



Paris, le 1<sup>er</sup> janvier 2020

## Renouvellement de notre engagement au Global Compact

J'ai l'honneur de vous confirmer que le groupe BTL soutient les dix principes du Global Compact des Nations Unies concernant les droits de l'homme, les normes internationales du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Tous ces principes font partie intégrante de la politique de développement de BTL. BTL a donc formellement intégré ces principes dans sa stratégie, sa culture, ses opérations quotidiennes, et cherche à les faire progresser dans sa zone d'influence. Le Groupe BTL a déclaré cet engagement à ses parties prenantes, dont son personnel et ses clients.

Lors de notre plus récent audit en juin 2017, BTL a reçu la médaille d'or Ecovadis, qui nous place dans le top 5% des entreprises auditées par Ecovadis, et dans le top 2% des entreprises dans le secteur de la formation continue.

Ce résultat atteste de notre engagement de développer une politique de la RSE grandissante, qui touche à chacun de nos collaborateurs et de nos clients.

BTL est fier de présenter son septième Communication sur le Progrès (COP) qui décrit les mesures prises et les axes de progression pour intégrer les 10 principes du Global Compact dans ses activités quotidiennes.

En vous souhaitant une bonne lecture,

Stephen WRAGG

PDG du Groupe BTL





## 1.1. Principes relatifs aux Droits de l'Homme

Les entreprises sont invitées à :

- Principe 1: Promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme dans leur sphère d'influence.
- Principe 2: Veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.

### → Évaluation, politique et objectifs

Chez BTL, nous faisons tout notre possible pour respecter les règles sociales et légales, notamment les dispositions relatives au repos hebdomadaire, au temps de travail et au respect de la vie privée. Nous assurons aussi l'égalité des chances pour notre personnel (à la formation, aux possibilités de promotion, etc.) et un environnement positif et respectueux pour tous.

Le groupe BTL s'engage en France et dans sa filiale en Angleterre à :

- Respecter les lois en vigueur et à appliquer le principe de vigilance
- Promouvoir auprès de ses employés et de ses partenaires la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme
- Respecter la confidentialité des informations de nos clients, à ne pas tromper ou à induire en erreur, à ne pas nuire à des personnes ou à la société dans son ensemble
- Refuser de travailler avec des organisations, entreprises, personnalités reconnues directement responsables d'atteintes graves aux droits de l'homme ou à l'environnement.
- Promouvoir l'égalité d'opportunité pour tous en matière d'emploi – sans discrimination basée sur le sexe, l'orientation sexuelle, la situation de famille, la religion, la couleur, l'origine ethnique, la nationalité ou le handicap

### → Mise en œuvre

Depuis notre adhésion au Pacte Mondial en 2014, différentes mesures ont été mises en œuvre pour formaliser nos valeurs, communiquer nos engagements, et les faire respecter, notamment :

- La formalisation de nos valeurs sur notre site internet  
→ [www.btl.fr](http://www.btl.fr)
- La nomination de Lane Whitney, Directrice Générale Adjointe comme Responsable des Problématiques des Droits de l'Homme pour le groupe BTL
- L'intégration dans notre règlement intérieur d'une mention sur le respect des Droits de l'Homme





- L'affichage dans nos locaux de ce règlement intérieur pour sensibiliser nos collaborateurs
- La transparence de nos pratiques et de nos valeurs par la réponse à des enquêtes sur le respect des Droits de l'Homme par des ONG et des entreprises mandatées par nos clients
- La mention de notre engagement à respecter les principes relatifs aux Droits des Hommes et du respect du droit du travail dans nos contacts avec nos clients et prospects
- Continuité dans la recherche de l'engagement de nos fournisseurs au respect des Droits de l'Homme et des règles législatives
- La mise en place d'une politique éthique formalisée et signée par le PDG, communiquée à l'ensemble des salariés, ainsi qu'affichée dans nos locaux et sur notre site internet
- La mise en place d'une nouvelle Politique de Confidentialité où nous nous sommes engagés à respecter la confidentialité des informations de nos clients
- Les élections des délégués à la Comité Social et Economique, conformément au protocole électoral en vigueur
- Nous avons davantage formalisé la structure de notre évaluation biennale des collaborateurs afin de repérer les besoins de formation, développer nos points forts, et faciliter une mobilité interne juste et équilibrée

En 2019, différentes mesures ont été mises en place pour développer nos engagements. Suite au nouveau texte réglementaire européen, le Règlement Général de Protection des Données (RGPD), nous avons encore renforcé notre engagement à respecter la vie privée et les droits de nos clients à travers notre politique de confidentialité et nos procédures de gestion des données, entre autres via notre site web. En 2020, nous allons collaborer avec un expert dans ce domaine pour s'assurer que nous respectons nos obligations.

