique mène plusieurs partenariats ou mécénats comme indiqué ci-après.

L'alternance et l'apprentissage en stage sont considérés comme un moyen incontestable d'identifier de nouveaux talents, qui pourront ensuite rejoindre Gfi Informatique. Effectivement en 2017, plus de 300 jeunes ont été accueillis en contrat d'alternance (contre 210 en 2016) et plus de 170 jeunes en stage (contre 110 en 2016) au niveau Groupe.

Il faut citer également :

- la participation et le soutien à la création d'une crèche gérée par Babilou. Cette crèche est mixte : multi-entreprises et ouverte à la population de Saint-Ouen.

- les opérations « don du sang ». Chaque année, il est monté deux opérations « don du sang, don de soi » en collaboration avec l'Hôpital Bichat. À cet effet, les salariés donneurs sont transportés à Bichat, puis reconduits à Saint-Ouen (principe de la collecte accompagnée). Un correspondant EFS a été désigné et un site dédié à l'opération a été mis en place sur Intranet ;
- les Mécénats avec des Associations caritatives comme par exemple, la convention de Mécénat signée en 2015 avec la Croix-Rouge ;
- en janvier 2017, la signature de la convention de mécénat avec l'association Pianomasterclub, accompagnée d'une opération piano chez Gfi Informatique où un premier piano a été installé dans le hall du siège social suivi de plusieurs autres pianos installés dans les principales agences régionales. Accessibles en libre-service à l'ensemble des collaborateurs, placés selon l'agencement des lieux dans le hall d'entrée ou en salle de pause, les pianos devraient permettre de nombreux moments d'échanges, de partage et de convivialité. Le Groupe Gfi

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable

Informatique entend ainsi assurer l'équilibre entre vie professionnelle et épanouissement personnel de ses talents grâce à la musique. En parallèle, Gfi Informatique devient mécène de Masterclasses de piano où les meilleurs pianistes en devenir, issus de conservatoires, se sont vu offrir un week-end de formation dirigé par un maestro et financé par le groupe ;

- le partenariat en 2017 à la 6ème édition de l'opération « Tous Hanscene » avec la volonté de mobiliser ses collaborateurs autour du handicap ;
- en mai 2017, Gfi Informatique a signé un accord de partenariat avec l'institut G9+ ayant pour mission de promouvoir et de coordonner des activités d'information, d'échanges et de formation, portant sur les technologies de l'information, de la communication, du numérique, sur un plan tant scientifique que technique, technologique, économique, social ou culturel ;
- en septembre 2017, Gfi Informatique devient partenaire de *Women In Africa Philanthropy*, qui a pour mission de favoriser la diffusion de l'éducation dans le domaine du développement économique, et plus particulièrement la formation des futures créatrices d'entreprises ;
- Fin 2017, Gfi Informatique a déployé un programme baptisé « HappyGfi », afin de favoriser le bien-être au travail et améliorer la qualité de vie au travail à travers des événements sportifs, des événements de proximité, et également d'accompagner les managers à être au plus proche de leurs équipes.

En Espagne, le Groupe a bénéficié du programme *Espacio de Voluntariado Corporativo* qui offre une large gamme d'activités permettant de renforcer les liens entre les collaborateurs de l'entreprise. C'est dans ce cadre qu'a été conclu un partenariat avec la Fédération espagnole des maladies rares (FEDER), afin d'accompagner les actions de la fédération dans l'amélioration des conditions de vie de personnes malades, notamment par l'intermédiaire de donations annuelles.

Au Portugal, Gfi Informatique a conclu un partenariat avec l'association *Banco Empreendedor da Cidade -Olivaïs* qui soutient les familles les plus démunies, par exemple par la collecte alimentaire. À ce titre, le Groupe invite ses collaborateurs à être bénévole, dans le cadre de ces initiatives. Suite à l'acquisition de ROFF, Gfi Informatique bénéficie également de deux principaux programmes de volontariat, pour impliquer les employés dans les activités, avec les organisations à but non lucratif (*association des sciences humaines, association Bagos D'Ouro*).

Au Maroc, une convention signée avec l'Agence Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences (ANAPEC) vise à offrir des contrats d'insertion à certains jeunes chômeurs afin de favoriser son insertion professionnelle au vu de sa formation de base. Au cours de l'année 2017, il a été fait don de 108 chaises à l'Association des Randonneurs Solidaires. D'autre part, les collaborateurs sont également invités à participer à des actions de mécénat, par exemple, à travers « Une collecte de vêtements d'hiver » en partenariat avec l'association MAGHREB SECOURS.

En Pologne, le Groupe a adhéré au Programme « *Bike2Work* » veillant à aider les personnes dans le besoin. En 2017, la Direction a proposé à l'ensemble de ses collaborateurs de transformer les km réalisés à vélo en aide financière à divers organismes de bienfaisance et d'enfants malades. Cette initiative a rencontré un vif succès et une participation de l'ensemble des collaborateurs du Groupe en Pologne.

D'autre part, le Groupe participe également au projet « *the noble box project* » permettant de venir en aide aux familles en difficulté pendant les vacances de Noël. Les collaborateurs participent sous forme de dons matériels et financiers.

En Belgique et au Luxembourg, des dons ont été faits à l'association « *SOS Villages d'Enfants* », afin de permettre à des jeunes ne pouvant financer leurs études, de pouvoir suivre une formation en technologie au sein d'une école technique au Rwanda. Par ailleurs, des actions caritatives sont aussi menées.

1.3.3. La sous-traitance et fournisseurs

Les fournisseurs du Groupe peuvent, pour la grande majorité, être classés en deux catégories : les prestataires de services liés à la logistique des bâtiments, et les sous-traitants métiers pour les autres. En 2017, la sous-traitance métier représente 9,19 % du chiffre d'affaires du Groupe en France.