### → **Mesure des résultats**

- ✓ Aucun jugement de violation des droits de l'Homme, ordonnance, amende ou autre événement (KPI : 0)
- ✓ Aucun client reconnu directement responsable d'atteintes graves aux Droits de l'Homme ou à l'environnement (KPI : 0)
- ✓ Une médaille d'or Ecovadis en 2017, ayant dépassé notre certification médaille d'argent. Celui-ci nous place dans le top 5% des entreprises auditées par Ecovadis, et dans le top 2% des entreprises dans le secteur de la formation continue.

→ <http://ecovadis.fr/website/l-fr/home.aspx>





## 1.2. Principes relatifs aux conditions de travail

Les entreprises sont invitées à :

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

### → Évaluation, politique et objectifs

Historiquement, le secteur de la formation linguistique est plutôt féminisé et favorise la diversité des cultures et des nationalités. Depuis la création du groupe BTL en 1983, l'humain est au cœur de nos préoccupations et nous traitons avec respect nos clients et nos employés.

De par ses certifications qualité ISO 9001 et ISO 9001 appliqué aux organismes de formation qui garantissent la mise en place de procédures dans un souci d'amélioration continue, BTL s'est engagé à développer les compétences de ses collaborateurs et à créer un environnement de travail propice à l'épanouissement personnel.

Dans nos métiers, le respect des principes relatifs aux conditions de travail se situe à plusieurs niveaux:

- Respect du droit et législation en vigueur
- Formation, et bien-être des collaborateurs
- Evolution, rémunération

Au-delà de ces principes, nous nous engageons à :

- Former et à encadrer notre personnel
- Se comporter de manière socialement responsable en respectant les lois en vigueur et d'appliquer le principe de vigilance
- Structurer notre dialogue social avec la nomination d'un délégué du personnel en interne
- Partager les retours d'expérience, succès et difficultés entre les équipes
- Veiller à la répartition des charges de travail et à anticiper les plannings pour éviter le stress
- Proposer une rémunération équitable à tous nos collaborateurs
- Permettre aux employés de récupérer les heures supplémentaires ou d'être remboursés pour celles-ci
- Nous nous engageons à observer strictement la réglementation concernant l'utilisation des travailleurs indépendants et des autoentrepreneurs





- Nous veillons à condamner tout comportement discriminatoire ou de harcèlement, que ce soit sexuel ou moral. Tout salarié ayant procédé à des agissements de harcèlement sexuel ou moral est passible d'une sanction disciplinaire
- Nous condamnons toutes les formes de travail forcé ou obligatoire, ainsi que le travail des enfants
- Optimiser le temps de déplacement et de trajet de nos formateurs
- Favoriser le recrutement local pour limiter les trajets et déplacement, développer les formations à distance dans le but de limiter l'émission de CO<sub>2</sub>
- Garantir à nos collaborateurs des conditions de travail décentes et sécurisées
- Privilégier le recrutement en interne pour tout poste vacant
- Refuser de travailler avec des organisations, entreprises, personnalités reconnues directement responsables d'atteintes graves aux droits de l'homme

## → Mise en œuvre

Depuis la création de BTL en 1983, différentes mesures ont été mises en œuvre pour créer un lieu favorisant le développement personnel :