UNE CHARTE « ACHATS RESPONSABLES »

Dans sa politique d'achats, Gfi Informatique a toujours attaché une importance à ne pas travailler avec des fournisseurs qui ne satisferaient pas aux normes éthiques courantes. Une charte « Achats Responsables » a été rédigée. Elle est progressivement mise en place dans les appels d'offres depuis novembre 2014 auprès des sous-traitants du Groupe afin de répondre aux attentes de plus en plus fortes de ses clients sur le développement durable.

Ainsi, lors d'appel d'offres fournisseurs, la charte Achats Responsables et son questionnaire d'évaluation sont envoyés avec le cahier des charges. Ils doivent être complétés et signés par le fournisseur et jointes à leur proposition.

En signant la charte annexée au contrat, le fournisseur s'engage au respect de l'intégralité des dispositions énoncées.

Fin 2015, il a été réalisé en France, une revue « flash Achats », afin d'évaluer l'application de la charte « Achats responsables » et de son questionnaire d'évaluation au sein du Groupe. À cet effet, il a été réalisé 256 revues au niveau des branches et de la Direction des Achats, pour la période de janvier à septembre 2015. Cet échantillonnage avait pour objectif d'identifier les fournisseurs et sous-traitants du Groupe en France (fournisseurs historiques, évalués et/ou sélectionnés, concurrents) et également de sensibiliser les assistants et les bénéficiaires des achats du Groupe sur la charte Achats Responsables. La charte « Achats Responsables » et son questionnaire d'évaluation ont par ailleurs fait l'objet d'une traduction anglaise en 2016, afin de promouvoir cette initiative au sein de nos filiales internationales.

Fin 2016, Gfi Informatique a mandaté un tiers de confiance spécialisé dans la collecte et la vérification de documents réglementaires et légaux de fournisseurs. Cette société de vigilance, déjà mandatée en 2014 pour la collecte des documents administratifs, sociaux et fiscaux de l'ensemble des fournisseurs, collecte et contrôle également la charte « Achats Responsables » ainsi que le questionnaire RSE qui lui

est annexé, auprès des fournisseurs et sous-traitants du Groupe référencés sur sa plateforme. Ainsi, chaque mois, il est envoyé au groupe Gfi Informatique, les statistiques des fournisseurs n'étant pas à jour de leurs documents légaux. Le suivi de la conformité des fournisseurs avec la documentation RSE s'effectue directement par connexion à la plate-forme.

En 2017, la Direction des Achats a initié une action de contrôle de cohérence sur la pérennité des fournisseurs présents sur la plate-forme avec lesquels le Groupe collabore (suppression, enrichissement).

Au Maroc, la signature d'une charte « Achats Responsables », ainsi que l'engagement des sous-traitants dans une politique de développement durable est une des conditions d'obtention de la Labellisation CGEM de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise.

En Espagne, la politique d'achat stipule les règles de prévention des délits dans le cadre des relations avec les fournisseurs. Toute la documentation est disponible sur l'intranet, son déploiement est en cours de mise en œuvre.

1.4. L'ETHIQUE, AU CŒUR DES PRATIQUES DU GROUPE

1.4.1. Engagements de la Direction de Gfi Informatique

RENOUVELLEMENT DE L'ADHESION AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

Gfi Informatique a renouvelé au mois de juillet 2017, son adhésion au Pacte Mondial des Nations-Unies (*Global Compact*), visant à inciter les entreprises du monde entier à adopter une attitude socialement responsable en s'engageant à intégrer et à promouvoir les quatre domaines du Pacte et relatifs aux droits de l'Homme, aux normes internationales du travail, à l'environnement, et à la lutte contre la corruption.

Soucieux des pratiques éthiques des affaires, le Groupe a déployé plusieurs mesures et actions, démontrant son engagement fort dans une politique RSE applicable à l'ensemble du Groupe, et notamment par la nouvelle rédaction de la Charte Ethique, le lancement d'un programme de compliance, l'anticipation de l'application du Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) ou un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) conforme à la norme ISO 27001.

EVOLUTION DE LA CHARTE ETHIQUE DU GROUPE

En France, une charte éthique formalisée depuis 2014 et mise en place début 2015 (la « **Charte Ethique** ») a pour objet de guider les comportements attendus des salariés, mandataires sociaux et administrateurs au regard de principes fondamentaux tels que : responsabilité, intégrité, respect d'autrui, objectivité, loyauté et confiance.

En vertu des dispositions de la loi n° 2016-1691 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique du 9 décembre 2016 (la loi « **Sapin II** »), la Charte Ethique a été mise à jour en 2017 aux fins d'intégrer les dispositions « anti-corruption » de la loi Sapin II et d'étendre son champ d'application à l'ensemble des filiales du Groupe (pratiques

anti-concurrentielles, corruption, fraude, situation de conflit d'intérêt ou délit d'initié).

La nouvelle Charte Ethique a fait l'objet d'une consultation auprès des instances représentatives du personnel, est annexée au Règlement intérieur et est en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2018. Elle est en cours de déploiement dans l'ensemble des filiales internationales du Groupe.

En Espagne, un code de conduite a été rédigé, inspiré des principes institutionnels du groupe, permettant d'établir les valeurs et les principes éthiques qui régissent les performances de l'entreprise, ainsi que les règles de comportement à suivre par les collaborateurs équivalents à ceux prévus dans la Charte Ethique.

LANCEMENT D'UN PROGRAMME DE COMPLIANCE GROUPE

Conscient des nouvelles obligations venant s'imposer aux sociétés cotées et soucieux de mettre en place les procédures nécessaires à une plus grande transparence et à la prévention de différents risques potentiels, le groupe Gfi Informatique a décidé de mettre en place un programme de la Compliance, lequel sera déployé par la Direction Juridique et Compliance Groupe à l'ensemble des filiales de Gfi Informatique. Le Directeur Juridique Groupe, nommé Chief Compliance Officer, est en charge de la mise en place de la Compliance au sein du Groupe.