- Le développement des compétences et de la mobilité interne. Deux membres du Comité de Direction ont par exemple débuté chez BTL en tant que formateurs
- En 2013, la création et l'application d'une procédure de gestion des compétences dans le cadre de nos certifications qualité ISO 9001 et ISO 9001 appliqué aux organismes de formation
- En 2014, l'intégration dans le règlement intérieur d'une section sur le harcèlement et les discriminations diffusé à l'ensemble des salariés
- En 2014, la nomination de Lane Whitney, Directrice Générale Adjointe comme Responsable des problématiques des Ressources Humaines
- Le développement d'une politique de télétravail pour répondre à des demandes spécifiques (préparation de missions telles que Certifications ISO, etc.)
- La mise en place d'un entretien professionnel biennal pour l'équipe interne, pour accompagner des collaborateurs et leur offrir des possibilités d'évolution professionnelle. Cet entretien permet :
  - De discuter des compétences acquises, en cours d'acquisition ou à développer
  - D'identifier les axes d'amélioration
  - De mettre en perspective les objectifs communs et de convenir des buts
  - D'entendre les requêtes et de faire un point sur les primes de résultats et sur la rémunération.





- Mise en place de réunion annuelle dans le cadre du dialogue social
- Réaménagement de l'espace de travail afin d'améliorer l'éclairage et réduire les nuisances sonores
- Mise en place d'une nouvelle politique de paiement du temps de déplacement et du trajet des formateurs
- Etude du taux d'absentéisme afin d'observer la motivation des collaborateurs
- Mise en place de réunion mensuelle inter-service
- Nous essayons de répartir la charge de travail entre les équipes en cas de flux importants afin de limiter les heures supplémentaires
- La mise en place d'une politique sociale formalisée et signée par le PDG, communiquée à l'ensemble des salariés, ainsi qu'affichée dans nos locaux et sur notre site internet
- Procédure d'alerte sur les questions de discrimination ou d'harcèlement
- Procédure de médiation qui peut être mise en œuvre par toute personne de l'entreprise s'estimant victime de harcèlement moral ou sexuel ou par la personne mise en cause
- Limitation du temps de déplacement et de trajet des formateurs et suivi mensuel de celui-ci
- Mise en place d'une grille d'évaluation des compétences techniques pour nos formateurs afin de mieux cibler les besoins de formation
- La rénovation de nos locaux pour un meilleur environnement de travail
- En 2018, la nomination et la formation d'un responsable de secourisme au travail à travers le certificat national de Sauveteur-Secouriste du Travail (SST)
- Mise en place d'une offre de formation Réanimation Cardio-pulmonaire (RCP) pour toute l'équipe
- Formation en langue française pour nos formateurs de langue maternelle anglaise, afin de favoriser leur intégration en France

En 2019, différentes mesures ont été mises en place pour développer nos engagements :

- Conception de davantage de modules d'auto-formation pour nos salariés qui permettent de mettre à jour ses compétences au fur et à mesure de son travail
- Mise en place des formations sur nos plateformes et ressources pédagogiques pour les membres de l'équipe d'enseignants, dont plusieurs qui ont été recrutés en 2018
- Nous avons réussi à diminuer le temps de déplacement moyen de nos formateurs de 6%
- Nouvelle KPI pour les formateurs auto-entrepreneurs : chacun doit atteindre un taux de retours « très bien » ou « excellent » de 80% minimum





## → Mesure des résultats

- ✓ Aucun entretien professionnel biennal en retard (KPI : 0)
- ✗ 0 recrutement en interne sur 1 poste pour les services commerciaux en 2018 (KPI : 50%)
- ✓ 9 réunions dans le cadre du dialogue social en 2019
- ✓ 660 heures de formation effectuées en interne
- ✓ 0,25% d'absentéisme des salariés en interne, hors formateurs (KPI : <1%)
- ✓ 100% des salaires fixes des collaborateurs internes au-dessus du minimum légal (KPI : 0 en-dessous)
- ✓ En moyenne, 4,77 minutes de déplacement/heure d'enseignement sur l'année (KPI<5mins)
- ✓ 87% des stagiaires plus que satisfaits des formateurs autoentrepreneurs et considèrent leur formation « très bien » ou « excellent » (KPI : 85%)
- ✓ Aucun incident ou condamnation à noter en termes de discrimination ou de harcèlement (KPI : 0)
- ✓ Aucun accident de travail (KPI : 0)
- ✓ 100% des salariés en interne et formateurs couverts par une protection sociale complémentaire (ou qui sont couverts par une protection étrangère)
- ✓ Une médaille d'or Ecovadis en 2017, ayant dépassé notre certification précédent d'argent.
  - <http://ecovadis.fr/website/l-fr/home.aspx>
  - Points fort 2016:
    - Evaluation des risques de la santé des salariés et de la sécurité
    - Une évaluation régulière de la performance individuelle
    - Bilan de santé obligatoire pour salariés
    - Formation de développement des compétences
    - Pourcentage de femmes à la direction
- ✓ Quelques statistiques :