La Direction Juridique et Compliance Groupe a donc notamment pour vocation :

- d'identifier et procéder à toutes évaluations des risques actuels et potentiels notamment grâce à la cartographie des risques (réalisée en 2017 par un tiers expert et réitérée chaque année) ;
- définir des mesures préventives et correctives ;
- mettre en place des procédures Groupe applicables à l'ensemble des filiales du Groupe, comme par exemple les règles de préventions applicables avant tout partenariat, les relations avec les *business partners*, les politiques cadeaux ;

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

L'Éthique, au cœur des pratiques du Groupe

- constituer un réseau de compliance officers au sein des filiales étrangères et l'animer aux fins de s'assurer que les messages clés (*tone from the top*) soient relayés à l'ensemble des collaborateurs du Groupe ;
- de renforcer la sensibilisation à la compliance dans les activités professionnelles quotidiennes : former les opérationnels du

Groupe sur les nouvelles réglementations et leurs enjeux, s'assurer que toute nouvelle politique, procédure ou nouvel outil, soient expliqués lors de sessions spécifiques de communication et de formation et, s'assurer de l'application de la Charte Éthique.

1.4.2. Des mesures concrètes

RENFORCEMENT DES REGLES ETHIQUES AU SEIN DE LA GOUVERNANCE DU GROUPE

Afin de tenir compte des enjeux éthiques, le Conseil d'administration du 20 mars 2018, sur proposition du Comité des nominations et des rémunérations du 20 février 2018, a adopté un nouveau Règlement Intérieur du Conseil, venant i) définir les différents pouvoirs et attributions des organes de gouvernance de Gfi Informatique, ii) prévenir les risques de conflits d'intérêts, et iii) adopter un comportement éthique en matière de prévention des délits d'initiés.

PREVENTION ET MESURES ANTI-CORRUPTION

Respect d'une concurrence loyale

Le Groupe exerce ses activités, innove et se développe de manière loyale, dans le respect du principe de la liberté du commerce et de l'industrie et s'interdit de porter atteinte au libre jeu de la concurrence par le biais d'entente illicite, d'acte de corruption active ou passive, de trafic d'influence ou de favoritisme.

En outre, il est spécifiquement interdit dans la Charte Éthique de conclure une entente ou un accord avec les concurrents, de s'associer de manière illicite en vue de faire une offre, et d'aborder les questions visant à limiter la concurrence ou s'entendre sur le prix et les conditions de vente appliquées, les coûts des services, le partage de la clientèle et territoires commerciaux, le choix des partenaires, les volumes de vente, parts de marché et marges.

Le Groupe se conforme aux législations nationales, européennes et internationales qui interdisent ou réglementent le financement des partis politiques et s'engage à pratiquer un lobbying responsable.

Lutte contre la corruption

Le Groupe condamne toutes les formes de corruption, quel que soit le pays d'implantation où il exerce et la politique du Groupe est celle de « la tolérance zéro ». Des politiques strictes et précises réglementent tout comportement ou situation susceptibles de présenter un risque en matière de corruption telle que la politique des dons et invitations et l'encadrement rigoureux de tous intermédiaires et apporteurs d'affaires (*business partners*) : à ce titre, une procédure est mise en place visant à systématiquement analyser au préalable la réputation et l'honorabilité de ce type de *business partners* ainsi que les conditions de passation du contrat d'apport d'affaires ou d'intermédiation.

De surcroît, à son niveau, et en vertu du devoir de loyauté, chaque salarié est appelé à exercer ses missions dans l'intérêt du Groupe, en participant notamment à la prévention de la fraude, et à éviter toute situation de conflit d'intérêt, de favoritisme ou de délit d'initié.

Une sélection de sous-traitants et de fournisseurs éthiques

Le Groupe attend de ses fournisseurs le même traitement loyal et éthique à son égard.

En France, la Charte « Achats Responsables » du Groupe permet d'intégrer les critères sociaux et environnementaux à la politique achat et exprime les attentes du Groupe vis-à-vis de ses fournisseurs. Elle définit les comportements à adopter dans les domaines de l'emploi, des relations professionnelles, de l'environnement, de la lutte contre la corruption, des intérêts des clients de la concurrence et de la fiscalité.

A travers cette Charte « Achats Responsables », qui est dorénavant intégrée aux dispositions contractuelles, le Groupe Gfi Informatique a non seulement pour ambition de partager son engagement avec ses fournisseurs, mais aussi de répondre aux attentes de plus en plus fortes de ses clients sur le développement durable.

En Espagne, un modèle de prévention des délits a été rédigé, définissant notamment le système de contrôle interne, les procédures internes de prévention de la corruption, de lanceurs d'alerte et la matrice des risques.

Au Portugal, les conditions générales d'achat et de ventes ont déjà intégré des clauses que le partenaire commercial, client ou fournisseur, doit s'engager à respecter. Elles concernent des engagements anti-corruption tant actifs que passifs, des engagements en matière de santé et de sécurité des employés, ainsi que le respect de la législation environnementale.

Au Maroc, les procédures internes de prévention et de lutte anti-corruption mises en place sont certifiées par l'intermédiaire du Label CGEM.

En Belgique, les règles anti-corruption sont couvertes par les procédures de contrôle internes sous la supervision de la Direction générale et par une politique de double signature.

Le Groupe s'engage à traiter ses fournisseurs et ses sous-traitants de manière loyale.

CRÉATION D'UNE PROCÉDURE D'ALERTE

Conformément à la loi Sapin II, une procédure d'alerte accessible à tout salarié et dont les modalités sont décrites dans la Charte Éthique a été mise en place par le Groupe. Ainsi, en cas de suspicion d'une violation avérée ou potentielle d'une loi, d'une réglementation ou d'un des principes énoncés dans la Charte Éthique, tout salarié ou mandataire social du Groupe, peut s'adresser au référent éthique au sein de la Direction Juridique Groupe sur l'adresse dédiée ethic@gfi.fr en caractérisant les faits qu'il a directement constatés et en fournissant tous les éléments de preuve en sa possession.

Le Groupe s'est engagé à prendre toutes les mesures appropriées afin que le lanceur d'alerte ne puisse subir aucune pression ou représailles, en raison de sa démarche, notamment en garantissant la confidentialité de l'identité du lanceur d'alerte et de(s) la personne(s) visée par l'alerte, y compris en cas de communication à des tiers, dès lors que celle-ci est nécessaire pour les besoins du traitement de l'alerte.

Les alertes font l'objet d'investigations internes. Les conclusions mentionnant des manquements avérés peuvent justifier / provoquer des sanctions professionnelles dont la nature et l'importance sont définies par le règlement intérieur.

LA PROTECTION DES DROITS DE L'HOMME, DE LA SECURITÉ AU TRAVAIL ET DE L'ENVIRONNEMENT

La loi 2017-399 du 27 mars 2017, relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre permet de détecter et de prévenir les risques d'atteintes graves envers les droits humains, les libertés fondamentales, la santé, la sécurité des personnes et, enfin l'environnement.

Le périmètre de la loi se concentre sur les activités de la société Gfi Informatique, de ses filiales, des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels elle entretient une relation commerciale établie.

Grâce à la collaboration active de l'ensemble des parties prenantes, le Groupe Gfi Informatique a pu mettre en œuvre son plan de vigilance conformément aux exigences de la loi.

Le compte-rendu sera présenté dans son ensemble dans le prochain rapport de gestion portant sur l'exercice des comptes clos le 31 décembre 2018 sous une rubrique « Mise en œuvre de la loi sur le Devoir de vigilance ».

Le contenu du plan Gfi Informatique reprend :

- une cartographie des risques par pays afin d'identifier, analyser et hiérarchiser les risques qui résultent de la relation entre Gfi Informatique avec ses sous-traitants et fournisseurs ;
- évaluation des filiales du Groupe, de ses sous-traitants et de ses fournisseurs avec lesquels la Société entretient une relation commerciale établie, au regard de la cartographie des risques ;
- des actions concrètes adoptées afin de réduire les risques identifiées :
 - signature de la charte « achats responsables » avec tous les fournisseurs et sous-traitants ;
 - insertion de clauses RSE dans les contrats ;
 - des contrôles internes sur l'ensemble des filiales du Groupe par le biais d'audits sociaux et environnementaux, à tous les niveaux de la chaîne de valeur (évaluations, réalisations d'audits, reporting) ;
- un comité de pilotage du plan de vigilance se réunissant chaque semestre a été mis en place. Des comptes rendus sont prévus annuellement auprès des Exécutives VP, afin de réaliser un suivi des mesures de prévention et évaluation qui sont mises en œuvre au sein du Groupe ;
- mise en place du programme de compliance tel que décrit ci-dessus au paragraphe 2.4.1 reprenant un dispositif d'alerte et de recueil des signalements relatifs à l'existence ou à la réalisation des risques.

LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

En France, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés définit les conditions dans lesquelles des traitements de données à caractère personnel peuvent être effectués. Elle ouvre aux personnes concernées par les traitements un droit d'accès et de rectification des données enregistrées à leurs égards. Le Groupe Gfi Informatique veille à ce que les données à caractère personnel soient placées en toute sécurité et restent confidentielles. Gfi Informatique a ainsi désigné un Correspondant Informatique et Liberté (CIL) fin 2014. Ce dernier a pour mission de veiller au respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Il est obligatoirement consulté par le responsable des traitements préalablement à leur création. Il recense dans un registre la liste de l'ensemble des traitements de données à caractère personnel du Groupe au fur et à mesure de leur mise en œuvre. Il veille également au respect des droits des personnes (droit d'accès, de rectification et d'opposition).

En vue de l'entrée en vigueur le 25 mai 2018 du Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) imposant aux entreprises de mettre en place une gouvernance des données, sécuriser leurs systèmes et garantir de nouveaux droits aux individus, le groupe Gfi Informatique sous l'égide de la Direction de la Qualité et Sécurité Groupe et de la Direction Juridique et Compliance Groupe ont mené plusieurs chantiers en 2017 :

- l'établissement d'une Politique Groupe de la Data Protection applicable à l'ensemble des entités du Groupe, intégrant les dispositions du RGPD et mise en œuvre à compter du 25 mai 2018 et dont l'objectif est d'assurer l'établissement et l'application de règles et de pratiques à adopter par les collaborateurs, les systèmes et les entités impliquées dans l'activité du Groupe, de ses filiales, de ses centres de services partagés, aux fins de préserver la confidentialité, l'intégrité, les données à caractère personnel et la disponibilité des informations émises, reçues, modifiées, diffusées et supprimées ;
- l'analyse des clauses contractuelles « Données personnelles » des contrats clients et fournisseurs du Groupe Gfi et redéfinition de clauses types ayant vocation à être intégrée dans les contrats conclus par le Groupe, en conformité avec les dispositions du RGPD et tenant compte des réglementations locales ;
- la mise en place d'un programme de sensibilisation diffusé à l'ensemble des collaborateurs et de formation approfondie sur la connaissance de la réglementation ;
- la révision des programmes de conception pour qu'ils intègrent nativement les patterns et bonnes pratiques conduisant à une conformité « *by default, by design* » ;
- la mise en œuvre d'un « Plan de gestion des Données à Caractère Personnel » sur tous les projets en engagement (corollaire des plans Qualité et Sécurité déjà existants) ;
- la nomination dans chaque pays de DPO (Délégué à la Protection des Données) en relation avec leurs homologues clients (en sus de leur rôle vis-à-vis des autorités de contrôle) ;
- un programme d'audits de conformité et des traitements de données personnelles, au sein de l'ensemble des filiales du Groupe.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