	2016	2017	2018	2019
Nombre de personnes ayant travaillées chez BTL depuis '83	578	597	635	646
Proportion de femmes sur l'effectif total	68%	75%	69%	71%
Nationalités différentes représentées depuis 1983	46	47	47	47
Fonctions administratives				
• Proportion de femmes	74%	88%	88%	83%
• Proportion de femmes au Comité de Direction	67%	67%	67%	75%
• Turnover : ancienneté moyenne chez BTL	8,1 ans	7,9 ans	7,5 ans	7,7 ans
Formateurs				
• Proportion de formations en anglais faites par des formateurs permanents	90%	94%	91%	92%
• Nombre de formateurs travaillant en télétravail	16	14	15	17
• Turnover : ancienneté moyenne chez BTL (KPI : 5ans)	7 ans	6,4 ans	6,3 ans	4,3 ans





### 1.3. Principes relatifs à l'environnement

Les entreprises sont invitées à :

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

#### → Évaluation, politique et objectifs

Dans le secteur de la formation linguistique, il faut prendre en compte l'impact sur l'environnement lors de la planification des cours pour trouver le professeur le mieux adapté aux besoins des clients, mais ayant par ailleurs le moins de déplacements à faire.

BTL s'engage à :

- Respecter l'environnement et assumer ses responsabilités envers lui
- Respecter l'ensemble des lois et réglementations environnementales et à prendre des mesures pour éviter des effets néfastes sur l'environnement
- Mettre en place une politique de sensibilisation interne et externe sur les questions environnementales
- Favoriser une approche proactive et lancer des actions afin de promouvoir un sens de responsabilité accru
- Appliquer une politique de recyclage des fournitures de bureau et limiter les fournitures papiers
- Réduire la consommation de CO<sub>2</sub> via l'optimisation du recrutement local, du temps de déplacement et du temps de trajet de nos formateurs et du développement des formations à distance
- Appliquer une gestion intelligente de l'environnement et du développement durable lors du choix des supports pédagogiques et de l'impression de documents
- Développer de nouveaux matériels pédagogiques de manière dématérialisée
- Diminuer sa consommation énergétique
- Utiliser des produits recyclables et durables dans la mesure du possible et sélectionner nos fournisseurs de façon objective et neutre
- Organiser ses rendez-vous commerciaux prospects et clients hors Paris par visioconférence







## → Mise en œuvre

Depuis notre adhésion au Pacte Mondial en 2014, différentes mesures ont été mises en œuvre pour formaliser nos valeurs, communiquer nos engagements, et les faire respecter, notamment :

- Bacs de recyclage dans tous bureaux et dans la salle des profs et réutilisation de ce papier recyclé
- Limite sur nombre de copies par mois et par formateur, simplification des dossiers stagiaires, réduction du nombre de documents imprimés, informatisation des processus, etc.
- Mise en place d'un tableau de suivi des achats
- L'utilisation systématique de manuels de cours au lieu de photocopies
- L'utilisation d'ampoules halogènes à basse consommation
- L'utilisation de liens internet plutôt que l'impression papier pour la communication interne et externe
- Utilisation des transports en commun plutôt que des véhicules personnels pour déplacements professionnels
- Rénovation des locaux : réparation du chauffage, double-vitrage, isolation, etc.
- Achat de clé électronique afin de répondre aux Appels d'Offre de manière dématérialisée
- Sensibilisation des employés aux petits éco-gestes (éteindre les lumières, le chauffage, les appareils électroniques, limiter la consommation d'eau, etc.)
- Réflexion autour d'une charte éthique pour sensibiliser nos fournisseurs et nous informer sur leur politique et l'impact de leurs produits sur l'environnement
- Mise en place d'un système de récupération des piles usagées
- Signature automatique comprend un encouragement à ne pas imprimer et le logo Global Compact
- Système de suivi de recyclage du papier
- Le développement de nos ressources pédagogiques dématérialisées et non pas imprimées
- La réduction de la taille de nos locaux, suite à un faible taux de remplissage des salles, nous permettant de réduire nos consommations énergétiques
- Une politique de recyclage de toute fourniture de bureau non utilisée, dont mobilier, électronique...
- Une politique d'utilisation des fournitures de bureau Eco-labélisées
- Mise en place de thermostat mural par pièce, afin de faire fonctionner uniquement les pièces en cours d'utilisation
- Virtualisation d'un serveur pour le remplacement de 3 autres physiques
- Mise en place d'une politique d'optimisation du temps de déplacement des formateurs
- Mise en place d'une politique de recrutement localisée des formateurs pour une minimisation des trajets