Conclusion

Au cours de l'année 2017 et dans l'attente de la mise en œuvre d'une politique Groupe de la Data Protection, au sein des filiales étrangères :

- **En Espagne**, Gfi Informatique a initié des sessions de sensibilisation à la sécurité de l'information, dont le RGPD, dans ses différents sites (Alicante, Barcelone, Bilbao, Séville, Madrid) pour l'ensemble des collaborateurs suivie de questionnaires d'auto évaluation.
- **Au Portugal**, au sein de la filiale Roff, une politique de la sécurité de l'information est déjà formalisée et régit la sécurité et les données à caractère personnel des informations (clients, collaborateurs, fournisseur).
- **En Belgique et au Luxembourg**, un projet portant sur le RGPD est initié avec la participation de tous les départements concernés (Ressources Humaines, Informatique...).

GESTION DES CYBER-RISQUES

La gestion de la sécurité étant la priorité du Groupe Gfi Informatique, ainsi les moyens mis en œuvre sont :

- L'organisation sécurité (organisation humaine (DSG), Système de Management de la Sécurité des Systèmes d'Information (SMSI), veille, déploiement des bonnes pratiques et des certifications, sensibilisation et formation des collaborateurs, gestion des périmètres de conformité (mesures spécifiques mises en places et contrôlées pour un périmètre donné ; la plupart du temps pour un périmètre client ou partenaire)) ;
- Les processus et les ressources organisant la vigilance d'entreprise (continuité de la sécurité avec nos fournisseurs et sous-traitants, réseau de veille et d'alerte *VigiFraud*, réseau de veille et d'alerte *FR-Secur*) ;
- Les processus et les ressources organisant la continuité d'activité.

En France, Gfi Informatique a étendu sa certification ISO 27001 version 2013, portant sur le Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI), soit au total 11 sites certifiés incluant notamment le centre de services partagés au Maroc valable jusqu'en 2019.

Au Maroc, chacun des deux sites marocains du Groupe possède un dispositif de sécurité des data des clients différents. Dans l'un, le dispositif est à l'identique de celui de la DSI centrale en termes d'outillage et de processus. En outre, dans le cadre de la certification ISO 27001 portant sur le Système de Management de la Sécurité de l'Information, certaines machines informatiques possèdent des disques durs cryptés et des clés de chiffrement pour ouvrir les sessions informatiques de manière sécurisée. Dans l'autre site marocain du Groupe, un logiciel informatique est déployé permettant de faire respecter la politique de sécurité du réseau, ce matériel englobe un système de détection d'intrusion et d'antivirus. Les serveurs de développements clients sont hébergés dans un sous-réseau séparé du réseau local et isolé de tout accès Internet où seuls les collaborateurs y ont accès. Enfin, à l'image du Groupe, toutes les machines informatiques sont dotées d'un même antivirus.

En Espagne, Gfi Informatique est également certifié ISO 27001 à Bilbao, Alicante et Madrid valable jusqu'en 2020.

Le Groupe Gfi Informatique a souscrit pour son compte et celui de ses filiales une police d'assurance couvrant les risques spécifiques liées à la fraude et à la cybercriminalité qui a pour objet de garantir les actes frauduleux commis dans le but d'enrichissement personnel direct ou indirect relevant d'incriminations pénales ainsi que les réclamations suite à une atteinte informatique ou une atteinte à la confidentialité des données personnelles. Cet aspect est déjà traité dans un paragraphe spécifique du Document De Référence 1.13.5 « Assurances et couverture des risques ».

1.5. CONCLUSION

Cette présentation permet d'apprécier la démarche engagée et de préciser chaque année les actions qui ont été accomplies. Les mises en place de politiques Groupe applicables à l'ensemble des filiales du Groupe participent à cette démarche d'alignement et de cohérence en support d'une croissance externe et d'internationalisation.

1.6. SYNTHÈSE DES INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

1.6.1. Indicateurs sociaux

| | France | Espagne | Efron Colombia | Efron USA | Efron Mexique | Portugal | Roff Brésil | Belux | Suisse | Maroc | Côte d'Ivoire | Pologne | Groupe 2017 | Groupe 2016 |
|--|--------|---------|-------------------|--------------|------------------|----------|----------------|-------|--------|-------|------------------|---------|----------------|----------------|
| EFFECTIF ET RÉPARTITION PAR SEXE, ÂGE ET TYPE DE CONTRAT | | | | | | | | | | | | | | |
| Effectif moyen de l'année | 9 624 | 2 431 | 143 | 36 | 65 | 1286 | 54 | 203 | 41 | 319 | 50 | 123 | 14 375 | 12 356 |
| Répartition de l'effectif par sexe* : | 9 814 | 2 499 | 170 | 35 | 90 | 1311 | 63 | 212 | 41 | 311 | 37 | 133 | 14 716 | 12 582 |
| Femme | 2 275 | 717 | 58 | 9 | 28 | 408 | 13 | 34 | 4 | 100 | 2 | 41 | 3 689 | 3 015 |
| Homme | 7 539 | 1 782 | 112 | 26 | 62 | 903 | 50 | 178 | 37 | 211 | 35 | 92 | 11 027 | 9 567 |
| Répartition de l'effectif par tranche d'âge* : | 9 814 | 2 499 | 170 | 35 | 90 | 1311 | 63 | 212 | 41 | 311 | 37 | 133 | 14 716 | 12 582 |
| < 20 ans | 10 | - | 3 | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | 15 | 10 |
| [20 ans à 24 ans] | 459 | 69 | 39 | - | 23 | 32 | 12 | 9 | 1 | 14 | - | 9 | 667 | 480 |
| [25 ans à 29 ans] | 1 327 | 265 | 53 | 3 | 24 | 222 | 16 | 25 | - | 108 | 1 | 34 | 2 078 | 1 707 |
| [30 ans à 34 ans] | 1 448 | 440 | 29 | 8 | 18 | 273 | 17 | 25 | 2 | 91 | 15 | 24 | 2 390 | 2 167 |
| [35 ans à 39 ans] | 1 517 | 580 | 15 | 4 | 14 | 286 | 9 | 39 | 5 | 47 | 9 | 25 | 2 550 | 2 186 |
| [40 ans à 44 ans] | 1 536 | 603 | 12 | 5 | 3 | 296 | 3 | 34 | 10 | 24 | 8 | 22 | 2 556 | 2 236 |
| [45 ans à 49 ans] | 1 283 | 349 | 7 | 5 | 4 | 125 | 3 | 33 | 2 | 13 | - | 9 | 1 833 | 1 514 |
| [50 ans à 54 ans] | 1 123 | 118 | 6 | 4 | 2 | 45 | 2 | 33 | 8 | 9 | - | 5 | 1 355 | 1 245 |
| [55 ans à 59 ans] | 847 | 57 | 4 | 3 | 2 | 23 | - | 10 | 7 | 5 | 2 | 2 | 962 | 796 |
| >= 60 ans | 264 | 18 | 2 | 3 | - | 9 | - | 4 | 5 | - | 2 | 3 | 310 | 241 |
| Âge moyen des collaborateurs * | 40,9 | 38,5 | 31,5 | 42,9 | 30,8 | 37,3 | 31,2 | 40,5 | 46,9 | 32,8 | 38,0 | 35,0 | 39,7 | 40,0 |
| Ancienneté moyenne des collaborateurs * | 8,1 | 5,7 | 1,7 | 2,2 | 1,3 | 6,0 | 1,8 | 6,8 | 10,9 | 5,0 | 4,4 | 5,0 | 7,2 | 7,5 |
| Répartition de l'effectif par type de contrat de travail* : | 9 814 | 2 499 | 170 | 35 | 90 | 1311 | 63 | 212 | 41 | 311 | 37 | 133 | 14 716 | 12 582 |
| • contrat à durée indéterminée | 9 454 | 2 290 | 170 | 26 | 3 | 1036 | 63 | 212 | 41 | 311 | 36 | 122 | 13 764 | 11 818 |
| • contrat à durée déterminée | 60 | 209 | - | - | 87 | 275 | - | - | - | - | 1 | 11 | 643 | 532 |
| • autres natures de contrat (contrats de professionnalisation, apprentissage...) | 300 | - | - | 9 | - | - | - | - | - | - | - | - | 309 | 232 |
| Nombre de stagiaires * | 10 | 35 | 10 | - | - | 107 | - | 2 | - | 7 | - | 3 | 174 | 46 |
| RÉPARTITION DES ENTRÉES ET SORTIES PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrées cumulées de l'année : | 2 080 | 716 | 136 | 19 | 71 | 306 | 23 | 55 | 6 | 77 | 4 | 46 | 3 539 | 3 084 |
| • embauches | 2 006 | 716 | 136 | 19 | 71 | 306 | 23 | 52 | 6 | 77 | 4 | 45 | 3 461 | 2 990 |
| • incorporation suite à une acquisition ou un contrat d'infogérance | 74 | - | - | - | - | - | - | 3 | - | - | - | 1 | 78 | 94 |
| Départs cumulés de l'année | 1 819 | 610 | 82 | 14 | 19 | 233 | 8 | 50 | 4 | 88 | 13 | 29 | 2 969 | 2 413 |
| • dont transferts hors du Groupe ou dans le Groupe | - | - | - | - | - | 86 | - | - | - | - | - | - | 86 | 6 |
| • dont licenciements | 124 | 74 | 11 | 7 | 1 | 4 | 8 | 12 | 1 | - | 6 | - | 248 | 166 |