- La mise en place d'une politique environnementale formalisée et signée par le PDG, communiquée à l'ensemble des salariés, ainsi qu'affichée dans nos locaux et sur notre site internet
- Le suivi mensuel du taux de déplacement de nos formateurs
- La dématérialisation de 8 procédures dans le domaine du Planning
- 3 nouveaux KPIs sur l'achat du papier recyclé, le stockage et le recyclage des manuels
- Développement des supports pédagogiques dématérialisés pour des stages spécifiques afin de remplacer les manuels papier
- Remplacement de l'envoi des pièces-jointes par e-mail par l'utilisation de liens internet, afin de réduire la taille moyenne des messages et donc la consommation énergétique
- Digitalisation de notre procédure de stockage de données relatives à la saisie des heures de formation effectuées et des conventions, afin de réduire notre utilisation du papier et améliorer le taux de recyclage
- Digitalisation de notre mécanisme de retours clientèle à l'appui des formulaires en ligne

En 2019, différentes mesures ont été mises en place pour développer nos engagements :

- Poursuite de la digitalisation de nos procédures, notamment de l'audit linguistique et du recueil des commentaires de nos apprenants
- Poursuite du renouvellement de notre parc informatique pour encore améliorer notre efficacité énergétique

### → Mesure des résultats

- ✓ Recyclage mesuré depuis 2014
  - 1507,5 L papiers mélangés en 2019 (KPI : 1KL)
  - 1 télécommutateur
  - 1 switch
  - 15 ordinateurs
  - 30 bureaux
  - 4 caissons
  - 6 étagères
  - 12 chaises
  - 845 manuels de cours (+45 en 2019)
  - 7 claviers et souris
  - 6 imprimantes (+10 cartouches en 2019)
- ✓ 64.7% de fournitures Eco-labélisées par type de fournitures (KPI : 50%)
  - Papier hygiénique – Ecolabel EU
  - Essuies mains – Ecolabel EU / Renova Environmental
  - Cahiers - PEFC
  - Classeurs





- Scotch - Taux de recyclage de l'emballage: 82 %
- Enveloppes – NFO
- Papier - 100% recyclable
- Pochettes plastifiées - PEFC
- Post –it - PEFC
- Cartouches / toner - ISO 14001
- Stylos - NF
- ✓ 14,7% de manuels stockés (KPI : <15%)
- ✓ 100% des manuels obsolètes échangés et si impossible, recyclé – don de 18 cartons de livres à association à but caritatif en 2018, échange de 45 manuels obsolètes en 2019 (KPI : 100% des manuels obsolètes échangés)
- ✓ Utilisation continue de tasses et sinon de gobelets en carton recyclable
- ✓ Gestion de la consommation de papier
- ✓ Recyclage des consommables imprimantes
- ✓ Une médaille d'or Ecovadis
  - <http://ecovadis.fr/website/l-fr/home.aspx>
  - Nous sommes particulièrement fiers de notre résultat Ecovadis sur la thème « environnement » : BTL est noté dans le top 1% des entreprises de notre secteur
- Données non-disponibles lors de la rédaction pour le KPI : baisse de 3% de la consommation en électricité par an
- ✓ En moyenne, 4,77 minutes de déplacement/heure d'enseignement sur toute l'année (KPI< 5mins)
- ✗ Pas d'achat de papier recyclé, nos recherches de fournisseurs n'ayant pas encore donné suite à une option adéquate (KPI : achat de 100% papier recyclé)





## 1.4. Principes relatifs à la lutte contre la corruption

Les entreprises sont invitées à :