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

Synthèse des indicateurs sociaux et environnementaux

| | France | Espagne | Efron Colombia | Efron USA | Efron Mexique | Portugal | Roff Brésil | Belux | Suisse | Maroc | Côte d'Ivoire | Pologne | Groupe 2017 | Groupe 2016 |
|---|--------|---------|-------------------|--------------|------------------|----------|----------------|--------|---------|--------|------------------|---------|----------------|----------------|
| RÉMUNÉRATION MOYENNE EXPRIMÉE EN EUROS ET ÉVOLUTION ENTRE 2016 ET 2017 | | | | | | | | | | | | | | |
| Rémunération annuelle fixe théorique moyenne au 31 décembre de l'année | 44 503 | 30 573 | 7 424 | 67 063 | 17 528 | 25 493 | 22 146 | 48 841 | 100 238 | 19 494 | 26 278 | 22 631 | 39 254 | 39 766 |
| Évolution de la rémunération annuelle fixe théorique entre le 31 décembre 2016 et le 31 décembre 2017 | 1,3% | 7,13% | NA | NA | NA | 43,2% | NA | 5,41% | 8,14% | 7,12% | 27,81% | 3,37% | (1,3%) | (0,24%) |
| ORGANISATION DU TRAVAIL | | | | | | | | | | | | | | |
| Pourcentage moyen de salariés à temps complet dans l'année | 95% | 98% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 94% | 100% | 96% | 100% | 97% | 96% | 95% |
| Taux d'absentéisme moyen de l'année | 3,8% | 2,5% | 0,3% | 0,5% | - | 0,9% | - | 5,0% | 2,3% | 1,3% | 1,2% | 1,8% | 3,2% | 2,8% |
| SANTÉ ET SÉCURITÉ | | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre de salariés occupant des emplois à horaires alternants ou de nuit * | 182 | 123 | - | - | - | 74 | - | - | - | 26 | - | - | 405 | 480 |
| Médecine du travail : nombre d'exams cliniques | 2 406 | 560 | 197 | - | - | 630 | 20 | 7 | - | 265 | - | - | 4 085 | 3 598 |
| Nombre d'accidents du travail avec arrêts de travail | 12 | 16 | - | - | - | 9 | - | 4 | - | - | - | - | 41 | 54 |
| Taux de fréquence des accidents du travail | 0,70% | 3,64% | - | - | - | 3,52% | - | 11,18% | - | - | - | - | 1,53% | 2,42% |
| Taux de gravité des accidents du travail | 0,01% | 0,10% | - | - | - | 0,40% | - | 0,17% | - | - | - | - | 0,68% | 0,05% |
| Nombre de décès liés au travail | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 | - |
| Nombre de maladies professionnelles reconnues | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - |
| FORMATION | | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié formé | 35 | 28,4 | 37 | - | 252 | 44 | 66 | 139 | 57 | 8 | 61 | 5 | 34 | 27 |
| Nombre de salariés formés | 3 300 | 1 619 | 70 | - | 2 | 536 | 19 | 80 | 5 | 248 | 3 | 75 | 5 957 | 5 157 |
| Taux moyen de salariés formés dans l'année | 34% | 67% | 49% | - | 3% | 42% | 35% | 39% | 12% | 78% | 6% | 61% | 41% | 42% |

* Au 31 décembre.

1.6.2. Indicateurs environnementaux

BÉNÉFICES ENVIRONNEMENTAUX DES COLLECTES DE DÉCHETS EN 2017

| Pays | Périmètre | Papier (en Kg) | DEEE (en Kg) |
|---------------|---------------|-----------------|--------------|
| France | Ile-de-France | 9 374,5 | 2 809 |
| Espagne | Madrid | 2 585 | 380 |
| Portugal | | Non suivi | Non suivi |
| Pologne | Varsovie | 340 | Non suivi |
| Belgique | | Non suivi | Non suivi |
| Maroc | | 910 | 625 |
| Côte d'Ivoire | | 250 | Non suivi |
| TOTAL | | 13 459,5 | 3 814 |

CONSOMMATIONS D'ÉLECTRICITÉ ET ÉMISSIONS ASSOCIÉES DU GROUPE EN 2017

| Pays | Périmètre | Consommations électriques (en KWh) ⁽¹⁾ | Émissions CO ₂ (tonnes équivalent CO ₂) ⁽¹⁾ |
|---------------|---|---|---|
| France | Global | 5 696 203 | 467 |
| Espagne | Madrid, Pays basque, Catalogne, Alicante, Séville, Canaries | 1 408 780 | 335 |
| Portugal | | 155 323 | 39 |
| Pologne | Varsovie | 84 000 | 65 |
| Belgique | | 69 322 | 15 |
| Maroc | | 327 260 | 235 |
| Côte d'Ivoire | | 45 000 | 20 |
| TOTAL | | 7 785 888 | 1 176 |

(1) Les émissions de Gaz à effet de serre associées à la consommation d'électricité pour les différents pays, a été mis à jour grâce aux facteurs d'émission du Bilan Carbone v12.1.0 du 15 décembre 2016, publié sur le Centre de Ressources sur les bilans de gaz à effet de serre de l'Agence de l'Environnement et de la maîtrise de l'Énergie (ADEME) à l'adresse <http://www.bilans-ges.ademe.fr>.

1.7. NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Ce rapport ainsi que les divers chiffres remontés résultent d'un travail collaboratif avec les interlocuteurs des ressources humaines France et filiales étrangères. Le service *reporting* social France, en charge de l'élaboration du rapport social RSE pour l'ensemble du Groupe, veille d'une part à la cohérence et à la consolidation des données chiffrées pour le périmètre France et international, et d'autre part à la rédaction de ce rapport, en collaboration avec la Direction des Ressources humaines.

Afin de réaliser ce rapport, le service *reporting* social France a lancé le process de consultation et de recueil d'informations pour le périmètre France et les filiales étrangères à partir de septembre 2017. Le mode opératoire ainsi que les informations demandées ont été ainsi explicités à ce moment-là, en français et en anglais, auprès des interlocuteurs.

Pour le périmètre France, l'ensemble des données sociales quantitatives étant gérées dans un même logiciel, l'analyse a pu être faite directement à partir de celui-ci.

Pour ce qui est du périmètre à l'international, les chiffres n'incluent pas pour l'exercice 2016 les sociétés suivantes rachetées en 2016 par le Groupe Gfi : Efron racheté par Gfi 'Espagne et Roff racheté par Gfi Portugal.

Pour l'exercice 2017, les pays suivants n'ont pas été retenus dans les données sociales compte tenu de leur faible effectif : Angleterre (9 effectifs), Angola (2 effectifs), Autriche (2 effectifs), Roumanie (7 effectifs), Singapour (9 effectifs), Chine (9 effectifs).

Deux grandes étapes ont jalonné ce process :

- la première étape a consisté à recueillir auprès des filiales étrangères et françaises en novembre 2017 des éléments d'appréciation qualitatifs sur leur politique sociale en matière de RSE (égalité de traitement entre les hommes et les femmes, leur organisation du temps de travail, leur politique en matière de sécurité et santé au travail...). Pour cela, un questionnaire qualitatif leur avait été adressé sur différentes thématiques. Quant à la politique sociale relative à la France, un entretien avec la Directrice des Ressources humaines, sur la base de ce questionnaire qualitatif, a permis d'apprécier les actions entreprises par le Groupe en France sur le sujet ;

- la seconde étape, qui s'est déroulée courant du mois de janvier 2018, a reposé sur le calcul, le contrôle et la consolidation des indicateurs sociaux chiffrés. À ce titre, un dictionnaire des indicateurs reprenant le périmètre attendu, les restrictions à prendre en compte ainsi que le mode de calcul a été transmis à chaque filiale, qui a pu ensuite calculer les différents indicateurs attendus dans le cadre du décret (effectif, taux d'absentéisme, taux de salariés formés...) et remonter ces informations au service *reporting* social.

Au niveau de la France, ces données chiffrées ont été calculées directement à partir du système de paie.

Dans le cadre de ce rapport, seuls les stagiaires et le dirigeant ont été exclus de l'effectif et des différents indicateurs calculés. En matière de calcul du taux d'absentéisme, la durée des absences maladie / accident de travail / trajet a été convertie en équivalent temps plein (ETP) homme, auquel nous avons divisé le nombre d'ETP présent des salariés du Groupe, pour obtenir un taux. Il est comptabilisé dans l'absentéisme les maladies (payées comme non payées), les accidents du travail et les accidents de trajet ayant entraîné un arrêt de travail, et les absences liées aux congés maternités ou paternité. En ce qui concerne le taux de fréquence des accidents du travail, il est calculé en faisant le rapport entre le nombre d'accidents du travail ayant entraîné un arrêt divisé par le nombre total d'heures travaillées sur l'année, le tout multiplié par 1 million. Quant au taux de gravité des accidents de travail, il s'agit du rapport entre le nombre de jours de travail perdus liés à un accident de travail par le nombre total d'heures travaillées sur l'année, le tout multiplié par mille. Enfin, en matière de formation, à partir du moment où un collaborateur effectue une journée complète de formation, les heures comptabilisées afférentes sont celles des horaires collectifs de travail du groupe Gfi Informatique, à savoir 7 h 24 minutes.

Les principaux contrôles de cohérence qui ont été établis s'appuient à la fois sur les indicateurs sociaux calculés chaque mois mais aussi sur la cohérence des indicateurs entre eux couvrant le même périmètre, et sur le rapprochement des chiffres entre les différents pays ou filiales sachant leur rattachement au même secteur d'activité.

Ces deux différentes étapes ont permis de rédiger la ligne éditoriale de ce rapport. Enfin, la Directrice des Ressources humaines du Groupe s'est assurée de la validation de l'ensemble de ce rapport.

TABLE DE CONCORDANCE AVEC LES 10 PRINCIPES DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

| | Chapitre(s) du document |
|--|--|
| DROITS DE L'HOMME | |
| 1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme. | 2.1. Informations sociales |
| 2. Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme. | 2.1. Informations sociales |
| NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL | |
| 3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective. | 2.1. Informations sociales |
| 4. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire. | 2.1. Informations sociales |
| 5. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants. | 2.1. Informations sociales |
| 6. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession. | 2.1. Informations sociales 2.3. Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable |
| ENVIRONNEMENT | |
| 7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement. | 2.2. Informations environnementales |
| 8. Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement. | 2.2. Informations environnementales |
| 9. Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement. | 2.2. Informations environnementales |
| LUTTE CONTRE LA CORRUPTION | |
| 10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin. | 2.3. Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable |

1.8. RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES CONSOLIDÉES FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION

Aux Actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC ⁽¹⁾ sous le numéro 3-1050 et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de la société Gfi Informatique, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales,

environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2017, présentées dans le rapport de gestion, ci-après les « Informations RSE », en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

1.8.1. Responsabilité de la société

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, préparées conformément aux

référentiels utilisés par la société, composés des instructions de reporting RH et environnemental (ci-après les « Référentiels ») disponibles sur demande au siège de la société.

1.8.2. Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le Code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des

politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

1.8.3. Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur la conformité aux autres dispositions légales applicables le cas échéant, en particulier celles prévues par l'article L. 225-102-4 du Code de commerce (plan de vigilance) et par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 dite Sapin II (lutte contre la corruption).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre décembre 2017 et février 2018 sur une durée totale d'intervention d'environ trois semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes professionnelles applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000 ⁽²⁾.

(1) Portée d'accréditation disponible sur www.cofrac.fr

(2) ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical information

1. ATTESTATION DE PRÉSENCE DES INFORMATIONS RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 du Code de commerce et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du même Code avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée au chapitre deux du rapport de gestion.

Conclusion

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

2. AVIS MOTIVÉ SUR LA SINCÉRITÉ DES INFORMATIONS RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené deux entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère conformément aux Référentiels.

Paris-La Défense, le 21 mars 2018

L'Organisme Tiers Indépendant

ERNST & YOUNG et Associés

Eric Mugnier
Associé développement durable

Bruno Perrin
Associé

- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes ⁽¹⁾ :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions, etc.), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées ⁽²⁾ en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et pour identifier d'éventuelles omissions et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente en moyenne 84% des effectifs.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la Société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

(1) *Informations sociales* : l'emploi (l'effectif total et la répartition, les embauches et les licenciements), l'absentéisme, le nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié formé, le nombre d'accidents du travail, les politiques mises en œuvre en matière de formation. *Informations environnementales et sociétales* : les consommations d'électricité, les émissions de gaz à effet de serre, la part des déchets d'équipements électriques et électroniques et la part des déchets papiers.

(2) *France et Espagne.*