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

### → Évaluation, politique et objectifs

- Engagement public signé par le dirigeant sur une politique de tolérance zéro à la corruption explicitement porté par BTL et connu de l'ensemble du personnel
- Chacun de nos collaborateurs s'engage à ne pas solliciter, donner ou recevoir des cadeaux ou faveurs dans le cadre de leur relation avec nos clients, sauf les cadeaux d'une valeur modeste et des frais de représentation modeste qui font partie de la pratique courante de la relation professionnelle
- Nos collaborateurs ne doivent ni réaliser ni encourager toute action qui évoquerait la suggestion d'un conflit entre les intérêts personnels et professionnels de ses partenaires
- BTL s'engage à ne participer à aucune activité liée au blanchiment d'argent
- Protection et confidentialité des données internes et des clients via un système d'accès limité aux données
- Nous nous engageons à respecter la confidentialité des informations de nos clients, à ne pas tromper ou à induire en erreur, à ne pas nuire à des personnes ou à la société dans son ensemble
- Tout comportement déloyal vis-à-vis de nos concurrents est proscrit
- Tous nos collaborateurs sont incités à ne participer à aucune activité dont le but est d'induire en erreur des autorités publiques ou fiscales ou des tiers et ne doit pas intervenir dans la provision de services provenant de fonds issus d'actes criminels
- BTL insiste sur l'honnêteté, la transparence et l'équité dans tous les aspects de nos activités et exige les mêmes qualités dans nos relations avec l'ensemble de nos interlocuteurs professionnels
- BTL s'engage à se comporter équitablement et avec intégrité vis-à-vis de tous ceux concernés par ses activités. Cependant, des considérations de concurrence commerciale peuvent conduire à certaines contraintes en matière de transparence

### → Mise en œuvre

Depuis la création de BTL en 1983, différentes mesures ont été mises en œuvre pour veiller sur la corruption :

- Nos comptes sont annuellement validés par un expert-comptable externe





- La rémunération des collaborateurs est fixe et annualisée afin d'éviter tout risque de corruption ou de fraude
- Publication de notre politique éthique sur la page RSE de notre site internet
- Procédure de séparation à l'accès à notre base de données internes et des clients suivant les besoins de chaque service
- Concevoir et définir les modalités de la mise en œuvre de la politique de prévention et de lutte contre la corruption
- Procédure d'avertissement par lettre recommandée en cas d'incident de cadeaux non-déclarés
- La mise en place d'une politique anti-corruption formalisée et signée par le PDG, communiquée à l'ensemble des salariés, ainsi qu'affichée dans nos locaux et sur notre site internet
- Mise en place d'une procédure de dénonciation d'acte de corruption auprès de notre Responsable des problématiques de lutte contre la corruption
- Nomination de Blair Ferré comme Responsable des problématiques de lutte contre la corruption

En 2017, nous avons développé et mis en place une nouvelle Politique de Confidentialité pour développer nos engagements. Lors de cette politique, nous nous sommes engagés à ce que les Informations Confidentielles émanant de nos clients, entre autres :

- Soient protégées et gardées strictement confidentielles, et soient traitées avec le même degré de précaution et de protection qu'il accorde à ses propres Informations Confidentielles de même importance
- Ne soient divulguées qu'aux seuls membres de son personnel ayant à en connaître et ne soient utilisées par ces derniers que dans le but défini au préalable par un consentement écrit de nos clients
- Ne soient ni copiées, ni reproduites, ni dupliquées totalement ou partiellement lorsque de telles copies, reproductions ou duplications n'ont pas été autorisées préalablement par nos clients et ce, de manière spécifique et par écrit.
- Nous avons également mise en place d'une procédure de dénonciation d'acte de corruption auprès de notre Responsable des problématiques de lutte contre la corruption

En 2018, nous avons profité des lois Sapin pour renforcer notre politique de cadeau. Cela pour s'assurer que tout cadeau offert à nos clients est de valeur minimal, et que nous n'offrons jamais de cadeau aux fonctionnaires.

### → **Mesure des résultats**

- ✓ Aucune condamnation de nos partenaires signalées (KPI : 0)
- ✓ Aucun cadeau reçu non-déclaré (KPI : 0)
- ✓ Aucun rapport d'incident déclaré par un donneur d'alerte (KPI : 0)
- ✓ Aucune procédure engagée sur l'année 2018 (KPI : 0)

